



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
DE SERVICIOS Y MANDATOS EN LA CIUDAD DE IBARRA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

AUTOR: SONIA DEL CONSUELO FREIRE ALVEAR

DIRECTOR: LIC. FAUSTO CHIZA (MSC)

IBARRA , JUNIO 2010

DECLARACION

Yo, SONIA DEL CONSUELO FREIRE ALVEAR declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

FIRMA



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada FREIRE ALVEAR SONIA DEL CONSUELO para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA. Cuyo tema es ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS Y MANDATOS 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 que lo designe.

En la Ciudad de Ibarra a los veinte y tres días del mes de abril del dos mil diez.

LIC. FAUSTO CHIZA (MSC)

C.I. Nro,.....

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, a mis Padres, a mi familia, a mis hijas queridas por ser el soporte para empezar y culminar mi carrera. A los Directivos y Profesores de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica del Norte en su Programa Semipresencial, por brindarme la oportunidad de adquirir y fortalecer mis conocimientos para de esta manera contribuir al desarrollo de la sociedad.

Al señor Lic. Fausto Chiza asesor de mi proyecto, por su gran apoyo en la revisión y consecución de mi trabajo de investigación.

A mis amigos, amigas, compañeros y compañeras de aula por haber compartido conmigo una sincera amistad durante los cinco años de estudio.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con infinito amor a mi familia, a mis padres por ser mi apoyo en todos los momentos de mi vida y a mis hijas Pamela y Tatiana por ser la razón de mi existencia y quienes me dan la fortaleza para salir adelante.

INDICE DE CONTENIDOS

Declaración	ii
Certificación	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice de contenidos	vi
Índice de cuadros	xi
Índice de gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo	xiv
Resumen Ejecutivo en Ingles	xv
Presentación	xvi

1	INTRODUCCION	
1.1	Antecedentes	1
1.1.2	Justificación	2
1.1.3	Objetivo	3
1.1.3.1	Objetivo general	
1.1.3.2	Específicos	4
1.1.3.3	Metodología utilizada	

CAPITULO 1 MARCO TEORICO

1.1	La empresa	5
1.1.1	Clasificación de las empresas	6
1.1.1.1	Según la actividad económica	
1.1.1.2	Según la Forma Jurídica	
1.1.1.3	Según su dimensión	7
1.1.1.4	Según su ámbito de actuación	8
1.1.1.5	Según la titularidad del capital	
1.2	Organigrama	9
1.2.1	Tipos de organigramas	
1.2.1.1	Organización Estructural	
1.2.1.2	Organización funcional	
1.2.1.3	Organización de posición	10
1.3	Empresa de servicios	11

1.4	Tipo de empresa adecuada_____	12
1.5	La microempresa _____	
1.5.1	Clasificación de la microempresa_____	13
1.5.2	Ventajas de la microempresa_____	14
1.5.3	Desventajas de la microempresa_____	
1.5.4	Características del éxito _____	
1.5.5	Fuentes de financiamiento de la microempresa_____	16
1.6	Factibilidad del proyecto_____	
1.7	Contribución al desarrollo social y productivo_____	17
1.8	Estudio de Mercado _____	18
1.8.1	Antecedentes del Estudio de mercado_____	
1.8.2	Ámbito de aplicación del estudio de mercado_____	19
1.8.3	Clases de Mercado _____	20
1.8.4	Según el momento de la mercancía_____	21
1.8.4.1	Mercado Total_____	
1.8.4.2	Mercado potencial _____	
1.8.4.3	Mercado meta_____	
1.8.4.4	Mercado real_____	
1.8.5	Otros tipos de mercado_____	22
1.8.5.1	Mercado Mayorista _____	
1.8.5.2	Mercado Minorista _____	
1.8.6	Estrategias mercado en un producto_____	23
1.8.7	Características del Mercado_____	
1.8.8	La situación del mercado _____	24
1.9	Segmentación del mercado _____	25
1.9.1	Ser intrínsecamente homogéneos_____	26
1.9.2	Heterogéneos entre sí _____	
1.9.3	Bastante grandes _____	
1.9.4	Operacionales_____	
1.9.5	Beneficios de la segmentación_____	
1.9.6	Proceso de segmentación de mercados_____	27
1.9.6.1	Estudio_____	
1.9.6.2	Análisis_____	28
1.9.6.3	Preparación de perfiles_____	
1.9.7	Tipos de segmentación de mercados_____	
1.10	Identificación de la demanda_____	29
1.11	Costos y flujos de caja_____	30
1.12	Macrolocalización _____	31
1.13	Microlocalización _____	32
1.14	Flujogramas _____	33
1.14.1	Características de los flujogramas_____	34
1.1.4.2	Simbología de los flujogramas_____	35

