



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS PERSONALIZADOS EN LA
CIUDAD DE IBARRA.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: Ma. DE FÁTIMA FLORES

DIRECTOR: ING. MANUEL CHILQUINGA

IBARRA, JUNIO 2010

DECLARACIÓN

Yo, Ma. DE FÁTIMA FLORES, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Ma. DE FÁTIMA FLORES

100151728-1

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Ma. DE FÁTIMA FLORES para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría – CPA cuyo tema es: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PERSONALIZADOS EN LA CIUDAD DE IBARRA”. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador.

En la Ciudad de Ibarra, a los 15 del mes de Junio del 2010.

Ing. Manuel Chilibingua

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mi Familia, en especial a mi Esposo César Cervantes y a mis hijas Karlita, Cinthya y Camilita, quienes han sido motivo de inspiración y apoyo incondicional para culminar esta meta.

Ma. De Fátima.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, por haberme brindado la oportunidad de obtener un título profesional y a todos los catedráticos quienes brindaron su amistad y compartieron sus más sabios conocimientos.

Especial agradecimiento al Ingeniero Manuel Chiliquina, Director del Trabajo de Grado, quien con su calidad humana y sabiduría supo guiar de mejor manera la presente investigación.

A mis amigas compañeras de estudio, con quienes compartí los más gratos momentos; amistad que perdurará para toda la vida.

Ma. De Fátima.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN.....	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	.xvi

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES.....	18
1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	19
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	
1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	20
1.4 INDICADORES.....	
1.4.1 MERCADO.....	
1.4.2 COMERCIALIZACIÓN.....	
1.4.3 SERVICIOS.....	
1.4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	
1.4.5 PROCESO CONTABLE FINANCIERO.....	21
1.5 MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	22
1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	23
1.7 CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	
1.8 DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.8.1 INFORMACIÓN PRIMARIA.....	
1.8.1.1 ENCUESTA.....	
1.8.1.2 ENTREVISTA.....	
1.8.1.3 OBSERVACIÓN.....	
1.8.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA.....	25

1.9 EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	
1.9.1 TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS.....	25
1.10 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA.....	33
1.11 CRUCES ESTRATÉGICOS FA, FO, DO, DA.....	35
1.11.1 CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS VS AMENAZAS...	
1.11.2 CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS VS OPORTUNIDADES.....	
1.11.3 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES VS OPORTUNIDADES.....	36
1.11.4 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES VS AMENAZAS	
1.12 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO CON CAUSAS Y EFECTOS.....	36

CAPÍTULO II

2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS	
2.1 LA EMPRESA.....	38
2.1.1 IMPORTANCIA DE LAS EMPRESAS.....	
2.1.2 TIPOS DE EMPRESAS.....	39
2.1.2.1 POR LA ACTIVIDAD QUE CUMPLE.....	
2.1.2.2 POR EL TAMAÑO.....	40
2.1.2.3 POR EL SECTOR AL QUE PERTENECE.....	
2.1.2.4 POR LA FORMA DE ORGANIZACIÓN DEL CAPITAL.....	41
2.2 ADMINISTRACIÓN.....	42
2.2.1 CONCEPTO.....	
2.2.2 PROCESO ADMINISTRATIVO.....	
2.2.2.1 PLANEACIÓN.....	
2.2.2.2 ORGANIZACIÓN.....	43
2.2.2.3 DIRECCIÓN.....	
2.2.2.4 CONTROL.....	
2.3 CONTABILIDAD GENERAL.....	
2.3.1 CONCEPTO.....	

2.3.2	IMPORTANCIA.....	44
2.3.3	EL CICLO CONTABLE.....	
2.3.3.1	LA JORNALIZACIÓN.....	46
2.3.3.2	LA MAYORIZACIÓN.....	
2.3.3.3	AJUSTES Y REGULACIONES.....	
2.3.3.4	VERIFICACIÓN DE SALDOS.....	
2.3.3.5	PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS...47	
2.3.4	CATÁLOGO DE CUENTAS.....	49
2.4	LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.....	52
2.4.1	IMPUESTO A LA RENTA.....	
2.4.1.1	OBJETIVO DEL IMPUESTO.....	53
2.4.1.2	SUJETOS PASIVOS.....	
2.4.1.3	SUJETO ACTIVO.....	
2.4.1.4	DE LA CONTABILIDAD.....	
2.4.1.5	INGRESOS DE FUENTE ECUATORIANA.....	
2.4.1.6	EXENCIONES.....	54
2.4.1.7	DEDUCCIONES.....	55
2.4.1.8	BASE IMPONIBLE.....	
2.4.2	RETENCIÓN EN LA FUENTE.....	
2.4.2.1	PORCENTAJES DE RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA.....	56
2.4.3	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA).....	57
2.4.3.1	AGENTES DE RETENCIÓN DEL IVA.....	
2.4.3.2	PORCENTAJES DE RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL IVA.....	58
2.4.4	PLAZOS PARA DECLARAR Y PAGAR.....	
2.5	DOCUMENTACIÓN LEGAL.....	59
2.5.1	FACTURAS.....	
2.5.2	NOTAS DE VENTA.....	
2.5.3	TIQUETES DE MÁQUINA REGISTRADORA.....	60
2.5.4	LIQUIDACIÓN DE BIENES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	

2.5.5 BOLETOS O ENTRADAS A ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
2.5.6 NOTAS DE CRÉDITO.....	
2.5.7 NOTAS DE DÉBITO.....	61
2.5.8 GUÍAS DE REMISIÓN.....	
2.5.9 COMPROBANTES DE RETENCIÓN.....	
2.6 INDICADORES FINANCIEROS.....	
2.6.1 ÍNDICE DE LIQUIDEZ.....	
2.6.2 ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO.....	62
2.6.3 ÍNDICE DE RENTABILIDAD.....	
2.7 TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	
2.7.1 VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	
2.7.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).....	63
2.7.3 PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL.....	
2.7.4 RELACIÓN BENEFICIO- COSTO.....	64
2.7.5 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1 PRESENTACIÓN.....	65
3.2 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	
3.3 MERCADO META.....	66
3.4 SEGMENTO DE MERCADO.....	
3.5 LA DEMANDA Y OFERTA DEL MERCADO.....	
3.5.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	
3.5.1.1 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA: ANÁLISIS SUBJETIVO Y OBJETIVO.....	67
3.5.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	68
3.5.2.1 PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	69
3.6 BALANCE OFERTA / DEMANDA.....	70
3.8 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	71
3.9 PROYECCIÓN DE PRECIOS.....	
3.10 ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN.....	72

3.10.1 PUBLICIDAD.....	73
3.10.2 PROMOCIÓN.....	
3.10.3 CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....	
3.11 SENSIBILIDAD DEL ESTUDIO.....	74
3.12 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO TÉCNICO

4.1 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	75
4.1.1 MACRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	
4.1.2 MICRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	76
4.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	
4.2.1 INSTALACIONES FÍSICAS.....	
4.2.2 DISTRIBUCIÓN ADMINISTRATIVA.....	77
4.2.2.1 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	
4.2.2.2 BODEGA.....	
4.2.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS.....	78
4.3 PROPUESTA ADMINISTRATIVA.....	79
4.3.1 MISIÓN.....	
4.3.2 VISIÓN.....	
4.3.3 POLÍTICAS.....	80
4.4 RECURSO HUMANO.....	
4.4.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	
4.4.2 MANUAL DE FUNCIONES.....	82
4.4.2.1 GERENTE PROPIETARIO.....	83
4.4.2.2 SECRETARIA.....	
4.4.2.3 DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD.....	84
4.4.2.4 DIRECCIÓN DE SERVICIOS.....	86
4.4.3 MANO DE OBRA.....	87
4.5 INVERSIÓN.....	
4.5.1 INVERSIÓN FIJA.....	

4.5.2 FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	88
--------------------------------------	----

CAPÍTULO V

5 ESTUDIO ECONÓMICO

5.1 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN.....	90
5.1.1 INVERSIONES FIJAS.....	
5.1.1.1 ADECUACIONES FÍSICAS.....	
5.1.1.2 EQUIPO DE CÓMPUTO.....	
5.1.1.3 MUEBLES DE OFICINA.....	91
5.1.1.4 EQUIPO DE OFICINA.....	
5.1.1.5 VEHÍCULO.....	92
5.1.2 GASTOS CONSTITUCIÓN.....	
5.1.3 CAPITAL DE TRABAJO NETO.....	93
5.1.4 RESUMEN DE LA INVERSIÓN.....	94
5.2 PRESUPUESTO DE OPERACIÓN.....	
5.2.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS.....	
5.2.2 PRESUPUESTO DE GASTOS.....	95
5.2.2.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	
5.2.2.2 GASTO DE VENTAS.....	97
5.2.2.3 GASTOS FINANCIEROS.....	98
5.3 BALANCE GENERAL INICIAL.....	99
5.4 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	100
5.5 FLUJO DE CAJA.....	101
5.6 EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN FINANCIERA.....	102
5.6.1 TASA DE REDESCUENTO.....	
5.6.2 VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	103
5.6.3 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).....	104
5.6.4 PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN.....	106
5.6.5 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	107
5.6.6 COSTO- BENEFICIO.....	109

CAPÍTULO VI

6. IMPACTOS DEL PROYECTO

6.1 IMPACTO SOCIAL.....	112
6.1.1 FUENTES DE EMPLEO.....	

6.1.2 CALIDAD DE VIDA.....	
6.1.3 ESTABILIDAD LABORAL.....	113
6.2 IMPACTO ECONÓMICO.....	
6.2.1 INVERSIÓN.....	
6.2.2 RENTABILIDAD.....	114
6.2.3 POSICIONAMIENTO DEL MERCADO.....	
6.2 IMPACTO CULTURAL.....	115
6.2.1 NIVEL CULTURAL.....	
6.2.2 SERVICIOS NOVEDOSOS.....	
6.2.3 NIVEL ECONÓMICO.....	
6.3 IMPACTO GENERAL.....	115
CONCLUSIONES.....	117
RECOMENDACIONES.....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	120

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	22
CUADRO N° 2 NECESIDAD DEL SERVICIO.....	25
CUADRO N° 3 SERVICIOS OFERTADOS.....	26
CUADRO N° 4 PROMEDIO DEL SERVICIO UTILIZADO Y COSTO.....	27
CUADRO N° 5 PERSONAL CONFIABLE PARA QUE REALICE EL TRABAJO.....	28
CUADRO N° 6 HONRADEZ DEL PERSONAL.....	29
CUADRO N° 7 QUIEN GARANTIZA EL TRABAJO.....	30
CUADRO N° 8 EXISTENCIA DE EMPRESAS DEDICADA A ESTE TIPO DE SERVICIOS.....	31
CUADRO N° 9 CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PERSONALIZADOS.....	32
CUADRO N° 10 MATRIZ FODA.....	34
CUADRO N° 11 PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	37
CUADRO N° 12 DIVISIÓN DEL MERCADO.....	66
CUADRO N° 13 DEMANDA DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS..	67
CUADRO N° 14 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	68
CUADRO N° 15 OFERTA DE LOS SERVICIOS PERSONALIZADOS..	69
CUADRO N° 16 PROYECCIÓN DE LA OFERTA.....	70
CUADRO N° 17 BALANCE OFERTA / DEMANDA.....	70
CUADRO N° 18 PROYECCIÓN DE PRECIOS.....	72
CUADRO N° 19 PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS.....	78
CUADRO N° 20 INVERSIÓN FIJA.....	88
CUADRO N° 21 EQUIPO DE CÓMPUTO.....	91
CUADRO N° 22 MUEBLES DE OFICINA.....	91
CUADRO N° 23 EQUIPO DE OFICINA.....	92
CUADRO N° 24 VEHÍCULO.....	92
CUADRO N° 25 GASTOS CONSTITUCIÓN.....	93

CUADRO N° 26 CAPITAL DE TRABAJO NETO.....	93
CUADRO N° 27 INVERSIÓN TOTAL.....	94
CUADRO N° 28PROYECCIÓN DE LAS VENTAS.....	95
CUADRO N° 29 GASTOS SUELDOS Y SALARIOS.....	96
CUADRO N° 30 GASTOS DE PERSONAL.....	96
CUADRO N° 31 GASTOS GENERALES.....	97
CUADRO N° 32 GASTOS DE VENTAS.....	97
CUADRO N° 33 CALCULO DE LA DEPRECIACIÓN.....	98
CUADRO N° 34 DEPRECIACIÓN.....	98
CUADRO N° 35TABLA DE AMORTIZACIÓN.....	99
CUADRO N° 36 BALANCE GENERAL INICIAL.....	100
CUADRO N° 37 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	101
CUADRO N° 38 FLUJO DE CAJA.....	102
CUADRO N° 39 COSTO DE OPORTUNIDAD.....	103
CUADRO N° 40 VALOR ACTUAL NETO.....	104
CUADROS N° 41FLUJOS NETOS DE EFECTIVO ACTUALIZADOS....	105
CUADRO N° 42 PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN.	106
CUADRO N° 43 COSTOS VARIABLES.....	107
CUADRO N° 44 COSTOS FIJOS.....	108
CUADRO N° 45 COSTO TOTAL.....	108
CUADRO N° 46 INGRESOS Y EGRESOS ACTUALIZADOS.....	109
CUADRO N° 47 NIVEL DE IMPACTOS.....	111
CUADRO N° 48 IMPACTO SOCIAL.....	112
CUADRO N° 49 IMPACTO ECONÓMICO.....	113
CUADRO N° 50 IMPACTO CULTURAL.....	114
CUADRO N° 51 IMPACTO GENERAL.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 NECESIDAD DEL SERVICIO.....	25
GRÁFICO N° 2 SERVICIOS OFERTADOS.....	26
GRAFICO N° 3 FRECUENCIA ANUAL DEL SERVICIO UTILIZADO.....	27
GRÁFICO N° 4 COSTO DEL SERVICIO.....	28
GRÁFICO N° 5 PERSONAL CONFIABLE PARA QUE REALICE EL TRABAJO.....	29
GRÁFICO N° 6 HONRADEZ DEL PERSONAL.....	30
GRÁFICO N° 7 QUIEN GARANTIZA EL TRABAJO.....	31
GRÁFICO N° 8 EXISTENCIA DE EMPRESAS DEDICADA A ESTE TIPO DE SERVICIOS	32
GRÁFICO N° 9 CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PERSONALIZADOS.....	33
GRÁFICO N° 10 EL CICLO CONTABLE.....	45
GRÁFICO N° 11 MACROLOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	75
GRÁFICO N° 12 MICROLOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	76
GRÁFICO N° 13 DISTRIBUCIÓN ADMINISTRATIVA.....	77
GRÁFICO N° 14 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	81
GRÁFICO N° 15 IMPACTO GENERAL.....	116

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de implantación de una Empresa de Servicios personalizados en la Ciudad de Ibarra, se encuentra estructurado en primer lugar del diagnóstico situacional, en el cual se estableció que si existe la necesidad de contar con servicios especializados de: aseo, lavandería, doméstico en general y servicios técnicos como: jardinería, plomería, albañilería, reparaciones eléctricas, entre otras. Las bases teóricas nos ayudo a justificar teóricamente la presente investigación. En el estudio de mercado se observó que existe una gran demanda y poca oferta de los servicios personalizados en las zonas residenciales; es decir todo el caso urbano de la Ciudad de Ibarra y por tal razón se obtuvo una demanda insatisfecha, la cual se cubrirá en un 80%. En el estudio técnico se consideró la localización en la Urbanización Los Portales, se determinó una distribución adecuada de las instalaciones de acuerdo a la necesidad de la empresa, así como también su estructura organizacional. Se ha obtenido una inversión de \$ 13,402.89 USD, siendo su financiamiento de 7.000,00 a una tasa de interés del 11% mediante un crédito otorgado por la CFN y resto con aporte del Propietario; del total de los ingresos obtenido el 70% le corresponde a los trabajadores de la empresa; es decir la diferencia será la comisión que recibirá la Empresa. Se analizó mediante indicadores financieros dándonos un VAN de \$ 3,076.95 USD, un TIR del 25.62%, el Beneficio- Costo de 1.05 y un período de recuperación de la inversión es en 4 años 5 meses 19 día. El punto de equilibrio es de 54,912.63 USD. El proyecto generará impactos positivos tales como: social, económico y cultural, los mismos dependerán de la confiabilidad y cooperación mutua tanto de los directivos del proyecto y la sociedad en general.

EXECUTIVE SUMMARY

The project to implement a customized service company in the city of Ibarra, is structured primarily on the situational analysis, which was established when there is a need for specialized services: cleaning, laundry, general household and technical services such as gardening, plumbing, masonry, electrical repairs, among others. The theoretical basis to justify theoretically helped us with this investigation. The market survey revealed a high demand and short supply of personalized services in residential areas, as urban whole case Ibarra City and for that reason was an unmet demand, which will be covered in 80%. Proposal arose as the technical study of optimal location in the area of Los Portales, located in a strategic sector, it was determined the appropriate distribution of facilities rope to the needs of the company, as well as its structure organizational. It has obtained an investment of \$ 13,402.89 USD, with funding from 7,000.00 at an interest rate of 11% through a loan from the CFN and the rest with input from partners, the total revenue gained 70% applicable to workers of the company, as will be paid by commission. Financial indicators were analyzed by giving an NPV of \$ 3,076.95.34 USD, TIR of 25.62%, the benefit-cost of 1.05 and a recovery period of investment is 4 years 5 months 19 day. The balance point is 54,912.63 USD. The project will generate positive impacts such as social, economic and cultural, they depend on the reliability and mutual cooperation of both the project directors, government and society in general.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

En la ciudad Blanca de Ibarra en los últimos tiempos, se ha observado una gran afluencia de personas nacionales y extranjeros en especial de la parte sur del vecino País de Colombia, con la finalidad de ofertar toda clase de servicios atraídos por el recurso dólar, lo que ha ocasionado también una competencia indiscriminada y sin que brinde un eficiente y organizado servicio, así como tampoco una garantía en el trabajo ofertado.

Esta modalidad de servicio se ha proliferado en los hogares de economía media hacia arriba; así como también en las pequeñas y medianas empresas que prefieren contratar servicios específicos, temporales y especializados, evitando así mantener una relación laboral que comprometan a los usuarios.

La propuesta de brindar a domicilio servicios especializados de: aseo, lavandería, doméstico en general y servicios técnicos como: jardinería, plomería, albañilería, reparaciones eléctricas, entre otras, cada día va teniendo mayor demanda en la Ciudad de Ibarra, lo que ha experimentado una nueva e innovadora modalidad de trabajo que resulta atractiva especialmente para trabajadores no formales, domésticos y trabajos técnicos en general.

