



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE  
UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE LIBRO - CAFETERÍA  
EN LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DE CARCHI"

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.

AUTORAS:

CASTRO RODRÍGUEZ DANYA KATERINE

FUENTES MARTÍNEZ MISSHELL ALEJANDRA

DIRECTORA:

MGS. MARÍA GABRIELA ARCINIEGAS ROMERO

Ibarra, 2019

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo tuvo como objetivo principal evaluar la factibilidad de la creación de una empresa de servicios de libro-cafetería en la ciudad de Tulcán, provincia de Carchi; donde se determinó que existen las condiciones necesarias que aportan para llevar a cabo la idea de negocio.

A través de esta investigación se identificó la existencia de oportunidades y aliados que están en el entorno, mismos que ayudarán en el desarrollo de la propuesta. Además, se identificó una demanda insatisfecha, debido que en el sector no existe un negocio similar razón por la cual se planteó esta idea d negocio que pretende cubrir dicha demanda.

Mediante el análisis técnico se determinó la localización idónea para el proyecto, así como la capacidad instalada, maquinaria, insumos, talento humano y el financiamiento requerido para la ejecución del proyecto. En el ámbito financiero el proyecto posee resultados positivos, ya que el valor actual neto es de \$29.772,31, la tasa interna de retorno presenta un valor del 66% lo que representa la máxima rentabilidad del proyecto y el costo capital (12,92%), por tal motivo es aconsejable ejecutar el proyecto.

## ABSTRACT

The main objective of this work was to evaluate the feasibility of creating a book-cafeteria services company in the city of Tulcán, in the province of Carchi. Through this research the existence of opportunities and allies were identified. In addition, an unsatisfied demand was identified, as there is no similar business in the sector, which is why this idea that seeks to cover such demand was raised. Through the technical analysis, the ideal location for the project was determined, as well as the installed capacity, machinery, supplies, human resources and the financing required for the project. In the financial field, the project will have positive results, since the current net value is \$29.772,31, the internal rate of return has a value of 66% which represents the maximum profitability of the project and capital cost (12,92%).

Victor  
Reyes



## AUTORÍA

Yo, **CASTRO RODRÍGUEZ DANYA KATERINE** y **FUENTES MARTÍNEZ MISSHELL ALEJANDRA**; con cédula de ciudadanía N°.040184975-7 y N°.040191065-8, declaramos que el trabajo de grado titulado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE LIBRO-CAFETERÍA EN LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DE CARCHI”** es de nuestra total autoría y ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva; que los resultados de la investigación no han sido presentados para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado los derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.



---

**Danya Katerine Castro Rodríguez**  
C.I 040184975-7



---

**Misshell Alejandra Fuentes Martínez**  
C.I. 040191065-8

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las estudiantes **DANYA KATERINE CASTRO RODRIGUEZ** y **MISSHELL ALEJANDRA FUENTES MARTÍNEZ** egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica del Norte, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE LIBRO-CAFETERÍA EN LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DE CARCHI”** considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, Diciembre del 2019



---

**Mgs. María Gabriela Arciniegas Romero**

C.I. 1717245110

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**


**CESIÓN DE DERECHOS DE LAS AUTORAS DEL TRABAJO DE GRADO A  
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.**

Yo, **CASTRO RODRÍGUEZ DANYA KATERINE**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 040184975-7, y **FUENTES MARTÍNEZ MISSHELL ALEJANDRA** portadora de la cédula de ciudadanía N° 040191065-8, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o Trabajo de Grado denominado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE LIBRO-CAFETERÍA EN LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DE CARCHI”** que ha sido desarrollado para optar por el Título de: **INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que haga la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, Diciembre del 2019