1.15	Presupuestos _____	
1.15.1	Funciones de los presupuestos _____	36
1.16	Costo de oportunidad y tasa de redescuento _____	
1.17	Punto de equilibrio _____	37
1.18	Valor Actual Neto VAN _____	38
1.19	Tasa Interna de Retorno TIR _____	40
1.20	Costo beneficio _____	

CAPITULO 2 ESTUDIO DE MERCADO

2.1	Presentación _____	42
2.2	Identificación del servicio con análisis _____	43
2.3	Segmentación del mercado _____	
2.4	Investigación de mercado _____	
2.5	Objetivos de la identificación de mercado _____	44
2.6	Identificación de la oferta y la demanda _____	
2.6.1	La Oferta _____	
2.6.1.1	Oferta real _____	45
2.6.2	Demanda _____	
2.6.2.1	Demanda Real _____	46
2.7	Determinación de la población _____	
2.7.1	Población _____	
2.7.2	Tamaño de la muestra _____	47
2.8	Análisis de Resultados _____	48
2.8.1	Tabulación y análisis de la información _____	
2.8.2	Conclusión general del análisis de resultados _____	63
2.9	Proyección de la oferta _____	
2.9.1	Proyección de la demanda en base a las personas Que utilizan el servicio _____	64
2.9.2	Proyección de la demanda en base a las personas Que desearían utilizar este servicio _____	
2.9.3	Demanda insatisfecha _____	65
2.10	Proyección del precio _____	66
2.10.1	Precio _____	
2.10.2	Determinación del precio _____	67
2.11	Construcción de la matriz FODA _____	68
2.11.1.1	Fortalezas _____	69
2.11.1.2	Oportunidades _____	

2.11.1.3	Debilidades	_____	
2.11.1.4	Amenazas	_____	
2.11.1.5	Estrategias FA- FO- DO-DA	_____	71
2.12	Identificación del problema diagnostico	_____	72

CAPITULO III ESTUDIO TECNICO

3.1	Estudio técnico del proyecto	_____	73
3.2	Objetivos del Estudio técnico	_____	74
3.3	Macrolocalización	_____	
3.4	Microlocalización	_____	76
3.5	Ingeniería del proyecto	_____	77
3.6.	Determinación de la inversión	_____	
3.7	Estructura de la empresa	_____	80
3.7.1	Marco legal	_____	
3.7.2	Misión	_____	
3.7.3	Visión	_____	81
3.7.4	Organigrama Estructural	_____	
3.7.5	Descripción de las funciones	_____	82
3.7.5.1	Gerente propietario	_____	
3.7.5.2	Auxiliar de Contabilidad	_____	83
3.7.5.3	Personal de ventas	_____	85
3.8	Flujograma del proceso	_____	87
3.9	Capital de trabajo	_____	90
3.9.1	Gastos administrativos	_____	
3.9.2	Gastos de ventas	_____	
3.9.3	Gastos financieros	_____	91
3.9.4	Inversión total del proyecto	_____	

CAPITULO IV ESTUDIO FINANCIERO

4.1	Proyección de ingresos	_____	93
4.2	Proyección de egresos	_____	94
4.2.1	Definición de gastos administrativos	_____	
4.2.1.1	Personal de administración	_____	95
4.2.1.2	Personal administrativo	_____	
4.2.1.3	Suministros de oficina	_____	96
4.2.1.4	Útiles de aseo	_____	97
4.2.1.5	Servicios básicos	_____	
4.2.1.6	Gasto arriendo	_____	98

4.2.1.7	Gasto Mantenimiento administrativo _____	
4.2.1.8	Resumen de Gastos Generales _____	99
4.2.2	Gastos de ventas _____	
4.2.2.1	Sueldo Personal de ventas _____	
4.2.2.2	Gastos de publicidad _____	100
4.2.2.3	Combustibles lubricantes y accesorios _____	
4.3	Gastos financieros _____	
4.4	Depreciación _____	102
4.5	Presupuesto de egresos _____	103
4.6	Balance General _____	104
4.7	Estado de resultados _____	105
4.8	Flujos de caja _____	106
4.9	Determinación de la tasa de redescuento _____	107
4.10	Indicadores para la evaluación _____	108
4.10.1	Valor Actual Neto VAN _____	
4.10.2	Tasa Interna de Retorno _____	110
4.10.3	Relación Costo Beneficio _____	111
4.10.4	Período de recuperación de la inversión _____	
4.10.5	Punto de equilibrio _____	112

CAPITULO V PRINCIPALES IMPACTOS

5.1	Valoración de impactos _____	114
5.1.1	Impacto socio económico _____	115
5.1.2	Impacto Comercial _____	116
5.1.3	Impacto empresarial _____	117
5.1.4	Impacto ético _____	118
5.1.5	Impacto ambiental _____	119
5.1.6	Impacto general del proyecto _____	120
	Conclusiones y Recomendaciones _____	121
	Conclusiones _____	
	Recomendaciones _____	122
	Bibliografía _____	123