Frente a esta realidad nace la iniciativa de crear una empresa que canalice con responsabilidad, honradez y dé garantía de todo tipo de servicios personalizados. Para esto deberá reclutar, organizar y agrupar para obtener un inventario de toda la fuerza laboral disponible de acuerdo

a sus especialidades, para que en el momento de requerir el servicio sea en forma inmediata.

De la investigación preliminar que se realizó al respecto, se determina que en la ciudad de Ibarra no existen empresas de servicios con estas características, por lo que se considera que será una empresa líder en el mercado.

1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el diagnóstico situacional sobre la creación de una empresa enfocada a la atención personalizada de servicios técnicos y especializados en la Ciudad de Ibarra.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.2.2.1 Analizar la existencia de los servicios personalizados y técnicos en la Ciudad de Ibarra.

1.2.2.2 Determinar los mecanismos de comercialización de los servicios personalizados y técnicos.

1.2.2.3 Determinar la calidad y tipo del servicio que garantice el servicio a través de la microempresa.

1.2.2.4 Establecer la estructura organizacional que tiene este tipo de negocios.

1.2.2.5 Analizar el proceso contable - financiero que utilizan este tipo de negocios.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

1.3.1 Mercado

1.3.2 Comercialización

1.3.3 Servicio

1.3.4 Estructura organizacional

1.3.5 Proceso contable financiero

1.4 INDICADORES

1.4.1 MERCADO

1.4.1.1 Precio

1.4.1.2 Oferta

1.4.1.3 Demanda

1.4.1.4 Rentabilidad

1.4.1.5 Competencia

1.4.2 COMERCIALIZACIÓN

1.4.2.1 Publicidad

1.4.2.2 Promoción

1.4.3 SERVICIOS

1.4.3.1 Tipo de servicios

1.4.3.2 Calidad del servicio

1.4.3.3 Garantía del servicio

1.4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.4.4.1 Organigrama

1.4.4.3 Funciones

1.4.4.1 Procesos administrativos

1.4.4.2 Operaciones

1.4.5 PROCESO CONTABLE FINANCIERO

1.4.5.1 Control

1.4.5.2 Registros básicos

1.4.5.3 Análisis financieros

1.5 MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA

CUADRO Nº 1
MATRIZ RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TECNICA	PÚBLICO META
Analizar la existencia de los servicios personalizados y técnicos en la Ciudad de Ibarra.	Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Precio • Oferta • Demanda • Rentabilidad • Competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista • Opinión de expertos • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Informales • Población ibarreña
Determinar los mecanismos de comercialización de los servicios personalizados y técnicos.	Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad • Promoción 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Observación 	Población ibarreña
Determinar la calidad y tipo del servicio que garantice el servicio a través de la microempresa.	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de servicio • Calidad del servicio • Garantía del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • entrevista • Opinión de expertos • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Población ibarreña • Expertos
Establecer la estructura organizacional que tiene este tipo de negocios.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Funciones • Proceso administrativo • Operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista • Documentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Expertos • Ley de Compañías
Analizar el proceso contable financiero y que utilizan este tipo de negocios.	Proceso contable - financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Control • Registro • Análisis financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentales • Entrevista • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Expertos • LRTI

Elaborado: Por la autora

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población tomada en cuenta es el área urbana de la ciudad de Ibarra que según datos del INEC correspondiente al censo Poblacional y Vivienda del año 2001, corresponde a 108.535 habitantes; para nuestro estudio se tomará como base las zonas residenciales de la Ciudad como son: Casco Urbano, Yacucalle, Los Ceibos, La Victoria, Pilanqui, Ciudadela el Jardín, Urbanización la Quinta, Urbanización los Portales, Ciudadela el Chofer y Santo Domingo.

1.7 CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z^2 * \delta}{E^2 (n - 1) + Z^2 \delta^2}$$

De donde:

N= Tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

δ = Varianza 0.25

Z= Nivel de confianza (1.96)

E= Nivel de error (0.05)

$$n = \frac{108.535 * 1.96^2 * 0.25}{0.05^2 (108.535 - 1) + (1.96)^2 (0.25)^2}$$

n= 384

La población a ser encuestada es de 384 personas, las cuales aportaran de manera significativa para la investigación.

1.8 DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1.8.1 INFORMACIÓN PRIMARIA

1.8.1.1 ENCUESTA

Para la obtención de la información primaria se realizó una encuesta (ver anexo 1) estructurada con preguntas cerradas, de las cuales se obtuvo información que sirvió para aclarar ciertos aspectos necesarios para el proyecto.

La finalidad básica de la encuesta fue conseguir información principalmente sobre la necesidad de contar en la Ciudad de Ibarra con una empresa que se dedique a prestar servicios personalizados y técnicos con todas las garantías del caso.

1.8.1.2 ENTREVISTA

La entrevista se aplicó a las personas que prestan algunos de los servicios similares al que se pretende establecer con la microempresa, las preguntas fueron elaboradas previamente acorde a los indicadores desarrollados anteriormente (ver anexo 2).

1.8.1.3 OBSERVACIÓN

La observación directa como una parte fundamental de las técnicas de investigación se utilizó para obtener información necesaria para complementar la encuesta y la entrevista.

1.8.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA

A más de la información obtenida mediante técnicas de investigación primarias, también se recopiló información secundaria a través de documentales, revistas, Ley de Régimen Tributario Interno, Ley de Compañías, Internet que es un mecanismo fantástico para obtener información; entre otros que se utilizó dentro de la investigación.

1.9 EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1.9.1 TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS

1.9.1.1 ¿Ha necesitado en algún momento los servicios de Plomería, Electricidad, Albañilería, Aseo y Limpieza, Mejoramiento de Jardines, etc?

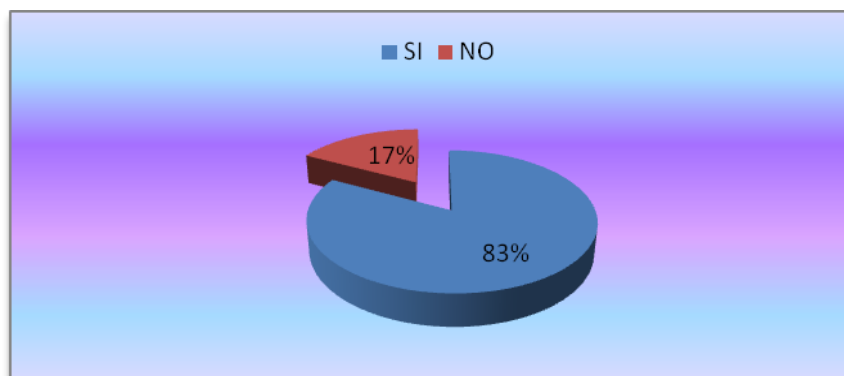
CUADRO Nº 2
NECESIDAD DEL SERVICIO

ALTERNATIVAS	ENCUESTAS	PORCENTAJES
SI	318	83
NO	66	17
Total	384	100

Fuente: Diagnóstico

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO Nº 1



a) ANÁLISIS

Como se puede observar en el gráfico anterior de las encuestas aplicadas en su mayoría, es decir el 83% han requerido alguno de los servicios de: Plomería, Electricidad, Albañilería, Aseo y Limpieza, Mejoramiento de Jardines, etc; por consiguiente en las zonas residenciales existe una gran necesidad de este tipo de servicios.

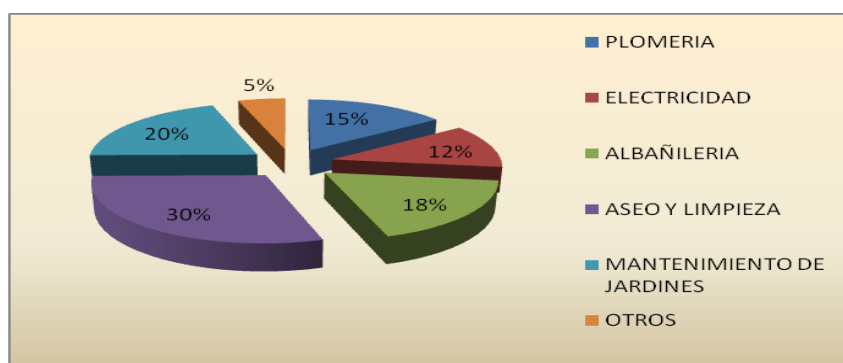
1.9.1.2 Si la pregunta anterior contestó SI. ¿Cuáles son estos servicios? (No, pase a la pregunta 5)

CUADRO Nº 3
SERVICIOS OFERTADOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
PLOMERÍA	48	15
ELECTRICIDAD	38	12
ALBAÑILERÍA	57	18
ASEO Y LIMPIEZA	95	30
MANTENIMIENTO DE JARDINES	64	20
OTROS	16	5
TOTAL	318	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

GRÁFICO Nº 2



a) ANÁLISIS

El servicio que predomina es el aseo y limpieza domiciliario con el 30% de los encuestados, seguido de los servicios de mantenimiento de jardines con el 20%, albañilería con el 18% y plomería con el 15%, lo que significa existe en la Ciudad de Ibarra una gran demanda principalmente por estos 4 tipos de servicios.

1.9.1.3 ¿Cuántas veces al año ha requerido del servicio y a que costo?

CUADRO Nº 4
PROMEDIO DEL SERVICIO UTILIZADO Y COSTO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA (Promedio)	PORCENTAJE (Frecuencia)	VALOR	TOTAL ANUAL	PORCENTAJE (Costos)
PLOMERÍA	48	4	11	25	4,800	9
ELECTRICIDAD	38	4	11	15	2,280	4
ALBAÑILERÍA	57	5	14	45	12,825	23
ASEO Y LIMPIEZA	95	10	31	20	19,000	34
MANTENIMIENTO DE JARDINES	64	10	29	25	16,000	29
OTROS	16	2	6	15	480	1
TOTAL	318	35	100	USD	55,385	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

GRAFICO Nº 3

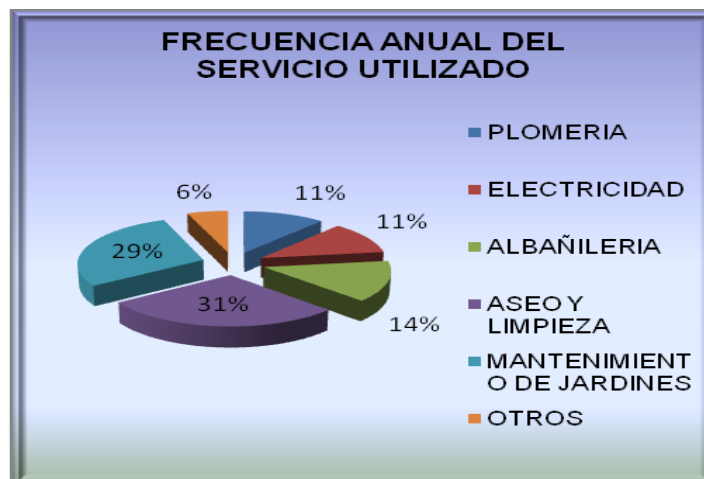
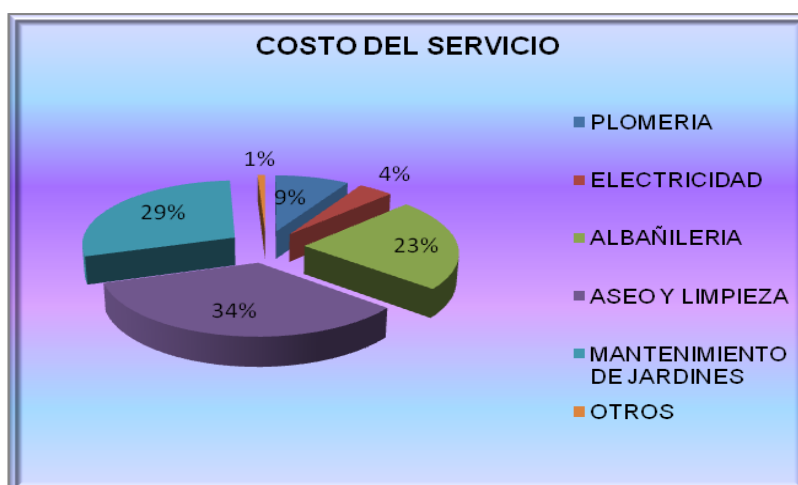


GRÁFICO Nº 4



a) ANÁLISIS

Del resultado obtenido, claramente se puede observar los servicios que más representan económicamente son: por concepto de aseo y limpieza domiciliaria, por trabajos de albañilería y por el mantenimiento de jardines, que representan un 88% del total de ingresos anuales que es de US\$ 39.110

1.9.1.4 ¿Cuándo usted requiere estos servicios, tiene una persona confiable para que realice el trabajo?

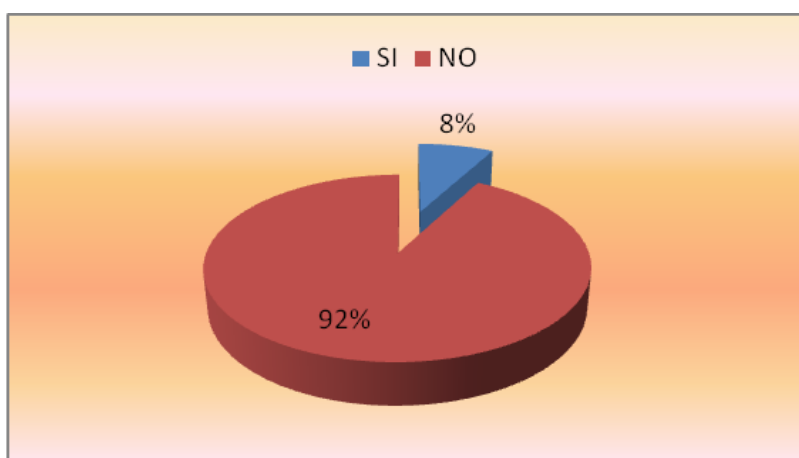
CUADRO Nº 5

PERSONAL CONFIABLE PARA QUE REALICE EL TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	25	8
NO	293	92
TOTAL	318	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

GRÁFICO Nº 5



a) ANÁLISIS

Según las encuestas aplicadas el 92% de los consumidores potenciales del servicio no tienen una persona confiable para que realice los trabajos en su domicilio; siendo de vital importancia la seguridad y garantía de la persona que va a realizar este tipo de trabajos.

1.9.1.5 ¿Cree usted que para realizar estos trabajos en un domicilio es indispensable que alguien le garantice la honradez y responsabilidad del personal?

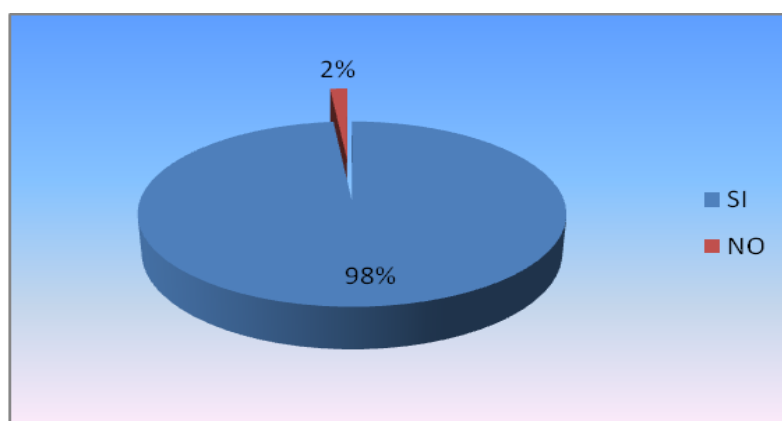
CUADRO Nº 6

HONRADEZ DEL PERSONAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	376	98
NO	8	2
TOTAL	384	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

GRÁFICO N° 6



a) ANÁLISIS

Las personas que requieren este tipo de servicio opinan en un 98% que alguien garantice la honradez y responsabilidad del personal asignado a dicho trabajo.

1.9.1.6 ¿Quién cree usted que puede brindarle mayores garantías de honradez y responsabilidad en el trabajo solicitado?

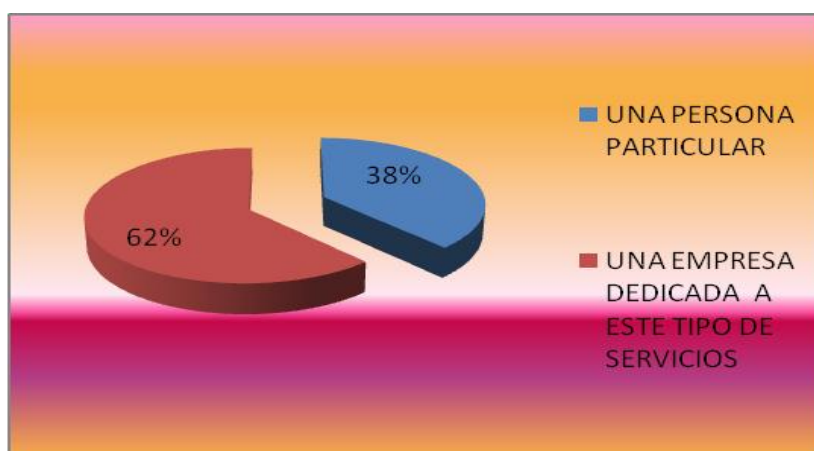
CUADRO N° 7

QUIEN GARANTIZA EL TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
UNA PERSONA PARTICULAR	146	38
UNA EMPRESA DEDICADA A ESTE TIPO DE SERVICIOS	238	62
TOTAL	384	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

GRÁFICO N° 7



a) ANÁLISIS

El gráfico anterior nos muestra que el 62% de los consumidores potenciales opinan, que estarían más garantizados por la responsabilidad de una empresa del personal que ingresa a los hogares a realizar estos servicios.

1.9.1.7 ¿Conoce usted, si existe una empresa que se dedique a este tipo de servicio?

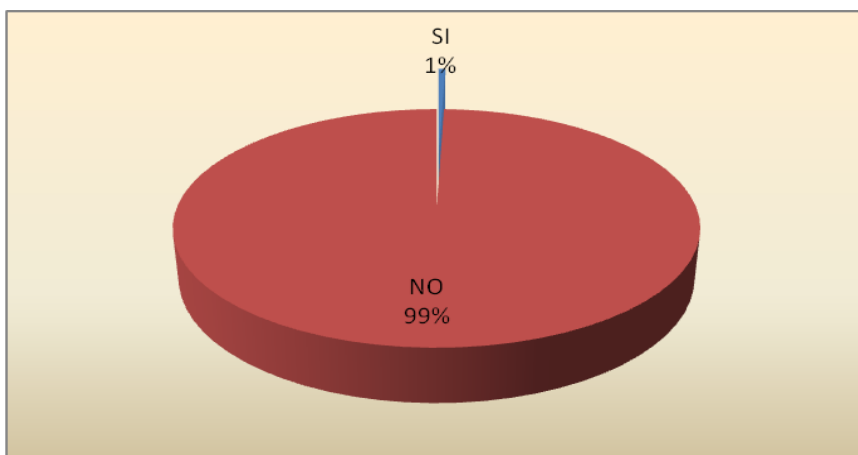
CUADRO N° 8

EXISTENCIA DE EMPRESAS DEDICADA A ESTE TIPO DE SERVICIOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	2	0.53
NO	382	99.47
TOTAL	384	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

GRÁFICO N° 8



a) ANÁLISIS

Como se puede observar en el gráfico, no existe en la Ciudad de Ibarra una empresa legalmente constituida que preste este tipo de servicios.