  
\_\_\_\_\_  
**Danya Katherine Castro Rodríguez**  
**C.I 040184975-7**

  
\_\_\_\_\_  
**Misshell Alejandra Fuentes Martínez**  
**C.I. 040191065-8**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	040184975-7 040191065-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CASTRO RODRÍGUEZ DANYA KATERINE FUENTES MARTÍNEZ MISSHELL ALEJANDRA		
DIRECCIÓN:	IBARRA, EL OLIVO IBARRA, EL OLIVO		
EMAIL:	<a href="mailto:danyakaterine@gmail.com">danyakaterine@gmail.com</a> <a href="mailto:misshell121997@gmail.com">misshell121997@gmail.com</a>		
TELÉFONO FIJO:	062240430 062960433	TELÉFONO MÓVIL:	0980913835 0994194665

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE LIBRO-CAFETERÍA EN LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DE CARCHI
AUTOR (ES):	CASTRO RODRÍGUEZ DANYA KATERINE FUENTES MARTÍNEZ MISSHELL ALEJANDRA
FECHA: DD/MM/AAAA	30/01/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. MARÍA GABRIELA ARCINIEGAS ROMERO

## 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de enero de 2020.

### EL AUTOR:



Firma

CASTRO RODRÍGUEZ DANYA KATERINE  
040184975-7



Firma

FUENTES MARTÍNEZ MISSHELL ALEJANDRA  
040191065-8



## **DEDICATORIA**

El presente proyecto lo dedico a Dios, por llenarme de fe y sobre todo por darme valor para confrontar las adversidades durante este proceso académico, así mismo por permitirme culminar con éxito una meta trascendental en mi vida.

A mis queridos padres Marina Rodríguez y Pablo Castro, quienes son el pilar fundamental de mi vida, con su infinito amor y sabiduría han guiado cada paso de mi existencia, inculcándome valores y educación, brindándome su apoyo incondicional en cada momento, en especial para afrontar momentos difíciles que se presentan día a día, por sus consejos y la motivación para continuar batallando por alcanzar mis objetivos propuestos. En fin, por ser unos excelentes padres y ayudarme a crecer en todos los sentidos.

A mis hermanos Stayn y Evelyn, quienes forman parte esencial de mi vida, por sus consejos y apoyo.

*Katerine Castro R.*

## **DEDICATORIA**

Tengo el honor de dedicar el presente trabajo de grado primero a Dios que me ha brindado la sabiduría necesaria para poder cumplir cada una de mis metas, también quiero agradecer a mis padres Luis Fuentes y Guadalupe Martínez; mis hermanos Lenin y Jennyfer por ser el motor fundamental que siempre me apoyan y me ayudan a seguir adelante en mi vida estudiantil.

*Misshell Fuentes M.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme vida, salud, por iluminar mis días, ser mi soporte en los momentos difíciles y ayudarme actuar siempre de la mejor manera.

A mis padres: Marina y Pablo, por todo el sacrificio realizado para apoyarme en todos los aspectos, por su amor incondicional y ayudarme a reconocer mis virtudes y defectos para ser una mejor persona.

A mis hermanos por el apoyo y consejos brindados en todo momento y circunstancias.

A la Universidad Técnica del Norte, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, a mis docentes y principalmente a mi tutora Mgs. Gabriela Arciniegas, quienes, con sabiduría y paciencia han transmitido sus conocimientos y experiencia para fortalecer mi desarrollo profesional.

***Katerine Castro R.***

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por iluminar mi camino lleno de conocimientos y bendiciones, por regalarme cada día la oportunidad de vivir y cumplir con mis sueños.

A mis padres Luis Fuentes y Guadalupe Martínez por su apoyo incondicional por brindarme lo mejor que existe en esta vida que es su amor y comprensión, y apoyarme en mis estudios para lograr ser una profesional de excelencia.

A todos los docentes que me han impartido sus conocimientos y experiencias de vida que en la actualidad me han aportado a ser la gran profesional que he anhelado ser.