INDICE DE CUADROS

Cuadro N. 1	Oferta Real _____	45
Cuadro N. 2	Como realiza los pagos _____	48
Cuadro N. 3	En que tiempo realiza los pagos _____	49
Cuadro N. 4	Estaría dispuesto a pagar _____	50
Cuadro N. 5	Cuanto estaría dispuesto a pagar _____	51
Cuadro N. 6	Condiciones que pediría _____	52
Cuadro N. 7	Sugerencias sobre la manera de prestar el Servicio. _____	53
Cuadro N. 8	Servicio de encomiendas _____	54
Cuadro N. 9	Profesión u ocupación _____	55
Cuadro N. 10	Servicios que presta la empresa _____	56
Cuadro N. 11	Número de clientes _____	57
Cuadro N. 12	Tiempo de ejecución de los pagos _____	58
Cuadro N. 13	Costo del Servicio _____	59
Cuadro N. 14	Garantías a los clientes _____	60
Cuadro N. 15	Rentabilidad _____	61
Cuadro N. 16	Clientes que utilizan el servicio _____	62
Cuadro N. 17	Proyección de la oferta _____	63
Cuadro N. 18	Proyección de la demanda en base a las Personas que utilizan el servicio _____	64
Cuadro N. 19	Proyección de la demanda en base a las Personas que desearían utilizar el servicio _____	
Cuadro N. 20	Total de la demanda _____	65
Cuadro N. 21	Demanda Insatisfecha _____	66
Cuadro N. 22	Determinación del precio _____	67
Cuadro N. 23	Construcción de la matriz FODA _____	68
Cuadro N. 24	Matriz FODA _____	70
Cuadro N. 25	Activos Fijos _____	78
Cuadro N. 26	Muebles y enseres _____	
Cuadro N. 27	Equipo de oficina _____	79
Cuadro N. 28	Activos Diferidos _____	
Cuadro N. 29	Personal Administrativo _____	86
Cuadro N. 30	Cronograma de Servicios _____	
Cuadro N. 31	Sueldos del personal de ventas _____	87
Cuadro N. 32	Proceso de servicios _____	89
Cuadro N. 33	Cálculo del capital de trabajo _____	91
Cuadro N. 34	Inversión total del proyecto _____	

Cuadro N. 35	Proyección de ingresos de los servicios _____	94
Cuadro N. 36	Sueldo Personal Administrativo _____	95
Cuadro N. 37	Proyección anual personal administrativo _____	
Cuadro N. 38	Suministros de oficina _____	96
Cuadro N. 39	Útiles de aseo _____	97
Cuadro N. 40	Servicios básicos _____	
Cuadro N. 41	Gasto arriendo _____	98
Cuadro N. 42	Gasto mantenimiento Administrativo _____	
Cuadro N. 43	Resumen de gastos generales de Adm. _____	99
Cuadro N. 44	Sueldo personal de ventas _____	
Cuadro N. 45	Gastos de publicidad _____	100
Cuadro N. 46	Combustibles lubricantes y accesorios _____	
Cuadro N. 47	Tabla de amortización de la deuda _____	101
Cuadro N. 48	Depreciaciones para administración _____	102
Cuadro N. 49	Depreciaciones para ventas _____	
Cuadro N. 50	Presupuesto de egresos _____	103
Cuadro N. 51	Balance General _____	104
Cuadro N. 52	Estado de resultados _____	105
Cuadro N. 53	Flujo de caja _____	106
Cuadro N. 54	Calculo del costo de capital y TRM _____	108
Cuadro N. 55	Valor Actual Neto VAN _____	109
Cuadro N. 56	Tasa Interna de Retorno _____	110
Cuadro N. 57	Relación Costo Beneficio _____	111
Cuadro N. 58	Proyección para el Punto de equilibrio _____	113
Cuadro N. 59	Valoración de Impactos _____	114
Cuadro N. 60	Valoración impacto socio económico _____	115
Cuadro N. 61	Valoración impacto comercial _____	116
Cuadro N. 62	Valoración impacto empresarial _____	117
Cuadro N. 63	Valoración de impacto ético _____	118
Cuadro N. 64	Valoración de impacto ambiental _____	119
Cuadro N. 65	Impacto General del proyecto _____	120
Anexos		

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N. 1	Como realiza los pagos	48
Gráfico N. 2	En que tiempo realiza los pagos	49
Gráfico N. 3	Estaría dispuesto a pagar	50
Gráfico N. 6	Cuanto estaría dispuesto a pagar	51
Gráfico N. 7	Condiciones que pediría	52
Gráfico N. 8	Sugerencias sobre la manera de prestar el Servicio.	53
Gráfico N. 9	Servicio de encomiendas	54
Gráfico N. 10	Profesión u ocupación	55
Gráfico N. 11	Servicios que presta la empresa	56
Gráfico N. 12	Número de clientes	57
Gráfico N. 13	Tiempo de ejecución de los pagos	58
Gráfico N. 14	Costo del Servicio	59
Gráfico N. 15	Garantías a los clientes	60
Gráfico N. 16	Rentabilidad	61
Gráfico N. 17	Clientes que utilizan el servicio	62