1.9.1.8 ¿Le gustaría que exista una empresa que le preste este tipo de servicio en la Ciudad de Ibarra?

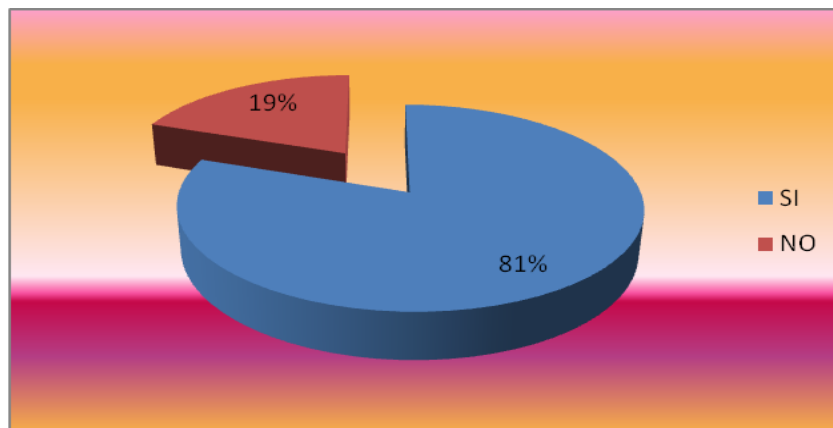
CUADRO N° 9

CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PERSONALIZADOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	310	81
NO	74	19
TOTAL	384	100

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

GRÁFICO N° 9



a) ANÁLISIS

Según el cuadro anterior la mayoría de los consumidores potenciales es decir el 81%, dice que si desearía una empresa que se dedique a este tipo de servicios en la Ciudad de Ibarra.

1.10 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

El análisis de la matriz FODA es una herramienta esencial que otorga insumos necesarios para el proceso de planeación estratégica, dando información básica para la organización de acciones y generación de medidas correctivas, acorde a las necesidades requeridas en el proyecto en mención.

En el proceso de análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se consideran los factores económicos, políticos, sociales y culturales que representa la influencia del ámbito interno y externo.

El ámbito interno corresponde las fortalezas y debilidades de la empresa dentro del proceso de planeación; es decir que debemos analizar las fortalezas con las que se cuenta y cuáles son las debilidades con las que

no se puede cumplir con los objetivos propuestos; mientras que el ámbito externo se relacionan con las oportunidades y amenazas; esto significa que será necesario la construcción de estrategias anticipadas para poder enfrentar las futuras complicaciones en el proyecto mencionado.

A continuación se detalla la matriz FODA, en la cual se muestra los aspectos investigados:

CUADRO Nº 10
MATRIZ FODA

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La creación de la empresa de servicios personalizados es aceptada por los posibles consumidores potenciales. • La demanda de los servicios personalizados en la Ciudad de Ibarra es alta. • Las personas debido a las nuevas Leyes de los trabajadores prefieren contratar servicios ocasionales para no tener algún tipo de problema legal. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe competencia constituida legalmente, en este tipo de servicios. • Los servicios ofertados son garantizados; mediante la honradez y calidad del trabajo. • La creación de la empresa generará nuevas fuentes de trabajo. • El servicio de jardinería tiene mayor demanda en la Ciudad de Ibarra.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con capital propio por lo que se deberá recurrir a 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica en el País reduciría la demanda de este

<p>un financiamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay experiencia en el mercado. • Falta de control de calidad en los servicios ofertados • El servicio que ofrecen ciertas personas no cuentan con las garantías necesarias. • El costumbrismo de la gente a contratar personal sin alguna referencia. • No existe una estructura contable adecuada. • 	<p>tipo de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este tipo de servicios solo es acogido por las personas del estrato social medio – alto.
---	--

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

1.11 CRUCES ESTRATÉGICOS FA, FO, DO, DA

Los cruces estratégicos se realizan con el fin establecer las estrategias necesarias para poder cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

1.11.1 CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS VS AMENAZAS

Para reducir las amenazas se debe fomentar el buen servicio aprovechando la aceptación de este tipo de empresas y su demanda poco satisfecha.

1.11.2 CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS VS OPORTUNIDADES

Se deberá establecer estrategias de publicidad y promoción para que el servicio ofertado sea atractivo y confiable para quienes necesiten los servicios personalizados.

1.11.3 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES VS OPORTUNIDADES

Mediante el acceso a créditos de instituciones financieras, nos permitirá incorporar equipos y personal con garantía, seguridad, calidad, con valores éticos y morales, necesarios para que la empresa pueda establecerse de manera legal y acorde a las necesidades requeridas por los posibles consumidores potenciales.

En la actualidad existe una oferta mínima de los servicios personalizados ofertados; sin embargo éstos no cuentan con los requerimientos necesarios tanto en el ámbito de la estructura administrativa, contable ni financiera, por lo que es preciso mejorar la oferta del servicio, acorde a las necesidades establecidas por los consumidores potenciales.

1.11.4 CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES VS AMENAZAS

Se deberá fortalecer las oportunidades y las fortalezas, logrando así contrarrestar las debilidades y amenazas ocasionadas durante la instalación y puesta en marcha de la empresa. Logrando así cumplir con los objetivos trazados.

1.12 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO CON CAUSAS Y EFECTOS.

Una vez realizado al análisis de la matriz FODA de la presente investigación se establece que el problema con mayor incidencia es el que a continuación se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO Nº 11
PROBLEMA DIAGNÓSTICO

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	CAUSAS	EFFECTOS
<p>Existe una gran necesidad de servicios personalizados en la Ciudad de Ibarra, ya que existe una gran demanda del mismo y una oferta muy limitada.</p>	<p>No existe un servicio ofertado de calidad, con garantía acorde a las necesidades de la población.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza al momento contratar el personal. • No existe garantía en los servicios ofertados.

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO II

2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.1 LA EMPRESA

Para el autor ZAPATA Sánchez Pedro, (2002), la empresa es un ente económico - jurídico que actúa como una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de un mercado consumidor.

Con lo mencionado en el párrafo anterior podemos deducir que una empresa es un ente organizado con la única finalidad que es la de satisfacer alguna necesidad de los consumidores; sea esta mediante la oferta de un bien o la prestación de un servicio.

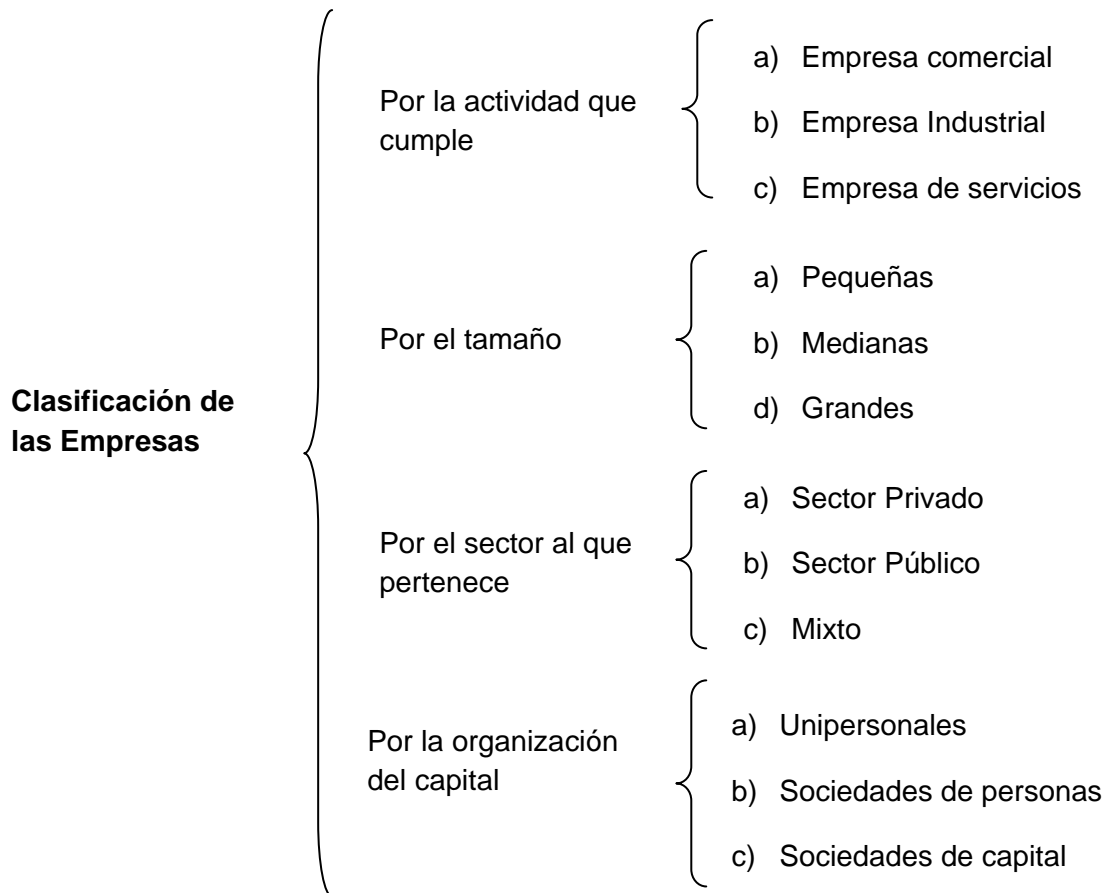
2.1.1 IMPORTANCIA DE LAS EMPRESAS

La importancia de las empresa se radica en que es una organización de carácter económico cuya finalidad es la de satisfacer las necesidades de un bien o servicio dentro de una sociedad, logrando así el desarrollo tanto económico como social.

Toda empresa es creada para comercializar o producir bienes y servicios, con la finalidad de obtener beneficios económicos que satisfagan a sus dueños o accionistas, sin descuidar por otro lado la buena atención al cliente, razón de ser de la empresa.

La constitución de una empresa lleva consigo un propósito común que es el de contribuir y generar productividad, fuentes de trabajo, buenas relaciones laborales y con ello el progreso de un País, es por eso que el Gobierno impulsa la formación de nuevas organizaciones económicas.

2.1.2 TIPOS DE EMPRESAS



2.1.2.1 POR LA ACTIVIDAD QUE CUMPLE

a) EMPRESA COMERCIAL

Es aquella empresa dedicada al intercambio de un bien entre el productor y el consumidor final, obteniendo en esta operación una ganancia.

b) EMPRESA INDUSTRIAL

Son las empresas dedicadas a la transformación o modificación sustancial de ciertos bienes

menores en otros mayores con la ayuda de los factores de producción.

c) EMPRESA DE SERVICIOS

Son aquellas que tienen la finalidad de satisfacer alguna necesidad biológica, sentimental, etc de los consumidores.

2.1.2.2 POR EL TAMAÑO

Las empresas por el tamaño se clasifican en: pequeñas, medianas y grandes. El tamaño de una empresa está dado por varios factores entre los principales está: el valor del patrimonio, volumen de activos fijos, número de personas socios que intervienen en la empresa, etc.

2.1.2.3 POR EL SECTOR AL QUE PERTENECE

a) PRIVADO

Es decir que su capital es propio de personas naturales o jurídicas privadas.

b) PÚBLICO

Son las empresas que posee el estado, cuya finalidad es satisfacer la necesidad de todo el pueblo ecuatoriano.

c) MIXTO

Son las empresas cuyo capital es aportado para su constitución tanto del sector público como el privado.

2.1.2.4 POR LA FORMA DE ORGANIZACIÓN DEL CAPITAL

a) UNIPERSONALES

El capital está conformado con aportes de una sola persona; es decir estas empresas por lo general son las familiares.

b) SOCIEDAD O COMPAÑÍAS

El capital está conformado mediante varias aportaciones de personas naturales o jurídicas. Y por su constitución pueden ser en nombre colectivo, en comandita simple, en comandita por acciones, de responsabilidad limitada, compañía anónima y de economía mixta.

En la actualidad en nuestro país se ha perdido la constitución de empresas en nombre colectivo, en comanditas simples o por acciones y más bien a proliferado la Sociedad Civil. Por consiguiente las sociedades más conocidas y que predominan en el mundo del negocio son las compañías de Responsabilidad Limitada, Sociedad Anónima y Sociedad Civil.

2.2 ADMINISTRACIÓN

2.2.1 CONCEPTO

La administración según Contó Harold (2003) dice que: es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente los objetivos específicos.

La administración es aplicada en todo tipo de organización sean estén pequeñas o grandes; con fines de lucro o no, empresas industriales, manufactureras o las de servicios.

La administración tiene como principal objetivo la de establecer objetivos de manera que se puedan cumplir optimizando los recursos tanto económicos como humanos. Todo esto es posible gracias al trabajo en equipo creando una sola organización para cumplir con lo propuesto.

2.2.2 PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es el conjunto de fases a través de las cuales se efectúa la administración para poder cumplir con los objetivos trazados inicialmente. Las fases de la administración son las siguientes:

2.2.2.1 PLANEACIÓN

La planeación adecuada dentro de una organización permite la determinación de objetivos dentro de los ámbitos de acción que se desea seguir.

2.2.2.2 ORGANIZACIÓN

La organización es distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y así establecer las relaciones necesarias para cumplir los objetivos trazados.

2.2.2.3 DIRECCIÓN

Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos.

2.2.2.4 CONTROL

Establece sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren.

2.3 CONTABILIDAD GENERAL

2.3.1 CONCEPTO

Es la ciencia que enseña las normas, técnicas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las actividades de un negocio con el fin de obtener Estados Financieros que permitan una correcta toma de decisiones.

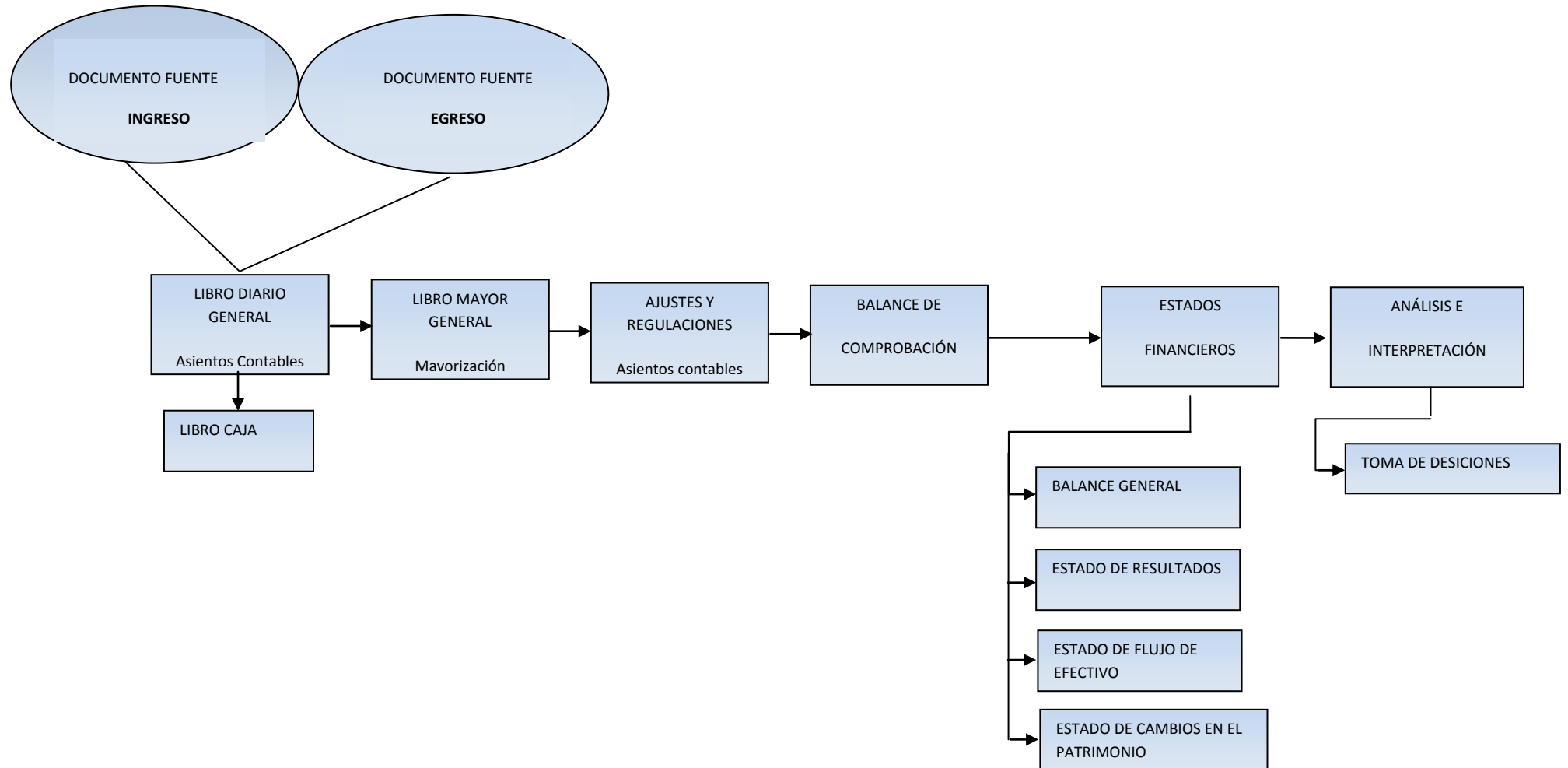
2.3.2 IMPORTANCIA

La contabilidad al ser un proceso de análisis, registro e interpretación logra en un tiempo determinado obtener los estados Financieros, oportunos y necesarios para la toma de decisiones en el momento adecuado y así lograr cumplir con los objetivos trazados por la empresa.

2.3.3 EL CICLO CONTABLE

El ciclo contable o proceso contable, es una secuencia de todas las operaciones y transacciones realizadas durante un período determinado, desde la apertura de libros, preparación, elaboración y presentación de los estados financieros.

GRÁFICO N° 10



2.3.3.1 LA JORNALIZACIÓN

a) LIBRO DIARIO

El libro diario es aquel en cual va registrado en orden cronológico todas las transacciones de una empresa, en forma de asientos contables.

2.3.3.2 LA MAYORIZACIÓN

a) LIBRO MAYOR GENERAL

En el libro mayor se acumulan cada una de las cuentas en particular que intervienen en el libro diario; es decir que gracias a este proceso se obtiene los saldos de cada una de las cuentas.