***Misshell Fuentes M.***

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DEDICATORIA.....	ix
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xx
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xxiv
ANTECEDENTES.....	25
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO I.....	6
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
Introducción.....	6
Objetivo.....	6
1.2. Emprendimientos en el Ecuador.....	8
1.3. Descripción técnica de la investigación.....	10
• Diagnóstico.....	10
• Estudio de Mercado.....	10
• Estudio Técnico.....	11
• Estudio Financiero.....	12
• Estudio Organizacional.....	14
CAPÍTULO II.....	15
2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS.....	15
Introducción.....	15
Objetivo.....	15
2.1. Enfoque.....	16
2.2. Tipo de investigación.....	16
2.3. Métodos.....	16
2.4. Técnicas e Instrumentos.....	17
2.5. Variables Diagnósticas.....	18

CAPÍTULO III .....	22
3. DIAGNÓSTICO.....	22
Introducción .....	22
Objetivo.....	22
3.1. Desarrollo de variables.....	22
3.1.1. Condiciones Geográficas .....	23
• Localización .....	23
• Clima.....	23
• Altitud.....	23
• Extensión Territorial .....	24
3.1.2. Factor Social .....	24
• Educación .....	24
• Hábitos de lectura .....	26
• Empleo.....	28
• Pobreza.....	29
• Cobertura de Internet .....	29
• Servicio Eléctrico .....	30
3.1.3. Factor Demográfico.....	31
• Tasa de crecimiento poblacional.....	31
• Estructura poblacional .....	31
3.1.4. Factor Económico.....	33
• Tasa de crecimiento económica.....	33
• Población Económicamente Activa.....	33
• Actividades económicas .....	33
• Inflación.....	34
• Canasta básica .....	34
• Nivel de Ingresos .....	35
3.1.5. Factor Político – Legal .....	35
• Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación .....	35
• Centro de Desarrollo Empresarial .....	36
• Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” .....	36
• Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura .....	36
3.1.6. Análisis Sector Servicios .....	36

• Fortalezas .....	37
• Restricciones .....	37
3.2. Análisis de la información .....	38
3.3. Conclusión diagnóstica.....	39
CAPÍTULO IV .....	40
4. Propuesta .....	40
Introducción .....	40
Objetivo General .....	40
4.1. Estudio de Mercado .....	41
Introducción .....	41
Objetivo del estudio de mercado.....	41
4.1.1. Segmentación de mercado.....	41
• Variables de segmentación .....	41
4.1.2. Mercado meta.....	42
4.1.3. Cálculo de la muestra .....	43
4.1.4. Análisis e interpretación de resultados.....	45
• Análisis e interpretación de resultados de la encuesta.....	45
Datos Técnicos: .....	45
• Conclusión general de la aplicación de la encuesta .....	55
• Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista .....	55
4.1.5. Demanda .....	56
• Identificación de la demanda potencial .....	56
4.1.6. Oferta .....	56
• Identificación de la oferta .....	56
• Proyección de la oferta .....	57
4.1.7. Balance oferta – demanda .....	58
• Demanda Objetivo .....	58
• Proyección de la demanda .....	59
4.1.8. Análisis de precios .....	59
4.1.9. Estrategias de marketing.....	60
• Producto .....	61
• Precio.....	61
• Plaza .....	61
• Promoción .....	61

4.1.10.	Conclusiones del estudio de mercado .....	62
4.2.	Estudio Técnico .....	63
	Introducción .....	63
	Objetivo .....	63
4.2.1.	Localización del proyecto .....	63
•	Macro localización.....	64
•	Micro localización.....	65
➤	Localización urbana.....	65
➤	Costo de transporte .....	66
➤	Materia prima.....	66
➤	Accesibilidad.....	66
➤	Alquiler del local.....	66
➤	Servicios básicos.....	67
➤	Cercanía al mercado meta .....	67
➤	Comunicación.....	67
➤	Ubicación estratégica .....	67
4.2.2.	Tamaño del proyecto .....	69
	Factores condicionantes del tamaño: .....	69
➤	El Mercado .....	69
➤	La tecnología .....	70
➤	Disponibilidad de financiamiento .....	70
➤	Capacidad Instalada .....	71
4.2.3.	Ingeniería del proyecto .....	71
➤	Diseño y descripción técnica del producto .....	72
•	Diseño del producto .....	72
•	Diseño del servicio.....	72
•	Descripción técnica del servicio .....	73
➤	Inversión del proyecto.....	76
•	Inversión fija .....	76
✓	Equipos de computación.....	77
✓	Muebles y enseres.....	77
✓	Equipos de oficina .....	77
✓	Equipo de cafetería .....	78
➤	Costos de Operación .....	78