INDICE DE FIGURAS

Figura N. 1	Situación Actual de Ibarra	75
-------------	----------------------------	----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Proyecto es el Estudio de Factibilidad para la creación de una Empresa de Servicios y Mandatos en la ciudad de Ibarra. Para cumplir con este objetivo se ha utilizado el método inductivo y el método analítico. Posteriormente se procedió a desarrollar un estudio de mercado para cuantificar las necesidades de los clientes en cuanto a los servicios que oferta la empresa para luego establecer la demanda insatisfecha. Como resultado del estudio se determina que existe demanda insatisfecha por parte de las personas de la ciudad de Ibarra, por lo que se requiere que la nueva empresa realice el pago de energía eléctrica, consumo de agua potable, servicio telefónico y cable, pensiones en las instituciones educativas e inclusive entrega de paquetes y encomiendas dentro de la ciudad para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes existiendo la aprobación respectiva de los encuestados en el precio establecido según el análisis realizado en el estudio de mercado. Luego de verificar que el proyecto tiene la aceptación respectiva, se procedió a realizar la macrolocalización y microlocalización, ubicando a la oficina de la empresa en un sector céntrico de la ciudad y de fácil acceso para los clientes y a las instituciones financieras públicas y privadas. La empresa se constituye por un solo propietario, el mismo que desempeña la función de Gerente; además se desarrolló la organización administrativa detallando las funciones de las personas que conforman la empresa. De igual forma se realizó el estudio y evaluación financiera, determinándose su rentabilidad y recuperación de la inversión en el tercer año. Finalmente se efectuó un análisis de los impactos del aspecto Socio-económico, comercial, empresarial, ético y ambiental obteniéndose como resultado general la calificación de Medio Positivo, que quiere decir que el proyecto es sustentable y Aceptable.

SUMMARY

The present Project is the Study of Feasibility for the creation of a Company of Services and Commands in the Ibarra city. To fulfill this objective the inductive method and analytical method have been used. Later one proceeded to develop a market research to quantify the needs of the clients as for the services that the company offers, then to establish the unsatisfied demand. As a result it is determined that demand exists on the part of people of Ibarra's city so that, the company realizes the payment of electric power, consumption of drinkable water, telephonic service and cable, pensions in the educational institutions and inclusive delivery of packages and commissions inside the city, existing the approval of the price of the services on the part of those interviewed, according to the analysis realized in the market research. After verifying that the project has the respective acceptance, proceeds to carry out the macrolocalization, microlocalization, locating the company office in a central sector of the city and easy to access for the clients and the financial public and private institutions. The company is constituted by an alone owner, the same one who recovers the Manager's function; in addition the administrative organization developed detailing the functions of the people that conform the company. At the same way was carried out the study and financial evaluation, being determined the profitability and recovery of the investment in the third year. Finally an analysis of the impacts of the Socio-economic, commercial, managerial, ethical and environmental aspect was made being obtained as a result general the qualification of Half Positive that means that the project is sustainable and Acceptable.

PRESENTACION

El Proyecto de creación de la Empresa de Servicios y Mandatos en la ciudad de Ibarra está estructurado en cinco capítulos: Marco Teórico, Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Económico Financiero, y Principales impactos.

El primer capítulo se fundamenta en la investigación científica de las bases teóricas sobre la creación de una empresa de servicios.

El segundo capítulo se refiere al estudio de mercado para la creación de la empresa en el cual se examina la oferta y la demanda para posteriormente determinar la demanda insatisfecha, precio y sus proyecciones.

En el tercer capítulo se realiza el Estudio técnico del proyecto, analizando la macrolocalización y microlocalización, la estructura de la empresa en todos sus aspectos, de manera que se determina la inversión, personal que será contratado para su funcionamiento y la forma de financiamiento que tendrá el proyecto.

En el cuarto capítulo se realiza el estudio económico financiero, para lo cual se elaboran los presupuestos de ingresos, costos y egresos, y los balances proforma, además se realiza la evaluación financiera, para conocer la rentabilidad del proyecto.

En el quinto capítulo se establece el análisis técnico de los impactos que el proyecto generará en los ámbitos Socioeconómicos, Comercial, Empresarial, ético, Ambiental y finalmente el impacto general.

Finalmente se concluye este trabajo, con una serie de conclusiones y recomendaciones que deberán ser tomadas en cuenta, en la ejecución del proyecto.