2.3.3.3 AJUSTES Y REGULACIONES

a) AJUSTE

Es presentar a una cuenta contable con el saldo real

b) REGULACIÓN

Es corregir un registro contable.

2.3.3.4 VERIFICACIÓN DE SALDOS

a) BALANCE DE COMPROBACIÓN

El balance de comprobación es nada más que la verificación aritmética de la jurnalización y mayorización, en donde la sumatoria de los valores del débito debe ser igual a los créditos.

2.3.3.5 PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

La presentación de los estados financieros es el último paso del proceso contable los cuales son presentados en un período contable de un año o menos, cuya finalidad es la de conocer sobre la situación financiera de la empresa.

Los Estados Financieros sirven como base para la tomar las decisiones adecuadas y en el momento oportuno. Además deben cumplir con los requisitos de: universalidad, continuidad, periodicidad y oportunidad; es decir la información debe ser presentada de forma clara, accesible, en periodos regulares y en forma oportuna.

a) BALANCE GENERAL

El Balance General representa la situación financiera de una empresa, en donde muestra los activos que posee así como también las deudas contraídas a corto y mediano plazo.

- **ACTIVOS.-** Son los bienes, recursos y derechos de propiedad de la empresa.
- **PASIVOS.-** Son las obligaciones adquiridas con terceras personas.
- **PATRIMONIO.-** Es lo que realmente posee o tiene la empresa. En otras palabras es la diferencia aritmética del Activo menos el Pasivo.

b) ESTADO DE RESULTADOS

Es el documento que refleja el resultado positivo o negativo obtenido en un período contable; es decir nos determina la utilidad o pérdida que obtuvo la empresa en un período económico. El Estado de Resultados se obtiene mediante la diferencia de todos los ingresos frente a los costos y gastos incurridos en la empresa.

c) ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

El Estado de Flujo de Efectivo es aquel que se prepara analizando todos los movimientos concernientes a las entradas y salidas de efectivo dentro de la empresa.

El Estado de Flujo de Efectivo tiene el propósito de mostrar en forma condensada y comprensible, información sobre el manejo de efectivo, es decir, su obtención y utilización durante un período determinado.

d) ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO

El Estado de Evolución del Patrimonio es aquel que permite mostrar los cambios en la inversión de los propietarios-accionistas durante un periodo. El presente estado financiero se elabora tomando en cuenta las aportaciones de capital realizadas durante un período determinado.

e) NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Las notas aclaratorias son parte integrante de los Estados Financieros. Es de vital importancia que siempre haya notas

explicativas en dichos estados, ya que gracias a ellos facilita una mejor comprensión para una correcta toma de decisiones.

La nomenclatura de las Notas a los Estados Financieros se determina de la siguiente forma:

Nota N° 1.- Esta nota, es la que identifica a la Empresa, es decir transcribe en forma sintética la constitución misma de la Empresa.

Nota N° 2.- Es la nota por la cual identifica las políticas y Procedimientos a seguir por la Empresa.

Nota N° 3.- A partir de esta nota, se realizan las explicaciones y aclaraciones a cada una de las cuentas contables que se consideren necesarias.

2.3.4 CATÁLOGO DE CUENTAS

El catálogo de cuentas contiene todas las cuentas necesarias al momento de instalar un sistema contable, debe tener la suficiente flexibilidad para ir incorporando nuevas cuentas en el caso de ser necesaria.

Las cuentas de un catálogo deben estar numeradas de acuerdo al sistema métrico decimal; se comienza asignando un número índice a cada grupo de cuentas tanto del Balance General como el Estado de Resultados. A continuación se detalla el plan de cuentas que se utilizará para la empresa en mención:

1	ACTIVOS
1.1	<u>Corrientes</u>
1.1.03	CAJA - BANCOS

- 1.1.04 CUENTAS POR COBRAR
- 1.1.05 DOCUMENTOS POR COBRAR
- 1.1.10 INVENTARIO DE MERCADERIAS
- 1.1.11 IVA
- 1.1.12 ANTICIPO IVA
- 1.1.13 ANTICIPO IMPUESTO A LA RENTA

1.2 **Fijos**

- 1.2.01 MUEBLES Y ENSERES
- 1.2.02 EQUIPO DE OFICINA
- 1.2.03 EQUIPO DE COMPUTO
- 1.2.04 VEHICULOS
- 1.2.05 MAQUINARIA Y EQUIPO
- 1.2.06 HERRAMIENTAS
- 1.2.07 LOCALES Y EDIFICACIONES
- 1.2.08 TERRENO

1.3 **Diferidos**

- 1.3.01 PUBLICIDAD PAGADA POR ANTICIPADO
- 1.3.05 SEGUROS PREPAGADOS

1.4 **Otros Activos**

- 1.4.01 ANTICIPO A PROVEEDORES

2 **PASIVOS**

2.1 **A Corto Plazo**

- 2.1.01 CUENTAS POR PAGAR
- 2.1.02 DOCUMENTOS POR PAGAR
- 2.1.03 PRESTAMOS FIANCIEROS POR PAGAR
- 2.1.04 PRESTAMOS DE SOCIOS POR PAGAR
- 2.1.06 RETENCION EN LA FUENTE IMP. RENTA
- 2.1.07 RETENCION EN LA FUENTE IVA.
- 2.1.20 15% PARTICIPACION TRABAJADORES
- 2.1.21 25% IMPUESTO A LA RENTA

2.2 **A Largo Plazo**

- 2.2.01 PRESTAMOS HIPOTECARIOS

2.3 **Diferidos**
2.3.01 ARRIENDO COBRADO POR ANTICIPADO

2.4 **Otros Pasivos**
2.4.01 PROVISION CUENTAS INCOBRABLES
2.4.02 DEPRECIACION ACUMULADA

3 **PATRIMONIO**

3.1 **Capital**
3.1.01 CAPITAL SOCIAL
3.1.03 APORTACIONES DE CAPITAL
3.1.05 RESERVA LEGAL
3.1.06 RESERVA ESTATUTARIA
3.1.08 DONACIONES
3.1.11 SUPERAVIT GANANCIAS RETENIDAS
3.1.13 UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO

4 **INGRESOS**

4.1 **Ingresos Operativos**
4.1.01 VENTAS
4.1.02 VENTA DE PRODUCTOS AGRICOLAS
4.1.03 SERVICIOS PRESTADOS
4.1.04 INTERES GANADO
4.1.05 ALQUILER DE MAQUINARIA Y EQUIPO

5 **COSTOS Y GASTOS**

5.1 **Gastos Administrativos**
5.1.01 UTILES DE OFICINA
5.1.02 UTILES DE ASEO Y LIMPIEZA
5.1.03 GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.1.04 HONORARIOS PROFESIONALES
5.1.05 IMPUESTOS Y GASTOS NOTARIALES
5.1.06 VIATICOS Y MOBILIZACIONES
5.1.07 GASTO SERVICIOS BASICOS

- 5.2** **Gastos Operacionales**
- 5.2.01 COMPRAS
 - 5.2.02 MANTMTO Y REP. DE VEHICULOS
 - 5.2.03 MANTMTO Y REP. DE MAQUINARIA
 - 5.2.04 MANTMTO Y REP. EQUIPO DE OFICINA
 - 5.2.05 COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
 - 5.2.06 GASTO FLETES
 - 5.2.07 GASTO PUBLICIDAD
 - 5.2.08 GASTO DEPRECIACION
 - 5.2.09 SUELDOS Y SALARIOS
 - 5.2.10 DECIMO TERCER SUELDO
 - 5.2.11 DECIMO CUARTO SUELDO
 - 5.2.12 FONDOS DE RESERVA
 - 5.2.13 APOORTE PERSONAL Y PATRONAL
 - 5.2.14 GASTO ANIVERSARIO Y FIESTAS
 - 5.2.15 MANTMTO DE EDIFICIOS Y LOCALES

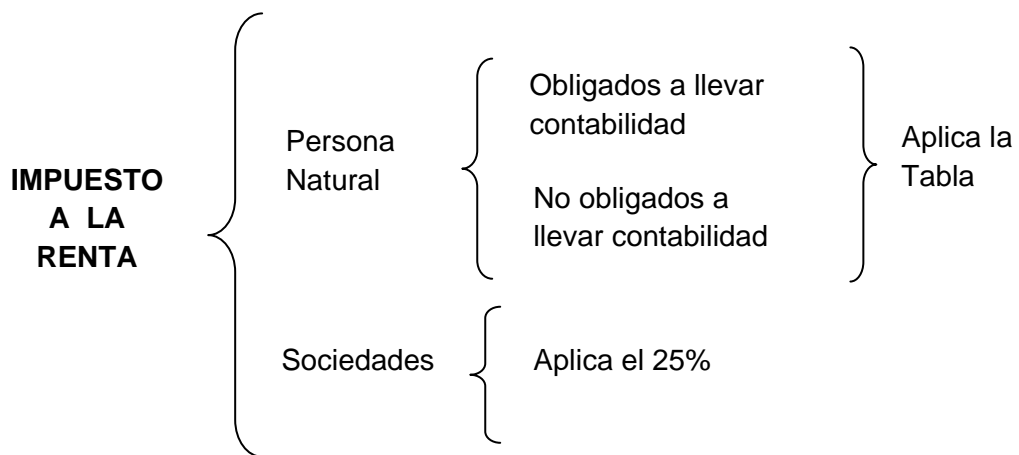
- 5.3** **Costos de Producción**
- 5.3.01 SEMILLAS
 - 5.3.02 ABONOS Y FERTILIZANTES
 - 5.3.04 MANO DE OBRA DIRECTA
 - 5.3.05 MATERIALES DIRECTOS

- 5.04** **Gastos Financieros**
- 5.4.01 GASTO INTERES
 - 5.4.02 SERVICIOS BANCARIOS

2.4 LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

2.4.1 IMPUESTO A LA RENTA

El impuesto a la Renta corresponde el 25% de la base imponible; la cual debe ser declarada de acuerdo al noveno dígito del RUC en el mes de marzo de cada año siguiente, del año que se vaya a reportar.



2.4.1.1 OBJETIVO DEL IMPUESTO

El impuesto a la renta se establecerá de acuerdo a los ingresos obtenidos provenientes del trabajo en el Ecuador o en el extranjero por personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades.

2.4.1.2 SUJETOS PASIVOS

Los sujetos pasivos del Impuesto a la Renta son las personas naturales o jurídicas que realicen cualquier actividad y obtengan ingresos generados por dicha actividad.

2.4.1.3 SUJETO ACTIVO

El sujeto activo es el Estado que es administrado a través del Servicio de Rentas Internas.

2.4.1.4 DE LA CONTABILIDAD

Están obligados a llevar contabilidad las personas naturales, cuyos ingresos brutos anuales superen los 100.000,00 dólares, su capital mayor a los 60.000,00 dólares y sus costos y gastos que sea más 80.000,00 dólares de los Estados Unidos de América.

2.4.1.5 INGRESOS DE FUENTE ECUATORIANA

Son todos los ingresos que perciban los ecuatorianos y extranjeros mediante la realización de actividades profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras y otras de carácter económico. A continuación se detalla los ingresos más comunes:

- a) Actividad laboral, profesionales, comerciantes, industriales, agropecuarias, de servicio, etc.
- b) Los percibidos por actividades desarrolladas en el exterior.
- c) Las utilidades provenientes de la enajenación de bienes muebles o inmuebles.
- d) Los beneficios o regalías provenientes de derechos de autor o propiedad intelectual.
- e) Las utilidades pagadas por sociedades (del País)
- f) Los provenientes de exportaciones
- g) Los rendimientos financieros que paguen personas naturales a sociedades, sector público.
- h) Ingresos provenientes de loterías, rifas, apuestas y similares.
- i) Ingresos provenientes de herencias, legados, donaciones y hallazgos de bienes.

- j) Cualquier otro ingreso que perciban las sociedades y personas naturales en el Ecuador.

2.4.1.6 EXENCIONES

Para efectos de impuesto a la renta están exonerados de Impuesto a la Renta los siguientes ingresos:

- a) Dividendos o utilidades pagadas
- b) Entidades del sector público
- c) Ingresos de entidades que tengan suscritos convenios internacionales.
- d) Las Instituciones de carácter privado sin fines de lucro
- e) Gastos de viaje, hospedaje y alimentación
- f) Las prestaciones sociales
- g) Los ingresos obtenidos por discapacitados triple de la fracción básica, tarifa 0%
- h) Por bonificación desahucio o despido intempestivos.
- i) Ingresos mayores de 65 años, doble de la fracción básica, tarifa 0%.
- j) Por enajenación ocasional de inmuebles, acciones o participación (no giro del negocio).
- k) Intereses percibidos por personas naturales por depósitos de ahorros.
- l) Ingresos percibidos del IESS, FFAA, Policía Nacional (jubilación, montepíos, gastos mortuorios, fondos de reserva, etc.).

2.4.1.7 DEDUCCIONES

Son deducibles todos los costos y gastos necesarios vinculados directamente con la actividad económica de la empresa, durante el ejercicio económico.

2.4.1.8 BASE IMPONIBLE

La base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos menos todas las devoluciones, descuentos, costos y gastos y las demás deducciones que sean directamente relacionadas con la actividad de la empresa.

2.4.2 RETENCIÓN EN LA FUENTE

La retención en la fuente realizarán únicamente las siguientes personas que actuarán como agentes de retención: las entidades del sector Público, las personas naturales obligadas a llevar contabilidad, los contribuyentes dedicados a actividades de exportación.

Los agentes de retención del Impuesto a la Renta presentarán la declaración de los valores retenidos y los pagaran en el siguiente mes, de acuerdo al noveno dígito del RUC.

2.4.2.1 PORCENTAJES DE RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA

a) RETENCIÓN DEL 1%

- Intereses y comisiones (entre instituciones financieras).

- Transporte privado o público de pasajeros o carga.
- Energía eléctrica.
- Compra de bienes muebles excepto combustible.
- Construcciones por obra.
- Compañía de seguros sobre el 10% de la prima.
- Arrendamiento mercantil.

b) RETENCIÓN DEL 2%

- Servicio de personas naturales en que prevalezca la mano de obra sobre lo intelectual.
- Realicen empresas emisoras tarjetas de crédito.
- Intereses y descuentos en rendimientos financieros (sociedades).
- Los intereses que pagan las entidades públicas o cualquier otra institución.

c) RETENCIÓN DEL 8%

- Honorarios, comisiones y más pagos a profesionales.
- Cámaras, regalías a personas naturales por exportación, derechos, propiedad intelectual.
- Realizado a notarios y registradores de la propiedad y mercantil.
- Arrendamientos de bienes inmuebles a sociedades.
- Realizado a deportivos, entrenadores, árbitros (no en relación de dependencia).

- Realizado por artistas.

2.4.3 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)

El 12% del IVA se grava al valor de cada transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal en todas sus etapas de comercialización y los servicios prestados.

2.4.3.1 AGENTES DE RETENCIÓN DEL IVA

Únicamente las siguientes instituciones pueden ser agentes de retención del IVA:

- a) Las entidades del sector Público.
- b) Las empresas emisoras de tarjetas de crédito
- c) Las empresas de seguros y reaseguros
- d) Los contribuyentes especiales
- e) Las personas naturales obligadas a llevar contabilidad que adquiera un bien o servicio a otra persona natural no obligada a llevar contabilidad.

2.4.3.2 PORCENTAJES DE RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL IVA

Los porcentajes de retención en la Fuente del IVA son los siguientes:

- El 30% en la adquisición de bienes
- El 70% en la adquisición de servicios
- El 100% con la emisión de la liquidaciones de compra de bienes o prestación de servicios a

personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y por honorarios a profesionales.

2.4.4 PLAZOS PARA DECLARAR Y PAGAR

La declaración y pago se realizará de acuerdo al noveno dígito del RUC y en las fechas que a continuación se detallan:

Noveno dígito RUC	Fecha de vencimiento
1	10 del mes siguiente
2	12 del mes siguiente
3	14 del mes siguiente
4	16 del mes siguiente
5	18 del mes siguiente
6	20 del mes siguiente
7	22 del mes siguiente
8	24 del mes siguiente
9	26 del mes siguiente
0	28 del mes siguiente

Si la Empresa por cualquier motivo que este sea, incumpliere los plazos para la declaración antes mencionados; ésta deberá pagar a más del impuesto normal una multa del 3% por mes o fracción de mes del valor a pagar; si no existiera valor a pagar será el 0.1% del valor de las ventas o ingresos brutos; mientras que el interés por mora será acorde a la tasa de interés trimestral vigente a la fecha.

2.5 DOCUMENTACIÓN LEGAL

Según la Ley de Régimen Tributario Interno vigente, toda empresa que inicie sus actividades sea esta la prestación de algún tipo de servicio o la transferencia de un bien, deberá contar con cierta documentación legal, la cual debe tener la debida autorización del Servicio de Rentas Internas (SRI); a continuación se detalla la documentación más utilizada en cualquier tipo de actividad:

2.5.1 FACTURAS

Las facturas son comprobantes de venta que sustentan la transferencia de un bien o la prestación de servicios, estos documentos son utilizados por sociedades, personas naturales que necesiten respaldar crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

2.5.2 NOTAS DE VENTA

Este tipo de documento no sustenta crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA); ya que su emisión es solo para consumidores finales y por lo general su valor va incluido el IVA.+

2.5.3 TIQUETES DE MÁQUINA REGISTRADORA

Los tiquetes son emitidos por una máquina registradora únicamente a consumidores finales, ya que no es posible la identificación del comprador, un ejemplo muy común es en las panaderías.

2.5.4 LIQUIDACIÓN DE BIENES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Este tipo de documento es emitido por el comprador en caso de la adquisición de un bien o por la prestación de un servicio, a personas que no puedan dar un de comprobante de venta como: la factura, notas de venta, etc. Este comprobante solo puede ser emitido por personas naturales obligadas a llevar contabilidad o por sociedades para sustentar crédito tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

2.5.5 BOLETOS O ENTRADAS A ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

Son comprobantes emitidos a consumidores finales por organizadores de espectáculos públicos tales como: conciertos, partidos de fútbol, funciones de teatro.

2.5.6 NOTAS DE CRÉDITO

Son comprobantes emitidos para anular operaciones, devoluciones, conceder descuentos.

2.5.7 NOTAS DE DÉBITO

Son documentos que se utiliza para cobrar intereses por mora, recuperar costos y gastos realizados por el vendedor luego de la emisión de comprobante de venta.

2.5.8 GUÍAS DE REMISIÓN

Las guías de remisión son documentos que sustentan la legalidad de las mercaderías que se transporta de un lugar a otro dentro del territorio Nacional.