• Materia Prima.....	78
• Mano de Obra .....	79
• Costos indirectos de fabricación .....	80
Costos operativos.....	81
• Gastos Administrativos .....	81
✓ Servicios básicos.....	81
✓ Gastos de Arriendo.....	82
✓ Remuneraciones del personal administrativo .....	82
✓ Suministros y materiales de oficina .....	84
✓ Materiales de aseo y limpieza .....	84
✓ Gastos de constitución e instalación.....	85
• Gastos de Instalación .....	85
• Gastos de ventas .....	85
• Gastos de publicidad .....	86
➤ Capital de trabajo.....	86
➤ Inversión Total.....	88
➤ Financiamiento.....	88
4.2.4. Conclusión Estudio Técnico.....	88
4.3. Estudio Financiero.....	89
Introducción .....	89
Objetivo.....	90
4.3.1. Estructura de la inversión.....	90
➤ Ingresos .....	90
Proyección de Ingresos .....	91
➤ Costos y gastos proyectados .....	92
• Costos de adquisición.....	92
Proyección de costos.....	92
• Gastos Administrativos proyectados.....	93
Remuneración del personal administrativo .....	93
Servicios básicos.....	94
Gastos de arriendo .....	95
Suministros y materiales de oficina .....	95
Materiales de aseo y limpieza .....	95
Resumen gastos administrativos.....	96

• Gastos de Ventas proyectados.....	96
Gastos de publicidad y promoción.....	97
Resumen gastos de ventas.....	97
• Gastos financieros.....	97
Cuadro de resumen de capital e interés.....	98
• Depreciación.....	98
• Resumen de costos y gastos.....	100
➤ Estados financieros presupuestados.....	101
4.3.2. Estados Financieros.....	101
• Estado de situación financiera inicial.....	101
• Estado de resultados proyectado.....	102
• Estado de flujo del efectivo.....	104
• Estado de fuentes y usos.....	104
4.3.3. Evaluación financiera.....	107
• Costo de capital (Ck).....	107
• Tasa de rendimiento promedio (TRP).....	107
• Valor actual neto (VAN).....	108
• Tasa interna de retorno (TIR).....	109
• Relación costo beneficio.....	110
• Periodo de recuperación de la inversión (PRI).....	110
• Punto de equilibrio (PE).....	111
• Resumen de la evaluación financiera.....	112
4.3.4. Análisis de sensibilidad (prevención de riesgos, variación de costos, ventas)	113
4.3.5. Conclusiones de la evaluación financiera.....	113
4.4. Estudio organizacional.....	114
Introducción.....	114
Objetivo.....	115
4.4.1. La empresa.....	115
• Nombre de la empresa o razón social.....	115
• Imagotipo.....	116
• Slogan.....	117
• Misión.....	117
• Visión.....	117