2.5.9 COMPROBANTES DE RETENCIÓN

Son documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los compradores por la adquisición de bienes o la prestación de servicios a los proveedores de los mismos.

2.6 INDICADORES FINANCIEROS

Los índices financieros son aquellos se utilizan para medir la efectividad de la administración dentro de una Empresa, logrando de esta manera controlar los costo y gastos y por ende tener mayor utilidad en un período determinado. Existen varios tipos de indicadores financieros entre los comúnmente utilizados son los siguientes:

2.6.1 ÍNDICE DE LIQUIDEZ

El índice de liquidez nos sirve para medir la capacidad que tiene la empresa para poder cubrir las deudas contraídas.

2.6.2 ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO

El índice de endeudamiento es aquel que permite medir la capacidad de pago de obligaciones a largo plazo; mediante esto se podrá verificar la solidez de la empresa y su credibilidad sobre sus riesgos financieros.

2.6.3 ÍNDICE DE RENTABILIDAD

El índice de rentabilidad es aquel que mide la relación entre utilidades o los beneficios y la inversión que se utilizó para obtenerlos.

2.7 TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Existen muchas técnicas para evaluar un proyecto productivo; entre las más utilizadas son: el Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Beneficio – Costo.

2.7.1 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El valor actual neto consiste en determinar el valor presente de los flujos futuros de efectivos generados en el periodo de vida útil del proyecto. Si la diferencia de los flujos de efectivos futuros y los gastos generados es mayor a cero, entonces la inversión será buena; ya que se obtendrá beneficios; caso contrario; es decir que los flujos de efectivos actualizados con menores que cero, el proyecto no es viable.

Para el cálculo del VAN se utiliza la siguiente fórmula:

$$VAN = -I + \frac{FE1}{(1+r)^1} + \frac{FE2}{(1+r)^2} + \frac{FE3}{(1+r)^3} + \frac{FE4}{(1+r)^4} + \frac{FE5}{(1+r)^5}$$

De donde:

I = Inversión inicial
FE= Flujo de efectivo

r= Tasa de redescuento

2.7.2 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La tasa interna de retorno es evaluar un proyecto en función de que existe rentabilidad o no durante el periodo de vida útil del proyecto. Para que la inversión sea rentable la tasa interna de retorno (TIR) tiene que ser mayor a la tasa de redescuento.

La fórmula para calcular la TIR es la que se muestra a continuación:

$$TIR = TRI + \left[(TRS - TRI) \left(\frac{VANI}{VANI - VANS} \right) \right]$$

De donde:

TRI= Tasa de redescuento inferior

TRS= Tasa de redescuento superior

VANI= Valor actual neto inferior

VANS= Valor actual neto superior

2.7.3 PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL

Es una técnica mediante la cual nos permite determinar el tiempo en el cual la inversión tiende a recuperarse, en relación al horizonte de la inversión del proyecto; es decir para que un proyecto sea factible se debe recuperar su capital al cabo de la vida útil del proyecto que por lo general es de cinco años.

2.7.4 RELACIÓN BENEFICIO- COSTO

La relación Beneficio – Costo se obtiene mediante la división de los ingresos actualizados para los gastos actualizados, de esta relación nace la siguiente fórmula:

$$\text{BENEFICIO - COSTO} = \frac{\text{Ingresos actualizados}}{\text{Gastos actualizados}}$$

La relación Beneficio – Costo debe ser mayor que 1 para que la inversión e atractiva para el inversionista; caso contrario el proyecto no es viable.

2.7.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es un factor muy importante, ya que gracias a ello podemos determinar el equilibrio mediante el cual los costos totales se igualan a los ingresos totales; es decir que no se gana ni pierda. Existe muchas fórmulas para el cálculo del punto de equilibrio sin embargo para nuestro estudio se tomo la siguiente:

$$\mathbf{PE} = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$$

De donde:

PE: Punto de Equilibrio

CF: Costos Fijos

CV: Costos Variables

V: Ventas

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1 PRESENTACIÓN

En la actualidad, antes de realizar cualquier tipo de inversión es importante realizar un análisis tanto de la oferta como la demanda de un bien o servicios, que se pretende lanzar al mercado. La utilidad del estudio de mercado es obtener una herramienta específica, en cuanto a las características de los consumidores potenciales, el producto que necesitan y la forma de distribución del mismo, de tal manera que llegue a todo el público deseado.

Realmente un estudio de mercado común es, apenas el inicio de un proceso; sin embargo es trascendental su realización, ya que gracias a ello se podrá tener una idea de cómo será recibido un producto o servicio en el mercado.

3.2 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

En base a la información obtenida mediante el diagnóstico situacional, los servicios personalizados que se ofrecerá a los consumidores potenciales son: Plomería, Electricidad, Albañilería, Aseo y Limpieza, Mantenimiento de Jardines; cabe destacar que en el futuro la Empresa ampliará los servicios ofertados, acorde a las necesidades de los consumidores.

3.3 MERCADO META

Para que los servicios especializados ofertados, se consoliden, como primera instancia se tomará en cuenta el mercado meta en la Ciudad de Ibarra, logrando así satisfacer la necesidad en nivel local.

3.4 SEGMENTO DE MERCADO

El mercado se dividirá en los siguientes segmentos a nivel urbano, como se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 12
DIVISIÓN DEL MERCADO

PRIMERA SEGMENTACIÓN	SEGUNDA SEGMENTACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN
Familias consumidoras a nivel local de la Ciudad de Ibarra	Casco Urbano	Municipio de Ibarra

Elaborado por: La Autora

3.5 LA DEMANDA Y OFERTA DEL MERCADO

3.5.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Según información obtenida mediante el diagnóstico situacional, la demanda de los servicios personalizados es muy alto; sin embargo no existe personas ni mucho menos empresas que oferten este tipo de servicios.

Según las encuestas realizadas se dedujo que, existe una gran necesidad de que haya una empresa que ofrezca servicios especializados y que ésta les garantice la calidad del trabajo al igual que seguridad.

Los datos que a continuación se detallan son calculados en base a las encuestas realizadas a los consumidores de los servicios personalizados:

CUADRO Nº 13
DEMANDA DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS
En dólares

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
PLOMERÍA	4,800.00
ELECTRICIDAD	2,280.00
ALBAÑILERÍA	12,825.00
ASEO Y LIMPIEZA	19,000.00
MANTENIMIENTO DE JARDINES	16,000.00
OTROS	480.00
TOTAL	55,385.00

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: La Autora

**3.5.1.1 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA: ANÁLISIS
SUBJETIVO Y OBJETIVO**

Por ser un proyecto nuevo no existen datos históricos sobre la utilización de los servicios personalizados en la Ciudad de Ibarra.

Sin embargo para la proyección de la demanda se tomó en cuenta el crecimiento poblacional de la Ciudad de Ibarra, que según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) del año 2001 es de 2.30%.

La proyección de la demanda de realizó para cinco años, como se muestra en el cuadro siguiente.

CUADRO Nº 14
PROYECCIÓN DE LA DEMANDA
En dólares

DESCRIPCIÓN	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	TOTAL
PLOMERÍA	4,800.00	5,122.04	5,465.68	5,832.38	6,223.68	6,641.24	29,285.03
ELECTRICIDAD	2,280.00	2,432.97	2,596.20	2,770.38	2,956.25	3,154.59	13,910.39
ALBAÑILERÍA	12,825.00	13,685.45	14,603.62	15,583.40	16,628.91	17,744.56	78,245.93
ASEO Y LIMPIEZA	19,000.00	20,274.73	21,634.99	23,086.51	24,635.42	26,288.24	115,919.90
MANTENIMIENTO DE JARDINES	16,000.00	17,073.46	18,218.94	19,441.27	20,745.61	22,137.46	97,616.76
OTROS	480.00	512.20	546.57	583.24	622.37	664.12	2,928.50
TOTAL	55,385.00	59,100.85	63,066.00	67,297.18	71,812.24	76,630.22	337,906.50

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: La Autora

Cabe destacar que la utilización de los servicios especializados en la Ciudad de Ibarra, va en aumento por diversos factores; entre los principales las nuevas políticas de Gobierno y demás factores que obligan a las personas a requerir un servicio tan solo ocasionalmente.

3.5.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA

Mediante el análisis del diagnóstico situacional se puede establecer que la oferta de los servicios personalizados tales como: Plomería, Electricidad, Albañilería, Aseo y Limpieza, Mantenimiento de jardines entre otros es bastante escasa.

Como se puede observar en el cuadro siguiente, tan solo los servicios de Electricidad y Mantenimiento de Jardines son los que ofertan algunas personas; sin embargo estos no ofrecen las garantías tanto de calidad como de seguridad necesarias.

CUADRO Nº 15
OFERTA DE LOS SERVICIOS PERSONALIZADOS

DESCRIPCIÓN	VALOR USD
MANTENIMIENTO DE JARDINES	2,040.00
ALBAÑILERÍA	2,160.00
ASEO Y LIMPIEZA	840.00
TOTAL OFERTA	5,040.00

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: La Autora

3.5.2.1 PROYECCIÓN DE LA OFERTA

Al igual que la demanda no existen datos históricos sobre la oferta de este tipo de servicios, para poder proyectar a futuro.

La oferta se proyectará para cinco años, tomando en cuenta la tasa de crecimiento poblacional en la Ciudad de Ibarra que según el INEC del año 2001 es del 2.30%.

El cálculo realizado es la multiplicación de la cantidad por la frecuencia, datos obtenidos mediante entrevista aplicada a las pocas personas que prestan este tipo de servicios a la población.

CUADRO Nº 16
PROYECCIÓN DE LA OFERTA

DESCRIPCIÓN	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	TOTAL
MANTENIMIENTO DE JARDINES	2,040.00	2,086.92	2,134.92	2,184.02	2,234.25	2,285.64	10,925.76
ALBAÑILERÍA	2,160.00	2,209.68	2,260.50	2,312.49	2,365.68	2,420.09	11,568.45
ASEO Y LIMPIEZA	840.00	859.32	879.08	899.30	919.99	941.15	4,498.84
TOTAL	4,200.00	4,296.60	4,395.42	4,496.52	4,599.94	4,705.73	22,494.21

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: La Autora

3.6 BALANCE OFERTA / DEMANDA

Después haber analizado todas las variables que tiene el estudio de mercado se muestra el siguiente balance de oferta / demanda; logrando así establecer la demanda insatisfecha de los servicios personalizados en la Ciudad de Ibarra.

CUADRO Nº 17
BALANCE OFERTA / DEMANDA

DESCRIPCIÓN	DEMANDA	OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA
PLOMERÍA	29,285.03	0.00	29,285.03
ELECTRICIDAD	13,910.39	0.00	13,910.39
ALBAÑILERÍA	78,245.93	10,925.76	67,320.17
ASEO Y LIMPIEZA	115,919.90	4,498.84	111,421.05
MANTENIMIENTO DE JARDINES	97,616.76	11,568.45	86,048.30
OTROS	2,928.50	0.00	2,928.50
TOTAL	337,906.50	26,993.05	310,913.45

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: La Autora

Con los datos mostrados en el cuadro anterior podemos observar que en la Ciudad de Ibarra existe una demanda insatisfecha muy alta en cuanto se refiere a la prestación de los servicios personalizados; es decir que la oferta no abastece la necesidad que tiene los consumidores potenciales.

3.8 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Según el diagnóstico situacional la competencia en los servicios especializados es casi nula; ya que existen muy pocas personas que realizan este tipo de servicios. Quienes ofrecen el servicio es en especial en lo que se refiere a mantenimiento de jardines.

Además los pocos oferentes de los servicios especializados, no garantizan a sus clientes tanto la calidad del trabajo como la seguridad de que el personal sea íntegro y con valores morales.

Por lo mencionado anteriormente, se puede deducir que no existe competencia, ya que la empresa será establecida legalmente y además garantizará a sus clientes tanto su trabajo como el personal que laborará dentro de la misma, para que así satisfaga la necesidad de los consumidores a cabalidad y con las debidas garantías.

3.9 PROYECCIÓN DE PRECIOS

Para determinar el precio de cada uno de los servicios personalizados que se pretende implementar, se ha considerado los precios que están actualmente en el mercado. Para la proyección del precio se considerará la tasa de inflación a Diciembre es del 4.31%, según datos del Banco Central del Ecuador.

CUADRO Nº 18
PROYECCIÓN DE PRECIOS

DESCRIPCIÓN	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
PLOMERIA	25.00	26.08	27.20	28.37	29.60	30.87
ELECTRICIDAD	15.00	15.65	16.32	17.02	17.76	18.52
ALBAÑILERIA	45.00	46.94	48.96	51.07	53.27	55.57
ASEO Y LIMPIEZA	20.00	20.86	21.76	22.70	23.68	24.70
MANTENIMIENTO DE JARDINES	25.00	26.08	27.20	28.37	29.60	30.87
OTROS	15.00	15.65	16.32	17.02	17.76	18.52
TOTAL	145.00	151.25	157.77	164.57	171.66	179.06

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: La Autora

3.10 ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

Existen infinidad de estrategias de comercialización; sin embargo para nuestro estudio se tomó en cuenta las más importantes, con las cuales se pretende llegar al público meta, logrando así satisfacer la necesidad de los consumidores potenciales.

Las estrategias de marketing de este tipo de servicios será sumamente agresiva; ya que no son bienes tangibles, por tal razón es importante tener claro que se debe llegar con el mensaje preciso sobre la oferta de nuestros servicios.

Sin embargo al ser un servicio que no existe en la Ciudad será más fácil el ingreso al mercado, ya que las personas que necesitan los servicios personalizado de calidad y sobre todo con garantía acudirán a requerir de nuestros servicios de manera inmediata; pero no por hay que confiarse de tener una gran ventaja como esta; al contrario como se mencionó antes a pesar de todo se realizará una campaña agresiva para poder posesionar a la Empresa como líder en el mercado por lo pronto dentro de la Ciudad de Ibarra y en un futuro no muy lejano en la Provincia de Imbabura.

3.10.1 PUBLICIDAD

En primer lugar se realizará volantes, en los cuales se detallara estratégicamente los servicios que ofrece la Empresa, al igual que los precios respectivo. También es importante realizar una campaña publicitaria mediante las radios más sonadas y los canales de televisión de la Ciudad de Ibarra.

3.10.2 PROMOCIÓN

La Empresa de Servicios Personalizados contará con promociones las cuales serán diseñadas estratégicamente para que los futuros clientes se lleven una buena impresión y por ende vuelvan a requerir nuestros servicios.

3.10.3 CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Los canales de distribución serán de manera directa; es decir que no habrá intermediarios para la prestación de los servicios; las personas que requieran de algunos de los servicios ofertados acudirán a las instalaciones de la Empresa y con la firma previa del contrato enseguida se enviará al personal respectivo a cumplir con el trabajo requerido.

3.11 SENSIBILIDAD DEL ESTUDIO

La sensibilidad del estudio se encarga de realizar un análisis profundo del estudio económico; es decir la incidencia que tendrán cada uno de los escenarios en cuanto se refiere a: cambios en los precios de venta del servicio, aumento de sueldos y salarios, nuevas políticas económicas y demás factores que provoquen cambios significativos en la empresa.

3.12 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO

Con base al estudio de mercado realizado se puede concluir que en la Ciudad de Ibarra es necesario la implementación de una empresa que preste los servicios personalizados como son: Plomería, Electricidad, Albañilería, Aseo y Limpieza, Mantenimiento de jardines entre otros.

La oferta actual de los servicios ofertados es demasiada escasa en relación a la demanda existente, en ciertos servicios como son: Albañilería, Aseo y Limpieza, Mantenimiento de jardines; mientras que: Plomería, Electricidad y otros no tienen ninguna oferta. Por mencionado anteriormente el proyecto actual cubrirá por lo menos el 90% del mercado en algunos servicios y en otros el 100%.

El estudio de mercado nos permitió establecer que al no existir oferta de los servicios, el proyecto obtendría un gran segmento de mercado y por ende es viable su aplicación.

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO TÉCNICO

4.1 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

4.1.1 MACRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto está localizado en la República del Ecuador, Provincia de Imbabura, Ciudad de Ibarra. Ibarra está ubicada en la zona norte de Ecuador, su clima es templado seco, su temperatura media es de aproximadamente 14 y 19 grados centígrados.

La Ciudad de Ibarra tiene ocho Parroquias, las cuales son: Ambuqui, Angochagua, Carolina, Ibarra, La Esperanza, Lita, Salinas y San Antonio. Ibarra fue fundada por primera vez el 28 de septiembre de 1606; después de un terrible terremoto que destruyó a la Ciudad Blanca, fue reconstruida por García Moreno el 28 de abril de 1872.

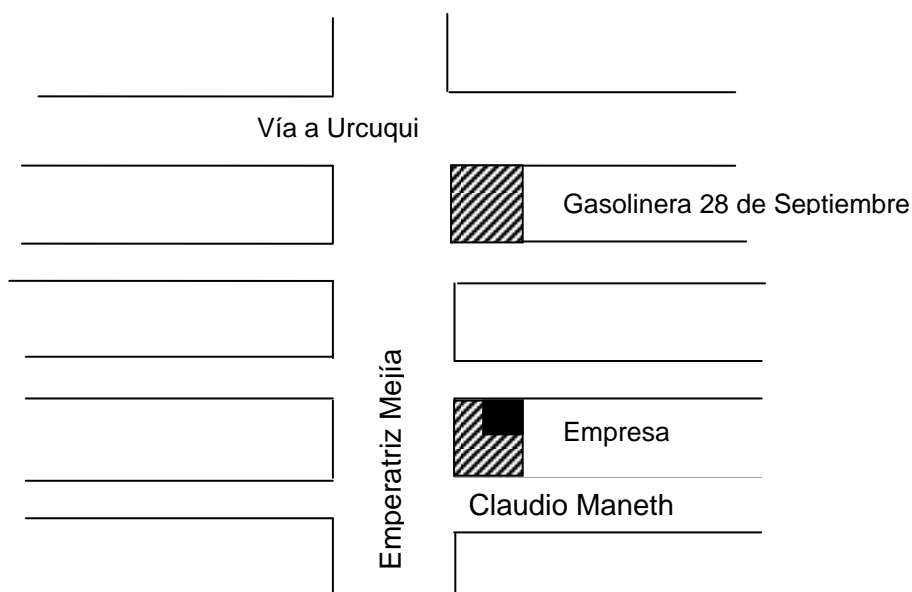
GRÁFICO Nº 11



4.1.2 MICRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Según el estudio de mercado realizado anteriormente, la empresa dedicada a la prestación de servicios personalizados se instalará en la Urbanización Los Portales, de la Ciudad de Ibarra.

GRÁFICO N° 12



4.2 INGENIERÍA DEL PROYECTO

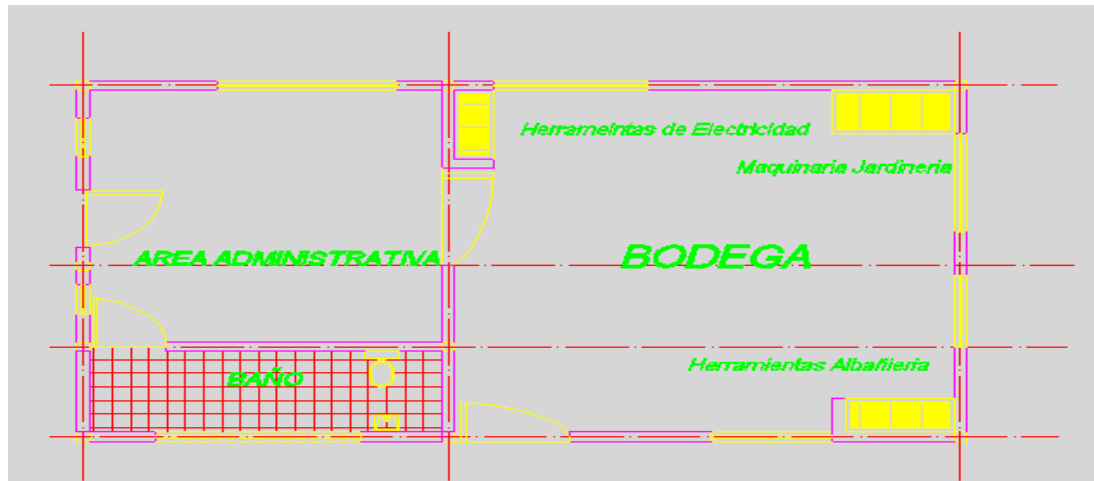
4.2.1 INSTALACIONES FÍSICAS

Las instalaciones físicas se dividirán en dos secciones; la primera será el área donde se ubicarán las oficinas y la segunda la bodega; en donde se almacenará los instrumentos necesarios para que se pueda cumplir a satisfacción las necesidades de los consumidores potenciales.

4.2.2 DISTRIBUCIÓN ADMINISTRATIVA

La distribución administrativa se realizará acorde a la necesidad de la empresa, como se muestra a continuación:

GRÁFICO N° 13



4.2.2.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

Esta área está comprendida por las oficinas de la gerencia, administración, secretaria de la Empresa.

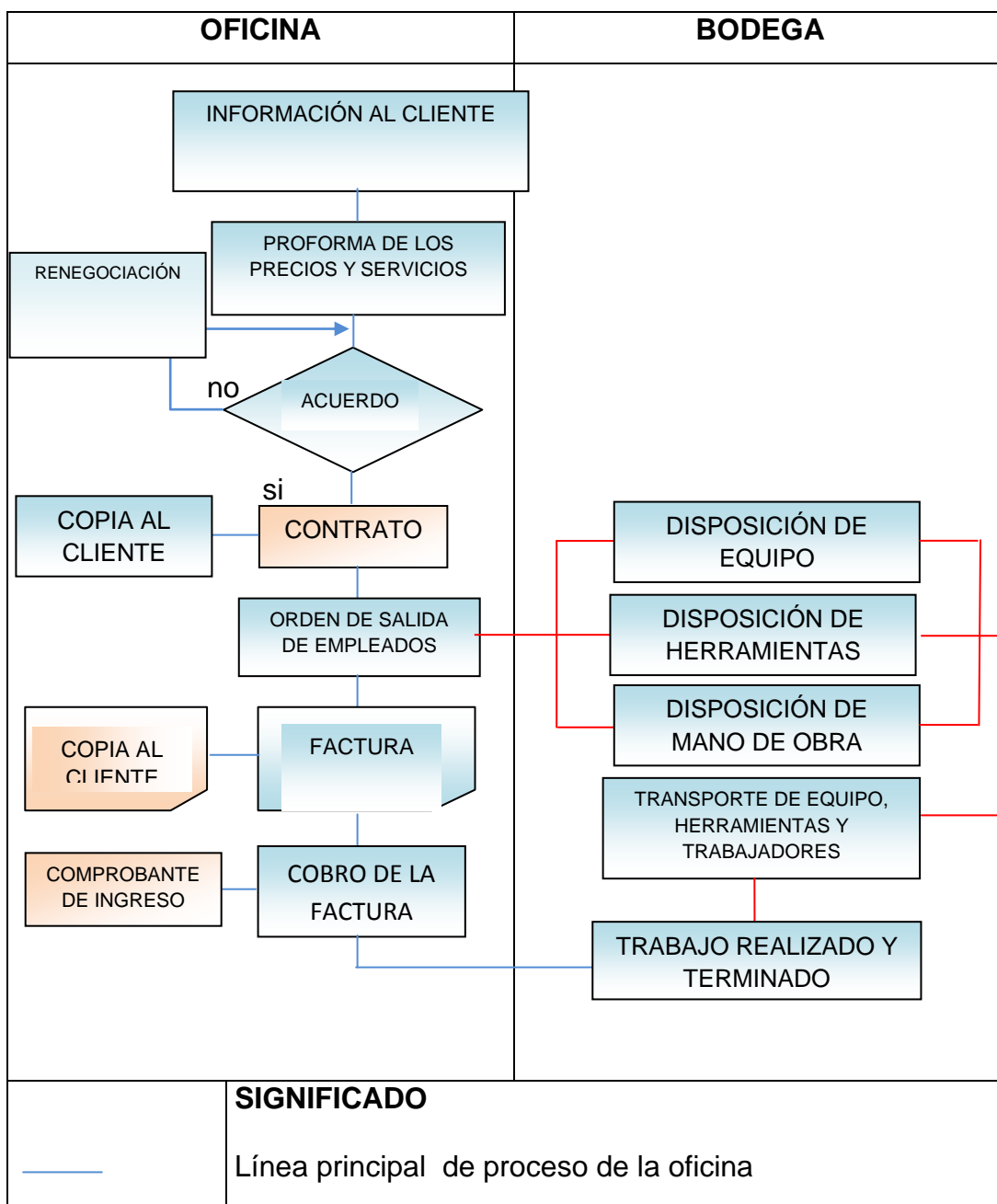
4.2.2.2 BODEGA


En el área de la bodega se encuentran todos los equipos herramientas y materiales utilizados para la prestación de los servicios especializados como son: Albañilería, Electricidad, Plomería, Aseo y Limpieza y Mantenimiento de Jardines, cada uno de estos servicios tiene su espacio.

4.2.3 PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS

Flujograma, de despacho de los servicios nombrados anteriormente:

CUADRO N° 19
PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS



	Línea proceso de bodega Documento para archivo
---	---

Elaborado por: La Autora

4.3 PROPUESTA ADMINISTRATIVA

La nueva Empresa dedicada a prestar Servicios Personalizados en la Ciudad de Ibarra, tendrá la siguiente propuesta administrativa, mediante la cual logrará cumplir con los objetivos propuestos a mediano y largo plazo.

4.3.1 MISIÓN

La Empresa de Servicios Personalizados encaminada a ofrecer a nuestros clientes servicios especializados tales como: aseo, lavandería, doméstico en general y servicios técnicos de: mantenimiento de jardines, plomería, albañilería, reparaciones eléctricas, entre otras. Nuestra capacidad innovadora, el servicio que brindamos, la garantía que ofrecemos y la pasión por nuestro trabajo nos permite generar bienestar integral a las personas, clientes y grupos sociales relacionados con la Empresa.

4.3.2 VISIÓN

En el año 2015 la Empresa de Servicios Personalizados estará posesionada en el mercado Provincial con proyección a los mercados Nacionales, con excelentes servicios de calidad y seguridad que requieren nuestros clientes y las exigencias del mercado actual.

4.3.3 POLÍTICAS

La Empresa de Servicios Personalizados para lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos contará con ciertas políticas, las cuales se deberán cumplir a cabalidad, logrando así posicionarnos en el mercado de manera inmediata.

4.3.3.1 Los servicios ofertados en la Empresa siempre serán realizados con las más estrictas normas de calidad.

4.3.3.2 El personal que trabaje dentro de la Empresa debe tener valores morales intachables e inquebrantables.

4.3.3.3 En todos los trabajos que se realice existe una garantía, el tiempo de ésta depende del servicio requerido.

4.3.3.4 Los trabajos deben ser ejecutados de manera rápida y oportuna.

4.4 RECURSO HUMANO

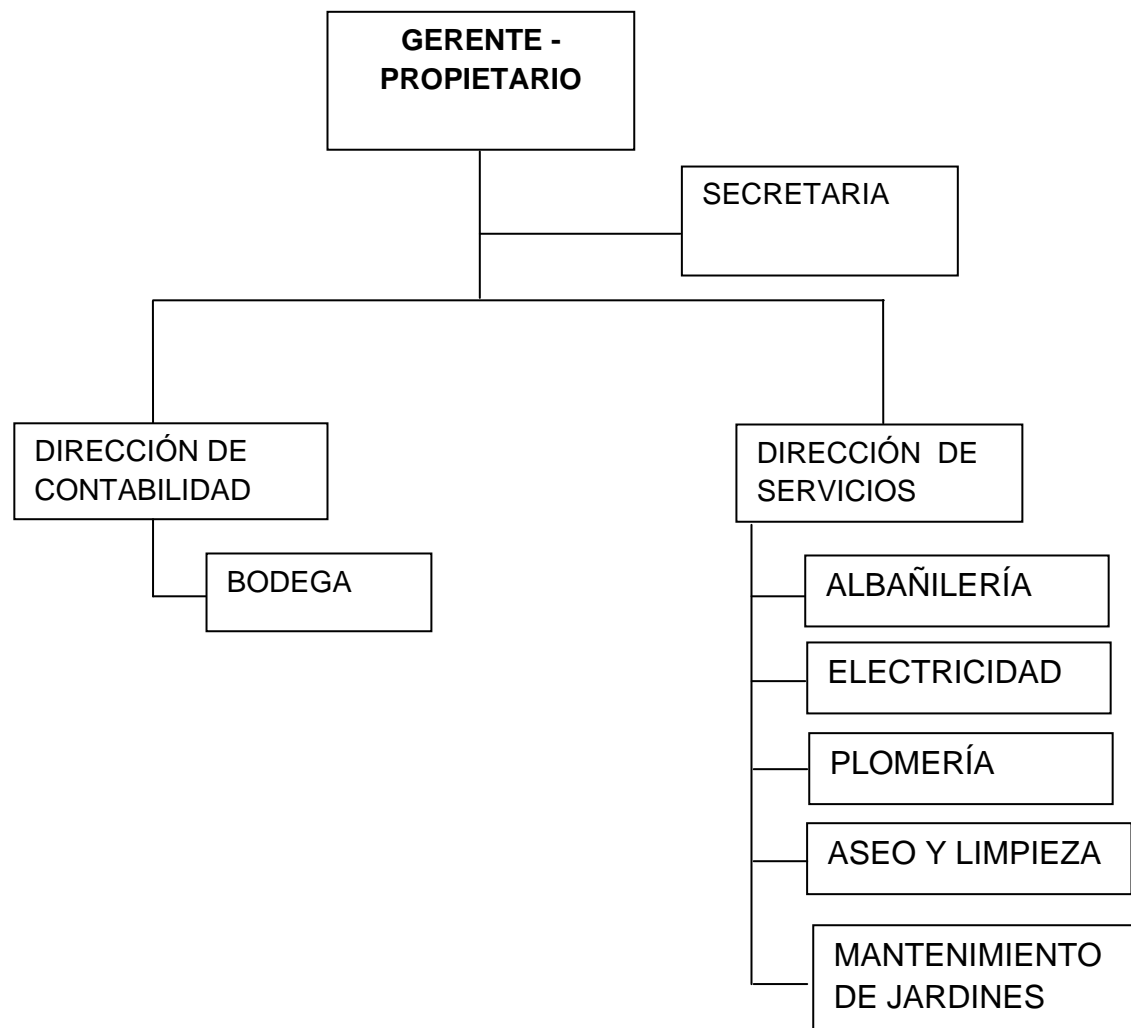
El recurso humano para el presente proyecto, se estableció acorde a las necesidades de la Empresa, para lograr así cumplir de manera eficiente con las expectativas de los consumidores potenciales.

4.4.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Una estructura orgánica establecida de manera correcta ayuda a la organización a cumplir con las metas y objetivos propuestos. Su presentación se lo realiza mediante un organigrama; instrumentos

necesario en cual se refleja las líneas de autoridad, niveles jerárquicos, división de funciones, interrelación entre departamentos. A continuación se muestra el organigrama estructural diseñado para la Empresa de servicios personalizados:

GRÁFICO Nº 14
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



4.4.2 MANUAL DE FUNCIONES

De acuerdo a la estructura organizacional las funciones de cada uno de sus miembros son las siguientes:

a) Nivel Directivo

- Propietario

b) Nivel Ejecutivo

- Gerente

c) Nivel de apoyo

- Departamento de contabilidad
- Dirección de servicios

d) Nivel operativo

- Albañilería
- Electricidad
- Plomería
- Aseo y limpieza
- Mantenimiento de Jardines

4.4.2.1 GERENTE PROPIETARIO

a) PERFIL DEL PUESTO

- Ser una persona creativa en cada una de sus actividades.
- Tener cualidades de liderazgo, don de mando y solucionar problemas.
- Capacidad para administrar al talento humano.
- Estar dispuesto a enfrentar dificultades y adversidades futuras.

b) FUNCIONES

- Representante legal de la empresa
- Velar por la correcta marcha de la empresa
- Remover, contratar o sancionar al personal
- Realizar contratos con los clientes
- Elaborar planes estratégicos para el mejoramiento de la empresa
- Establecer políticas para poder cumplir los objetivos trazados

4.4.2.2 SECRETARIA

a) PERFIL DEL PUESTO

- Responsabilidad y discreción de los manejos administrativos de la Empresa.
- Tener iniciativa, criterio y ética profesional.
- Mantener excelentes relaciones públicas.

- Tener calidad humana y buena disposición.

c) REQUISITOS

- Instrucción: Título profesional de secretaria.
- Experiencia: Un año en labores afines.

d) FUNCIONES

- Atención al clientes y proveedores
- Presentación oportuna de información y atención a los clientes.
- Establecer cronogramas de disposición del personal
- Recepción y entrega de documentos
- Organizar y mantener actualizado el archivo
- Prevenir oportunamente la falta de algún material sea esta de oficina o dentro de la bodega

4.4.2.3 DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD

a) PERFIL DEL PUESTO

- Responsabilidad en el manejo de información contable y financiera.
- Sólidos conocimientos de contabilidad, Leyes Tributarias, Laborales y otras normas legales.
- Tener iniciativa.
- Tener capacidad de afrontar dificultades.
- Tener calidad humana y buena disposición.

- Ser una persona honrado, trabajar con ética profesional
- Estudios superior en contabilidad Experiencia mínima de 2 años
- Sólidos conocimientos de contabilidad, Leyes Tributarias, laborales y otras normas legales
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Excelencia capacidad e iniciativa de liderazgo

b) REQUISITOS

- Instrucción: Título profesional de Contador Público Autorizado - CPA.
- Experiencia: Dos año en labores afines

c) FUNCIONES

- Desarrollar la contabilidad de la empresa.
- Preparar y presentar Estados Financiero.
- Declaración y pago de impuestos y tributos
- Supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales.
- Presentar información contable – financiera en forma oportuna y verás.

4.4.2.4 DIRECCIÓN DE SERVICIOS

a) PERFIL DEL PUESTO

- Ser una persona con valores morales inquebrantables.

- Tener experiencia en el ramo de la Albañilería, Plomería, Electricidad, Aseo y Limpieza, Mantenimiento de Jardines, entre otros
- Tener ética profesional
- Capacidad para el manejo del personal.

b) REQUISITOS

- Instrucción: Tener conocimiento en el ramo.
- Experiencia: Un año en labores afines

c) FUNCIONES

- Cumplir con los trabajos asignados en el área que le corresponde.
- Realizar los trabajos con responsabilidad calidad.
- Cumplir con los tiempos establecidos por la empresa según lo programado.
- Mantener en buen estado tanto los equipos como las herramientas que utilicen.
- Mantener siempre en orden la bodega.

4.4.3 MANO DE OBRA

Después de un largo análisis se puede establecer que la mano de obra necesaria para nuestro proyecto será reclutada con personal capacitado en todas las áreas requeridas tales como: Albañilería, Jardinería, Aseo y Limpieza, Plomería, etc.

Al ser una Empresa que presta los servicios de una manera que garantice los mismos, el personal debe estar en constante capacitación y éste debe tener grandes conocimientos sobre la rama en la que se ha especializado.

El pago del personal será mediante comisión; es decir del total de los ingresos obtenidos por los servicios ofertados en la Empresa el 70% le corresponde al trabajador; mientras que el resto le corresponde a la Empresa.

4.5 INVERSIÓN

4.5.1 INVERSIÓN FIJA

Después de un largo análisis para la instalación de la empresa dedicada a la prestación de servicios personalizados en la Ciudad de Ibarra, se requiere de la siguiente inversión fija:

CUADRO N° 20
INVERSIÓN FIJA

Descripción	Unidad	costo Unitario	Costo Total
ADECUACIONES			
Adecuaciones de las oficinas y bodega	1	1,000.00	1,000.00
EQUIPO DE CÓMPUTO			
Computador tecnología intel, velocidad de 2.00 Ghz disco duro de 160 GB, impresora.	1	575.00	575.00
MUEBLES DE OFICINA			
Escritorio	1	180.00	180.00
Silla ejecutivas	1	60.00	60.00
Archivadores	1	160.00	160.00
Sillas clientes	3	55.00	165.00
EQUIPOS DE OFICINA			
Sumadora eléctrica	1	80.00	80.00
Grapadora	1	4.75	4.75
Perforadora	1	4.00	4.00
Papelera	1	6.20	6.20
Teléfono	1	10.80	10.80
VEHÍCULO			
Marca chevrolet, año 2005	1	7,000.00	7,000.00
TOTAL INVERSIÓN			9,245.75

Elaborado por: La Autora

4.5.2 FUENTES DE FINANCIAMIENTO

En la actualidad existen muchas fuentes de financiamiento para cualquier tipo de inversión, estas pueden ser de Instituciones públicas tales como: Banco de Fomento a una tasa de interés máximo del 11%, la Corporación Financiera Nacional una tasa de interés máxima del 11%; privadas como: Banco de Pichincha a una tasa de interés hasta

el 17%, Cooperativas de ahorro y crédito hasta un interés del 15%; las cuales proporcionan créditos para el inicio de cualquier tipo de actividad.

Como se puede observar existen muchas formas para poder financiar una inversión, en el caso de nuestro proyecto del total de la inversión señalada anteriormente, el 30% será mediante aporte de socios mientras que el 70% se realizará un préstamo en la Institución que más se ajuste a nuestras necesidades.