•	Objetivos estratégicos .....	117
•	Valores corporativos .....	118
•	Políticas empresariales.....	118
•	Organigrama estructural .....	118
•	Organigrama Funcional .....	119
•	Mapa de Procesos .....	120
•	Diagramas de subprocesos.....	120
•	Subprocesos Estratégicos.....	121
	Subproceso de Planificación Estratégica.....	121
✓	Subproceso Operativos .....	123
	Subproceso de prestación del servicio de alquiler de libro y cafetería .....	123
✓	Subproceso de Apoyo.....	126
	Subproceso de Selección y Contratación de Personal .....	127
	Subproceso de adquisición de materia prima.....	128
	4.4.2. Constitución jurídica.....	130
•	Nombre o razón social .....	130
•	Figura Jurídica.....	130
•	Domicilio.....	131
•	Objeto Lícito .....	131
•	Apertura de Cuenta .....	131
•	Escritura Pública .....	131
•	Requisitos Legales para el Funcionamiento .....	131
•	Registro Patronal.....	132
•	Registro para la obtención del RUC.....	132
•	Requisitos para la obtención de Patente Municipal .....	132
•	Permiso del Ministerio de Salud Pública .....	133
•	Reglamento Interno .....	133
•	Código de Ética.....	134
	CAPÍTULO V .....	134
	5. Validación.....	134
	Introducción .....	134
	Descripción del estudio .....	134
	Objetivo .....	134

5.1. Equipo de Trabajo .....	134
5.2. Metodología de verificación.....	135
5.2.1. Factores a validar .....	135
5.2.2. Método de calificación .....	136
5.2.3. Rango de interpretación.....	137
5.3. Resultados .....	138
5.4. Calificación e interpretación de resultados.....	142
CONCLUSIONES .....	143
RECOMENDACIONES .....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146
LINKOGRAFIA.....	150
Anexos .....	153
ANEXO 1. ENCUESTA .....	154
ANEXO 2. ENTREVISTA .....	158
ANEXO 3. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO .....	158
ANEXO 5. CÓDIGO DE ÉTICA .....	180
ANEXO 6. FOTOGRAFÍAS .....	182

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz Diagnóstica .....	20
Tabla 2: Fuente de energía eléctrica .....	30
Tabla 3: Estructura de la población .....	31
Tabla 4: Población por edades .....	31
Tabla 5: Matriz AOOD .....	38
Tabla 6: Variables de segmentación .....	41
Tabla 7: Mercado Meta.....	43
Tabla 8: Aplicación de encuestas .....	44
Tabla 9: Demanda potencial .....	56
Tabla 10: Oferta.....	57
Tabla 11: Proyección oferta en dólares .....	58

Tabla 12: Balance Demanda-Oferta .....	58
Tabla 13: Demanda objetivo .....	58
Tabla 14: Proyección demanda .....	59
Tabla 15: Análisis de Precios .....	60
Tabla 16: Matriz ubicación estratégica del proyecto.....	68
Tabla 17: Financiamiento .....	70
Tabla 18: Capacidad instalada.....	71
Tabla 19: Preparación de bebidas calientes .....	73
Tabla 20: Preparación de batidos.....	74
Tabla 21: Elaboración de sánduches .....	75
Tabla 22: Equipo de computación .....	77
Tabla 23: Muebles y enseres .....	77
Tabla 24: Equipo de oficina.....	77
Tabla 25: Equipo de cafetería.....	78
Tabla 26: Costo unitario de materia prima .....	78
Tabla 27: Costo total de materia prima .....	79
Tabla 28: Costo unitario de mano de obra.....	79
Tabla 29: Costo total de mano de obra.....	80
Tabla 30: Costos indirectos de fabricación unitarios.....	80
Tabla 31: Costos indirectos de fabricación total .....	81
Tabla 32: Costo operativo .....	81
Tabla 33: Servicios básicos .....	81
Tabla 34: Arriendo.....	82
Tabla 35: Remuneraciones anual personal administrativo .....	83
Tabla 36: Suministros y materiales de oficina.....	84