CAPÍTULO V

5 ESTUDIO ECONÓMICO

5.1 PRESUPUESTO DE INVERSIÓN

5.1.1 INVERSIONES FIJAS

Las inversiones fijas son todas aquellas que se realizan para lograr adecuar el lugar en donde se va a prestar los Servicios Personalizados; acorde a las necesidades del cliente, contando tanto con las instalaciones físicas como también su maquinaria y equipo, muebles de oficina y demás que ayuden al normal desenvolvimiento de la empresa.

5.1.1.1 ADECUACIONES FÍSICAS

Para prestar un servicio adecuado y acorde al requerimiento de los consumidores, el local donde se va a instalar la Empresa de Servicios Personalizados, deberá contar con adecuaciones físicas básicas. Por lo que mediante una entrevista realizada a los profesionales en la rama; es decir a los Ingenieros Civiles se logró establecer en USD 1.000,00, valor mediante el cual se cubrirá todas y cada una de sus necesidades.

5.1.1.2 EQUIPO DE CÓMPUTO

El equipo de cómputo necesario para dar inicio a las actividades dentro de la Empresa de Servicios Personalizados es el siguiente:

CUADRO N° 21
EQUIPO DE CÓMPUTO

Descripción	Unidad	costo Unitario	Costo Total
Computador tecnología intel, velocidad de 2.00 Ghz disco duro de 160 GB.	1.00	575.00	575.00
TOTAL			575.00

Elaborado por: La Autora

5.1.1.3 MUEBLES DE OFICINA

El costo de los muebles de oficina necesaria para que la Empresa funcione de mejor manera es el que a continuación se detalla:

CUADRO N° 22
MUEBLES DE OFICINA

Descripción	Unidad	costo Unitario	Costo Total
Escritorio	1.00	180.00	180.00
Silla ejecutiva	1.00	60.00	60.00
Archivadores	1.00	160.00	160.00
Sillas clientes	3.00	55.00	165.00
TOTAL			565.00

Elaborado por: La Autora

5.1.1.4 EQUIPO DE OFICINA

El equipo de oficina básico para la Empresa de Servicios Personalizados es el siguiente:

CUADRO N° 23
EQUIPO DE OFICINA

Descripción	Unidad	costo Unitario	Costo Total
Sumadora eléctrica	1.00	80.00	80.00
Grapadora	1.00	4.75	4.75
Perforadora	1.00	4.00	4.00
Papelera	1.00	6.20	6.20
Teléfono	1.00	10.80	10.80
TOTAL			105.75

Elaborado por: La Autora

5.1.1.5 VEHÍCULO

A más de las instalaciones físicas y administrativas de la Empresa, también es necesaria la adquisición de un vehículo, para el transporte del equipo y el personal al lugar en donde se requiere los servicios ofertados.

CUADRO N° 24
VEHÍCULO

Descripción	Unidad	costo Unitario	Costo Total
Marca chevrolet, año 2005	1,00	7.000,00	7.000,00
TOTAL			7.000,00

Elaborado por: La Autora

5.1.2 GASTOS CONSTITUCIÓN

Los gastos constitución son todos los gastos incurridos para la constitución y puesta en marcha de la Empresa de Servicios Personalizados, estos gastos son amortizables.

CUADRO N° 25
GASTOS CONSTITUCIÓN

Descripción	Valor
Gastos constitución	700,00
TOTAL	700,00

Elaborado por: La Autora

5.1.3 CAPITAL DE TRABAJO NETO

El capital de trabajo neto está constituido por el conjunto de recursos económicos que una Empresa debe tener, para su normal desenvolvimiento; es decir para cubrir las necesidades básicas. A continuación se muestra el capital de trabajo requerido para el inicio de las actividades de la Empresa de Servicios Personalizados:

CUADRO N° 26
CAPITAL DE TRABAJO NETO

	DESCRIPCIÓN	Q	Costo Unitario	Total
Gastos administrativos	Gerente - Propietario	1	300.00	300.00
	Secretaria	1	240.00	240.00
	Contador	1	120.00	120.00
	Décimo tercer sueldo	1	55.00	55.00
	Décimo cuarto sueldo	1	20.00	20.00
	Fondos de Reserva	1	55.00	55.00
	Aporte patronal 12.15%	1	65.61	65.61
Gasto de ventas	Movilización y transporte	1	230.77	230.77
	Gasto publicidad	1	15.00	15.00
Gastos generales	Luz	1	15.00	15.00
	Agua potable	1	6.00	6.00
	Teléfono	1	30.00	30.00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO MENSUAL				1,152.38
CAPITAL DE TRABAJO PARA TRES MESES				3,457.14

Elaborado por: La Autora

El Capital de Trabajo Neto se ha calculado para tres meses, el cual al final del periodo se espera una recuperación del 100% del mismo.

5.1.4 RESUMEN DE LA INVERSIÓN

La inversión total del presente proyecto se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 27
INVERSIÓN TOTAL

DETALLE	MONTO EN USD
Inversión Fija	9,245.75
Gastos constitución	700.00
Capital de trabajo	3,457.14
TOTAL	13,402.89

Elaborado por: La Autora

5.2 PRESUPUESTO DE OPERACIÓN

5.2.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS

El presupuesto de ingresos se establecerá acorde al estudio de mercado realizado anteriormente y demostrado en la proyección de la demanda.

Los ingresos en volumen; es decir la veces que requiere los Servicios Personalizados se proyectarán de acuerdo a la tasa de crecimiento económico del País para el año 2010 es del 2.30%, según la Revista Gestión del diciembre del 2009; mientras que el precio de venta será proyectado en base a la inflación que para marzo del 2010 es de 4.31%, según el Banco Central del Ecuador.

Los datos que a continuación se muestran son el resultado de la multiplicación de la cantidad de veces que se necesita el servicio por el precio de venta unitario:

CUADRO Nº 28
PROYECCIÓN DE LAS VENTAS

DESCRIPCIÓN	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
PLOMERÍA	4,800.00	5,122.04	5,465.68	5,832.38	6,223.68	6,641.24
ELECTRICIDAD	2,280.00	2,432.97	2,596.20	2,770.38	2,956.25	3,154.59
ALBAÑILERÍA	12,825.00	13,685.45	14,603.62	15,583.40	16,628.91	17,744.56
ASEO Y LIMPIEZA	19,000.00	20,274.73	21,634.99	23,086.51	24,635.42	26,288.24
MANTENIMIENTO DE JARDINES	16,000.00	17,073.46	18,218.94	19,441.27	20,745.61	22,137.46
OTROS	480.00	512.20	546.57	583.24	622.37	664.12
TOTAL	55,385.00	59,100.85	63,066.00	67,297.18	71,812.24	76,630.22

Elaborado por: La Autora

5.2.2 PRESUPUESTO DE GASTOS

Los gastos incurridos en normal desenvolvimiento de las actividades de la Empresa de Servicios Personalizados en la Ciudad de Ibarra se muestran a continuación. Los cuales se proyectará en base a la inflación que según el Banco Central del Ecuador para marzo del 2010 es del 4.31%.

5.2.2.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS

Los gastos administrativos son todos los ocasionados en la administración de la Empresa, entre los principales tenemos:

CUADRO Nº 29
GASTO SUELDOS Y SALARIOS

Detalle	Q	Sueldo	Anual
Gerente - Propietario	1	300.00	3,600.00
Secretaria	1	240.00	2,880.00
Contador	1	120.00	1,440.00
Subtotal sueldos			7,920.00
Comisiones	1	3,230.79	38,769.50
TOTAL			38,769.50

Elaborado por: La Autora

CUADRO Nº 30
GASTOS DE PERSONAL

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos y salarios	7,920.00	8,261.35	8,617.42	8,988.83	9,376.25
Comisiones	38,769.50	40,440.47	42,183.45	44,001.56	45,898.02
Aporte patronal	962.28	1,003.75	1,047.02	1,092.14	1,139.21
Fondos de reserva	660.00	688.45	718.12	749.07	781.35
Décimo tercer sueldo	660.00	688.45	718.12	749.07	781.35
Décimo cuarto sueldo	240.00	250.34	261.13	272.39	284.13
TOTAL	49,211.78	51,332.81	53,545.25	55,853.05	58,260.32

Elaborado por: La Autora

Las comisiones son por concepto de pago a los trabajadores de la Empresa. Se utilizó el pago por comisión ya que los servicios ofertados son realizados ocasionalmente, por tal razón se cancela el 70% de los ingresos obtenidos. Es decir que la comisión va en función de los ingresos, si no hay ventas por ende tampoco se pagará las mismas.

A continuación se muestran los gastos ocasionados por concepto de servicios básicos, los cuales son necesarios para que la Empresa funcione de la mejor manera, cumpliendo con las expectativas de los clientes.

CUADRO N° 31
GASTOS GENERALES

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Energía eléctrica	180.00	187.76	195.85	204.29	213.10
Agua potable	72.00	75.10	78.34	81.72	85.24
Teléfono	360.00	375.52	391.70	408.58	426.19
TOTAL	612.00	638.38	665.89	694.59	724.53

Elaborado por: La Autora

5.2.2.2 GASTO DE VENTAS

Los gastos de ventas son los que se realizan para dar a conocer los servicios personalizados ofertados:

CUADRO N° 32
GASTOS DE VENTAS

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Movilización y transporte	2,769.25	2,888.60	3,013.10	3,142.97	3,278.43
Publicidad	180.00	187.76	195.85	204.29	213.10
TOTAL	2,949.25	3,076.36	3,208.95	3,347.26	3,491.53

Elaborado por: La Autora

Los gastos de movilización y transporte será un 5% del valor de los ingresos, los cuales serán cancelados en el momento en el que se requiera de los Servicios Personalizados.

A más de los gastos mostrados anteriormente, también existen otros como son los de depreciación. La depreciación se realizará mediante el método de línea recta. Los porcentajes aplicado a cada uno de los activos fijos serán los vigentes en la Ley de Régimen Tributario Interno.

Edificaciones	5%	20 años
Equipo de computación	33%	3 años
Equipo de oficina	10%	10 años
Muebles y enseres	10%	10 años
Vehículo	20%	5 años

En el cuadro siguiente se muestra el cálculo de la depreciación de los activos fijos de la Empresa:

CUADRO N° 33
CÁLCULO DE LA DEPRECIACIÓN

DESCRIPCION	VALOR	VIDA UTIL	% DEP	VALOR DEP
Edificaciones	1,000.00	20	5%	50.00
Equipo de computación	575.00	3	33%	189.75
Muebles y de oficina	565.00	10	10%	56.50
Equipo de oficina	105.75	10	10%	10.58
Vehículo	7,000.00	5	20%	1,400.00
Nuevo Equipo Computación	599.78	3	33%	197.93
TOTAL	9,845.53	51.00	100%	1,904.75

Elaborado por: La Autora

CUADRO N° 34
DEPRECIACIÓN

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Edificaciones	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
Equipo de computación	189.75	189.75	189.75		
Nuevo Equipo Computación				197.93	197.93
Muebles de oficina	56.50	56.50	56.50	56.50	56.50
Equipo de oficina	10.58	10.58	10.58	10.58	10.58
Vehículo	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00
TOTAL	1,706.83	1,706.83	1,706.83	1,715.00	1,715.00

Elaborado por: La Autora

5.2.2.3 GASTOS FINANCIEROS

Los gastos financieros son todos los ocasionados por concepto de préstamo bancario. La Empresa requiere de un préstamo de \$ 7.000,00, el cual será otorgado por la Corporación Financiera Nacional (CFN), a una tasa de interés del 11% a 5 años.

Los pagos son trimestrales, la cuota es fija ajustable trimestralmente según las tasas vigentes del Banco Central del Ecuador, con un periodo de gracia de un año, mediante el cual solo se pagará el valor de los intereses, como se muestra en la tabla de amortización siguiente:

CUADRO N° 35
TABLA DE AMORTIZACIÓN

SEMESTRES	VALOR PRESENTE	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	CUOTA	SALDO FINAL
0					7,000.00
1		385.00			7,000.00
2		385.00			7,000.00
3	7,000.00	385.00	720.05	1,105.05	6,279.95
4	6,279.95	345.40	759.65	1,105.05	5,520.30
5	5,520.30	303.62	801.43	1,105.05	4,718.87
6	4,718.87	259.54	845.51	1,105.05	3,873.36
7	3,873.36	213.03	892.01	1,105.05	2,981.35
8	2,981.35	163.97	941.07	1,105.05	2,040.27
9	2,040.27	112.21	992.83	1,105.05	1,047.44
10	1,047.44	57.61	1,047.44	1,105.05	
		2,610.38			

Fuente: Datos de la CFN
Elaborado por: La Autora

5.3 BALANCE GENERAL INICIAL

Para el inicio de las actividades de la Empresa de Servicios Personalizados, se cuenta con el siguiente Balance General Inicial:

CUADRO N° 36
BALANCE GENERAL INICIAL

EMPRESA DE SERVICIOS PERSONALIZADOS					
BALANCE INICIAL					
AÑO 1					
ACTIVOS			PASIVOS		
ACTIVOS CORRIENTE		3,457.14	PASIVO A LARGO PLAZO		
Caja - Bancos	3,457.14		Préstamo bancario	7,000.00	
ACTIVOS FIJOS		9,245.75	TOTAL PASIVOS		7,000.00
Edificios e instalaciones	1,000.00				
Equipo de computación	575.00				
Muebles de oficina	565.00		PATRIMONIO		
Equipo de oficina	105.75				
Vehículo	7,000.00		Capital socios	6,402.89	6,402.89
ACTIVOS INTANGIBLES		700.00			
Gasto constitución	700.00				
TOTAL ACTIVOS		13,402.89	TOTAL PASIVO+ PATRIMONIO		13,402.89

Elaborado por: La Autora

5.4 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

El Estado de Pérdidas y Ganancias se proyectará para cinco años, mediante el cual se observará la utilidad que va generando la Empresa:

CUADRO Nº 37
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
Ingresos	55,385.00	59,100.85	63,066.00	67,297.18	71,812.24
TOTAL INGRESOS	55,385.00	59,100.85	63,066.00	67,297.18	71,812.24
GASTOS					
(-) Gastos de administración	49,211.78	51,332.81	53,545.25	55,853.05	58,260.32
(-) Gastos de ventas	2,949.25	3,076.36	3,208.95	3,347.26	3,491.53
(-) Gastos generales	612.00	638.38	665.89	694.59	724.53
(-) Depreciaciones	1,706.83	1,706.83	1,706.83	1,715.00	1,715.00
(-) Gastos financieros	770.00	730.40	563.15	377.01	169.82
TOTAL GASTOS	55,249.86	57,484.77	59,690.08	61,986.92	64,361.20
UTILIDAD ANT. PART. TRAB	135.15	1,616.08	3,375.93	5,310.27	7,451.04
(-) 15% Part. Trabajadores	20.27	242.41	506.39	796.54	1,117.66
UTILIDAD ANT. IMPUESTOS	114.87	1,373.67	2,869.54	4,513.73	6,333.38
(-) 25% Impuesto a la Renta	28.72	343.42	717.38	1,128.43	1,583.35
UTILIDAD NETA	86.15	1,030.25	2,152.15	3,385.30	4,750.04

Elaborado por: La Autora

5.5 FLUJO DE CAJA

Flujo de caja es el movimiento de efectivo que realiza la Empresa en un determinado tiempo; es decir que con la elaboración del flujo de caja se podrá determinar cuál es la necesidad exacta de efectivo para poder cubrir todas y cada una de las obligaciones de la Empresa. A continuación se muestra el flujo de caja financiero proyectado para cinco años:

CUADRO Nº 38
FLUJO DE CAJA

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos		55,385.00	59,100.85	63,066.00	67,297.18	71,812.24
(-) GASTOS NO OPERACIONALES						
(-) Gastos de administración		49,211.78	51,332.81	53,545.25	55,853.05	58,260.32
(-) Gastos de ventas		2,949.25	3,076.36	3,208.95	3,347.26	3,491.53
(-) Gastos generales		612.00	638.38	665.89	694.59	724.53
(-) Depreciaciones		1,706.83	1,706.83	1,706.83	1,715.00	1,715.00
(-) Gastos financieros		770.00	730.40	563.15	377.01	169.82
TOTAL GASTOS		55,249.86	57,484.77	59,690.08	61,986.92	64,361.20
UTILIDAD ANTES. IMP.		135.15	1,616.08	3,375.93	5,310.27	7,451.04
(-) 15% Part. Trabajadores		20.27	242.41	506.39	796.54	1,117.66
(-) 25% Impuesto a la Renta		28.72	343.42	717.38	1,128.43	1,583.35
UTILIDAD NETA		86.15	1,030.25	2,152.15	3,385.30	4,750.04
(+) Depreciaciones		1,706.83	1,706.83	1,706.83	1,715.00	1,715.00
(-) Nueva adquisición					599.78	
FLUJO DE CAJA		1,792.98	2,737.08	3,858.98	4,500.52	6,465.04
(+) Préstamo bancario		7,000.00				
(-) Cuota del Préstamo		770.00	2,210.10	2,210.10	2,210.10	2,210.10
(+) Valor residual (ver anexo 3)						1,289.30
(+) Recuperación de trabajo neto						3,457.14
FLUJO NETO		8,022.98	526.98	1,648.88	2,290.42	9,001.39
TOTAL INVERSIÓN	13,012.89					

Elaborado por: La Autora

5.6 EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN FINANCIERA

5.6.1 TASA DE REDESCUENTO

La tasa de redescuento es el rendimiento mínimo que debe generar un proyecto.

CUADRO N° 39
COSTO DE OPORTUNIDAD

DESCRIPCIÓN	VALOR	%	TASA PROMEDIO	VALOR PROMEDIO
Inversión propia	6,402.89	30.00	4.87	146.10
Inversión Financiada	7,000.00	70.00	11.00	770.00
TOTAL	13,402.89	100%		916.10

Fuente: BCE, CFN
Elaborado por: La Autora

Tasa referencial pasiva (marzo 2010) 4.87%

Tasa activa vigente préstamo comercial 11%

$$\text{Costo de oportunidad} = \frac{916.00}{100.00}$$

Costo de oportunidad = 9.16%

$$\text{Costo de oportunidad con inflación} = (1+CK)*(1+I)-1$$

$$= (1+0.0927)*(1+0.0431)-1$$

$$= 14.47\%$$

5.6.2 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El valor actual neto es una herramienta financiera, mediante la cual se obtiene el valor actual de los flujos de efectivos futuros. Para su cálculo se utilizó una tasa de rendimiento o tasa de redescuento del 9.16%.

El valor actual neto se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$VAN = -I + \frac{FE1}{(1+r)^1} + \frac{FE2}{(1+r)^2} + \frac{FE3}{(1+r)^3} + \frac{FE4}{(1+r)^4} + \frac{FE5}{(1+r)^5}$$

CUADRO N° 40
VALOR ACTUAL NETO

AÑOS	FLUJOS NETOS	FLUJOS ACTUALIZADOS
1	8,022.98	7,349.68
2	526.98	442.24
3	1,648.88	1,267.61
4	2,290.42	1,613.04
5	9,001.39	5,807.27
TOTAL	21,490.65	16,479.84

Elaborado por: La Autora

$$VAN = -13,012.89 + \frac{7,349.68}{(1 + 0.0916)^1} + \frac{442.24}{(1 + 0.0916)^2} + \frac{1,267.61}{(1 + 0.0916)^3} + \frac{1,613.04}{(1 + 0.0916)^4} + \frac{5,807.27}{(1 + 0.0916)^5}$$

$$VAN = -13,402.89 + 16,479.84$$

$$VAN = 3,076.95$$

5.6.3 TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La tasa interna de retorno es aquella que se calcula con la finalidad de saber si al final del periodo existe rentabilidad o no del proyecto en mención.

El cálculo de la TIR es mediante la obtención del VAN, que sea uno positivo y otro negativo, los cuales serán comparados, resultado del cual se obtendrá el rendimiento o no del proyecto. A continuación se muestra su cálculo:

CUADROS Nº 41

FLUJOS NETOS DE EFECTIVO ACTUALIZADOS

TASA INFERIOR DEL 9.16%

TASA SUPERIOR DEL 20%

AÑOS	FLUJOS NETOS	FLUJOS ACTUALIZADOS
1	8,022.98	7,349.68
2	526.98	442.24
3	1,648.88	1,267.61
4	2,290.42	1,613.04
5	8,611.39	5,555.66
TOTAL	21,100.65	16,228.23

AÑOS	FLUJOS NETOS	FLUJOS ACTUALIZADOS
1	8,022.98	6,685.82
2	526.98	365.96
3	1,648.88	954.21
4	2,290.42	1,104.56
5	8,611.39	3,617.46
TOTAL	21,100.65	12,728.01

Elaborado por: La Autora

$$AN = -13,012.89 + \frac{7,349.68}{(1 + 0.0916)^1} + \frac{442.24}{(1 + 0.0916)^2} + \frac{1,267.61}{(1 + 0.0916)^3} + \frac{1,613.04}{(1 + 0.0916)^4} + \frac{5,807.27}{(1 + 0.0916)^5}$$

$$VAN = -13,402.89 + 16,479.84$$

$$VAN = 3,076.95$$

$$VAN = -13,012.89 + \frac{6,685.82}{(1 + 0.20)^1} + \frac{365.96}{(1 + 0.20)^2} + \frac{954.21}{(1 + 0.20)^3} + \frac{1,104.56}{(1 + 0.20)^4} + \frac{3,617.46}{(1 + 0.20)^5}$$

$$VAN = -13,402.89 + 12,728.01$$

$$VAN = (674.88)$$

Una vez obtenido el VAN positivo y negativo, se calcula la TIR, mediante la siguiente fórmula:

$$TIR = TRI + \left[(TRS - TRI) \left(\frac{VANI}{VANI - VANS} \right) \right]$$

$$TIR = 0.0916 + \left[(0.20 - 0.0916) \left(\frac{3,076.95}{3,076.95 - 674.88} \right) \right]$$

TIR= 25.62%

Una vez obtenido el valor de la TIR, podemos concluir que es proyecto es aceptable, ya que la TIR es mayor que la tasa de descuento que es del 9.16%.

5.6.4 PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

El período de recuperación de la inversión se calculo en base a los flujos de efectivos actualizados con una tasa de descuento del 9.16%.

**CUADRO Nº 42
PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN**

AÑOS	INVERSIÓN	FLUJOS ACTUALIZADOS	FLUJOS ACUM. ACTUALIZADOS
0	13,402.89		
1		7,349.68	7,349.68
2		442.24	7,791.92
3		1,267.61	9,059.53
4		1,613.04	10,672.57
5		5,807.27	16,479.84

Elaborado por: La Autora

Como se observa en la tabla anterior y según los cálculos realizados el período de recuperación de la inversión es de 4 años 5 meses y 19 días.

5.6.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

Para el cálculo del punto de equilibrio se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$$

De donde:

PE: Punto de Equilibrio

CF: Costos Fijos

CV: Costos Variables

V: Ventas

A continuación se detalla los costos variables, costos fijos, las ventas y el costo total:

Los siguientes gastos son considerados como variables.

CUADRO N° 43
COSTOS VARIABLES

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gastos financieros	770.00	730.40	563.15	377.01	169.82
Comisión	38,769.50	40,440.47	42,183.45	44,001.56	45,898.02
TOTAL	39,539.50	41,170.86	42,746.60	44,378.56	46,067.85

Elaborado por: La Autora

Los costos fijos son los gastos que permanecen fijos frente a cualquier volumen de producción, los siguientes son los considerados como tales:

CUADRO N° 44
COSTOS FIJOS

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gasto personal	10,442.28	10,892.34	11,361.80	11,851.50	12,362.30
Gasto de publicidad	2,949.25	3,076.36	3,208.95	3,347.26	3,491.53
Gastos generales	612.00	638.38	665.89	694.59	724.53
Depreciación	1,706.83	1,706.83	1,706.83	1,715.00	1,715.00
TOTAL	15,710.36	16,313.91	16,943.47	17,608.35	18,293.35

Elaborado por: La Autora

El costo total es la suma tanto de los costos fijos como de los costos variables.

CUADRO N° 45
COSTO TOTAL

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costo fijo	15,710.36	16,313.91	16,943.47	17,608.35	18,293.35
Costo Variable	39,539.50	41,170.86	42,746.60	44,378.56	46,067.85
TOTAL	55,249.86	57,484.77	59,690.08	61,986.92	64,361.20

Elaborado por: La Autora

Una vez determinado los costos variable, fijos y el costo total, a continuación se calcula el punto de equilibrio con la fórmula que se mostró anteriormente.

$$PE = \frac{15,710.36}{1 - \frac{39,539.50}{55,385.00}}$$

PE= 54.912,63

En el periodo de un año económico es necesario prestar los servicios personalizados con un valor de USD 54.912.63, para poder cubrir todos sus costos y gastos que genera la Empresa.

5.6.6 COSTO- BENEFICIO

El costo- beneficio es el valor que tiene el proyecto en relación a los ingresos y egresos actualizados.

El análisis del costo – beneficio se lo realiza mediante valores mayores o menores como se muestra a continuación:

Costo / Beneficio > 1; significa que los ingresos son mayores que los gastos; entonces el proyecto es aconsejable.

Costo / Beneficio = 1; significa que los ingresos son iguales a los gastos, entonces el proyectos es indiferente.

Costo / Beneficio < 1; esto quiere decir que los ingresos son menores que los gastos entonces el proyecto no es aconsejable.

El cuadro tanto de los ingresos como de los gastos actualizados se muestra a continuación, los cuales fueron calculados con la tasa de rendimiento del 9.16%.

CUADRO N° 46
INGRESOS Y EGRESOS ACTUALIZADOS

AÑOS	INGRESOS	EGRESOS	INGRESOS ACTUALIZADOS	EGRESOS ACTUALIZADOS
1	55,385.00	55,249.86	50,736.98	50,613.18
2	59,100.85	57,484.77	49,597.38	48,241.16
3	63,066.00	59,690.08	48,483.37	45,888.05
4	67,297.18	61,986.92	47,394.38	43,654.60
5	71,812.24	64,361.20	46,329.86	41,522.80
	316,661.28	298,772.82	242,541.97	229,919.79

Elaborado por: La Autora

$$\text{COSTO - BENEFICIO} = \frac{\text{Ingresos actualizados}}{\text{Gastos actualizados}}$$

$$\text{COSTO - BENEFICIO} = \frac{242,541.97}{229,919.79}$$

RELACIÓN COSTO BENEFICIO 1.05

Como se observa en los cálculos anteriores el costo – beneficio es de 1.05; es decir, que de cada 1,00 dólar de inversión se recupera 1,05 dólares.

CAPÍTULO VI

6. IMPACTOS DEL PROYECTO

Par el análisis de los impactos que genera el proyecto, en primer lugar se utilizará una matriz, la cual nos permitirá un análisis pormenorizado de cada una de las variables que están dentro del impacto.

A continuación se muestra la matriz, en la cual consta un rango de que va desde 1 hasta el 3 tanto positivo como negativos:

CUADRO N° 47
NIVEL DE IMPACTOS

-3	-2	-1	0	1	2	3
ALTO IMPACTO	IMPACTO MEDIO	IMPACTO BAJO	NO HAY IMPACTO	IMPACTO BAJO	IMPACTO MEDIO	IMPACTO ALTO
NEGATIVO			NO HAY IMPACTO	POSITIVO		

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n}$$

Σ = Sumatoria de la calificación

n= Número de indicadores

6.1 IMPACTO SOCIAL

CUADRO N° 48
IMPACTO SOCIAL

N°	INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
		-3	-2	-1	0	1	2	3
1	Fuentes de empleo							x
2	Calidad de vida						x	
3	Estabilidad laboral							x
TOTAL							2	6

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{2}{3} \frac{6}{3} = \mathbf{2.67} \text{ Positivo alto}$$

6.1.1 FUENTES DE EMPLEO

La Empresa de servicios personalizados generará fuentes de empleo para muchas personas especialista en los servicios ofertados tales como: Albañilería, Plomería, Electricidad, Aseo y Limpieza, Mantenimiento de Jardines, entre otros, las cuales por falta de oportunidades se encuentran sin un empleo en su área.

6.1.2 CALIDAD DE VIDA

Al momento de tener un empleo seguro, la calidad de vida de las familias mejora considerablemente; ya que gracias a ello logran obtener mejores recursos económicos y su progreso tanto económico como social.

6.1.3 ESTABILIDAD LABORAL

La Empresa de Servicios Personalizados asegurará a sus empleados la estabilidad laboral; siempre y cuando cumplan con las expectativas, los objetivos pero sobre todo los valores morales ante cualquier tipo de situación.

6.2 IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO Nº 49
IMPACTO ECONÓMICO

Nº	INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
		-3	-2	-1	0	1	2	3
1	Inversión			x				
2	Rentabilidad						x	
3	Posicionamiento en el mercado							x
TOTAL				-1			2	3

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n} = \frac{-1 + 2 + 3}{3} = 1.33 \text{ Positivo bajo}$$

6.2.1 INVERSIÓN

La inversión requerida para el presente proyecto es significativa; sin embargo a lo largo del periodo se logra recuperar su inversión, razón por la cual hace viable la Implantación de la Empresa de Servicios Personalizado.

6.2.2 RENTABILIDAD

La rentabilidad que genera el proyecto es baja en los primeros años, debido a su alta inversión; conforme pasan los años su rentabilidad tiende a la alza.

6.2.3 POSICIONAMIENTO DEL MERCADO

La Empresa de servicios personalizados al ofrecer la garantía de seguridad, calidad y sobre todo valores morales íntegros al momento de realizar los trabajos; se posesionará de gran parte del mercado.

6.2 IMPACTO CULTURAL

CUADRO N° 50
IMPACTO CULTURAL

N°	INDICADOR	NIVEL DE IMPACTO						
		-3	-2	-1	0	1	2	3
1	Nivel cultural							x
2	Servicios novedosos							x
3	Nivel económico							x
TOTAL								9

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n} = \frac{9}{3} = \mathbf{3.00} \text{ Positivo alto}$$

6.2.1 NIVEL CULTURAL

El presente proyecto será acogido mayormente por personas de un nivel cultural más alto; es decir que, serán profesionales, con una calidad de vida mejor y que buscan servicios de calidad acorde a sus necesidades y que cumplan con las expectativas requeridas.

6.2.2 SERVICIOS NOVEDOSOS

La Empresa de servicios personalizados que se pretende implantar, tendrá servicios técnicos y especializados acorde a las necesidades de los clientes, los cuales adquirirán los servicios con la garantía necesaria y sobre todo con valores morales intachables.

6.2.3 NIVEL ECONÓMICO

Los servicios personalizados en su mayor parte van dirigidos a personas con un nivel económico medio alto que tengan la necesidad de contar con estos tipos de servicios.

6.3 IMPACTO GENERAL

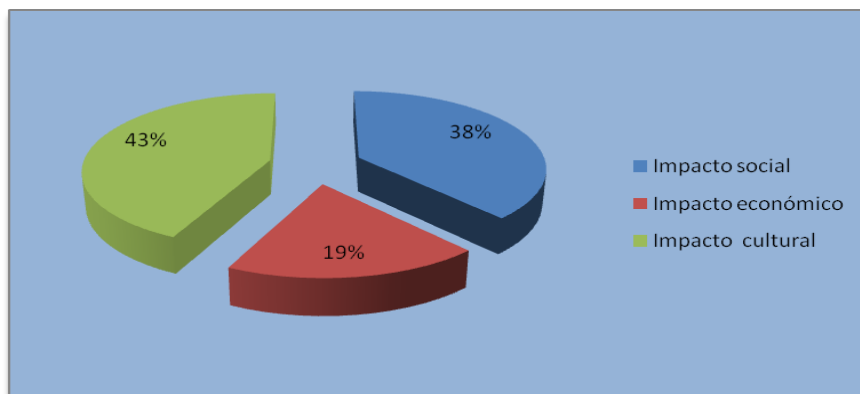
CUADRO N° 51
IMPACTO GENERAL

INDICADOR	FRECUENCIA	%
Impacto social	2.67	38
Impacto económico	1.33	19
Impacto cultural	3.00	43
TOTAL	7.00	100.00

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{7}{3} = 2.33 \text{ Positivo medio}$$

GRÁFICO Nº 15
IMPACTO GENERAL



Con los datos obtenidos se puede establecer la importancia del presente proyecto; pero sobre todo el impacto positivo que tiene el mismo dentro de la sociedad ibarreña; razón por la cual se hace necesaria la implantación de una Empresa dedicada al prestar servicios personalizados y técnicos.

CONCLUSIONES

- Mediante el estudio de diagnóstico situacional se pudo concluir que existe una gran demanda en los servicios especializados de: aseo, lavandería, domésticos en general y servicios técnicos como: jardinería, plomería, albañilería, reparaciones eléctricas, entre otras, dirigida especialmente a viviendas de propietarios de situación económica media alta del casco urbano.
- En la Ciudad de Ibarra no se encuentra una Empresa que brinde esta clase de servicios, por lo que la Ciudadanía se ha acostumbrado a utilizar personas que se dediquen a estos trabajos sin contar con la debida seguridad y garantía del trabajo efectuado.
- Realizado el estudio Económico se establece que la inversión prevista se recupera en 4 años y 5 meses.
- Se concluye que, a pesar de existir en el presente proyecto una demanda considerable, la inversión no se recupera en un tiempo factible. Esto se debe a que los posibles clientes que requerirían de estos servicios ya cuentan con personas conocidas de estas ramas de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Una vez realizado el estudio y análisis del proyecto desde el punto de vista administrativo, económico, financiero, social, cultural, entre otros, se determina que sin embargo de ser rentable, no satisface las expectativas de rentabilidad esperadas, razón por la cual se considera no es oportuno al momento ejecutar este proyecto.
- Con este antecedente se recomienda realizar un nuevo estudio a partir del quinto año con el fin de verificar si las condiciones del mercado han cambiado.

BIBLIOGRAFÍA

- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, Datos sobre la Inflación, 2009.
- BAVA Gabriel, Evaluación de proyectos, cuarta edición, 1989.
- BRAVO, Mercedes: Contabilidad General, séptima edición, 2007.
- COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN UTN, Guía para el diseño del plan de trabajo de grado; edición, 2005.
- CONTÓ Harold, Administración, (2003).
- DAVIDSON, Weil: Contabilidad, 2002.
- GUAJARDO, Gerardo: Contabilidad, 2005
- HARGADÓN, Bernardo: Principios de Contabilidad General, 2007.
- INEC, V Censo de población y VI de Vivienda, 1990.
- JÁCOME, Walter: Bases teóricas y prácticas para el diseño y evaluación de proyectos productivos y de inversión; editorial Universitaria CUDIC, 2005.
- Ley de Compañías vigente , 2009
- Ley de Régimen Tributario Interno
- REINOSO, Víctor: El Proceso Administrativo y su aplicación en las Empresas, cuarta edición, 1986
- ZAPATA Sánchez Pedro, Contabilidad General, segunda edición (2002).

LINCOGRAFÍA

- www.sri.gov.ec
- Htmlrincondelvago.com
- www.altavistas.com
- www.bce.gov.ec
- <http://www.matematicas-financieras.com>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA APLICADA A LOS DOMICILIOS DE LOS SECTORES
 RESIDENCIALES DE LA CIUDAD DE IBARRA

Señale con una x las respuestas correctas

1.- Ha necesitado en algún momento los servicios de Plomería, Electricidad, Albañilería, Aseo y Limpieza, mantenimiento de jardines, etc? SI NO

2.- Si la pregunta anterior contestó SI, ¿Cuáles son estos servicios? (NO, pase a la pregunta 5)

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Plomería | <input type="checkbox"/> |
| Electricidad | <input type="checkbox"/> |
| Albañilería | <input type="checkbox"/> |
| Aseo y Limpieza | <input type="checkbox"/> |
| Mantenimiento de jardines | <input type="checkbox"/> |
| Otros..... | <input type="checkbox"/> |

3.- ¿Cuántas veces al año ha requerido el servicio y a que costo?

	<u># VECES</u>	<u>COSTO UNIT.</u>
Plomería	US\$.....
Electricidad	US\$.....
Albañilería	US\$.....
Aseo y Limpieza	US\$.....
Mantenimiento de jardines	US\$.....
Otros.....	US\$.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENTREVISTA APLICADA A LOS TRABAJADORES QUE SE DEDICAN A PRESTAR SERVICIOS DE: PLOMERÍA, ELECTRICIDAD, ALBAÑILERÍA, ASEO Y LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE JARDINES, EN LA CIUDAD DE IBARRA

- 1.- Cuantos domicilios estima que tiene a su cargo en la Ciudad de Ibarra para hacer mantenimiento de jardines.
- 2.- Cuantos mantenimientos mensuales realiza.
- 3.- Cual es el costo promedio por cada mantenimiento

ANEXO 3**VALOR RESIDUAL**

DESCRIPCIÓN	VALOR	DEP ACUM	VALOR
Edificaciones	1,000.00	250.00	750.00
Equipo de computación	599.78	395.86	203.93
Muebles y de oficina	565.00	282.5	282.50
Equipo de oficina	105.75	52.875	52.88
Vehículo	7,000.00	7,000.00	-
TOTAL	9,270.53	7,981.23	1,289.30