Tabla 37: Aseo y limpieza .....	84
Tabla 38: Gasto constitución .....	85
Tabla 39: Gasto instalación .....	85
Tabla 40: Publicidad.....	86
Tabla 41: Días de capital de trabajo .....	86
Tabla 42: Capital de trabajo.....	87
Tabla 43: Inversión Total .....	88
Tabla 44: Financiamiento .....	88
Tabla 45: Precio de venta unitario.....	90
Tabla 46: Tasa de inflación promedio .....	91
Tabla 47: Ingresos por ventas.....	91
Tabla 48: Resumen de ingresos .....	91
Tabla 49: Proyección de costos de producción unitarios .....	92
Tabla 50: Proyección de costos de producción totales .....	92
Tabla 51: Resumen de costos .....	93
Tabla 52: Tasa promedio de remuneración .....	93
Tabla 53: Sueldos proyectados de administración .....	94
Tabla 54: Servicios básicos proyectados .....	94
Tabla 55: Arriendos proyectados.....	95
Tabla 56: Suministros y materiales de oficina proyectados .....	95
Tabla 57: Materiales de aseo proyectados .....	96
Tabla 58: Resumen gastos administrativos proyectados .....	96
Tabla 59: Gastos de publicidad proyectados .....	97
Tabla 60: Resumen de gastos de ventas proyectados .....	97
Tabla 61: Amortización crédito bancario .....	98

Tabla 62: <i>Resumen de capital e interés</i> .....	98
Tabla 63: Depreciación de activos fijos .....	99
Tabla 64: Costos y gastos de operación .....	100
Tabla 65: Resumen de costos y gastos de operación y financiamiento.....	100
Tabla 66: Estado de situación financiera.....	102
Tabla 67: Estado de resultados proyectado .....	103
Tabla 68: Estado de flujo del efectivo .....	104
Tabla 69: Estado de fuentes y usos.....	105
Tabla 70: Estado de situación financiera proyectado .....	106
Tabla 71: Costo de capital .....	107
Tabla 72: Tasa de Rendimiento Promedio .....	108
Tabla 73: Tasa Interna de Retorno .....	109
Tabla 74: Relación costo beneficio .....	110
Tabla 75: Periodo de recuperación de la inversión.....	111
Tabla 76: Punto de equilibrio .....	111
Tabla 77: Evaluación financiera .....	112
Tabla 78: Análisis de sensibilidad .....	113
Tabla 79: Mapa de Procesos.....	120
Tabla 80: Simbología para diagramas de flujo.....	120
Tabla 81: Manual de procedimiento PO1 .....	122
Tabla 82: Manual de procedimiento PO2.....	123
Tabla 83: Manual de procedimientos PO3 .....	125
Tabla 84: Manual de procedimientos PO4 .....	127
Tabla 85: Manual de procedimientos PO5 .....	129
Tabla 86: Equipo de Trabajo .....	135

Tabla 87: Factores a validar .....	136
Tabla 88: Criterio de calificación .....	137
Tabla 89: Porcentaje de calificación.....	138
Tabla 90: Matriz de Validación 1 .....	139
Tabla 91: Matriz de Validación 2.....	140
Tabla 92: Matriz de Validación 3 .....	141

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación Geográfica .....	23
Figura 2: Analfabetismo .....	25
Figura 3: Tiempo dedicado a la lectura .....	26
Figura 4: Hábito de lectura por edad .....	27
Figura 5: Cobertura de Internet .....	30
Figura 6: Grupos étnicos .....	32
Figura 7: Sectores Económicos .....	34
Figura 8: Edad .....	45
Figura 9: Gusto por la lectura.....	46
Figura 10: Tiempo dedicado a la lectura .....	46
Figura 11: Principal motivación para leer .....	47
Figura 12: Lugar de preferencia para leer .....	47
Figura 13: Visita a bibliotecas públicas.....	48
Figura 14: Servicio de biblioteca pública .....	48
Figura 15: Maneras de leer un libro .....	49
Figura 16: Género literario .....	49
Figura 17: Visitas al libro-cafetería.....	50
Figura 18: Frecuencia de visitas .....	50
Figura 19: Variedad de libros tomado de	
Figura 20: Servicio de cafetería tomado de .....	51
Figura 21: Sillones de lectura tomado	
Figura 22: Internet tomado de encuesta de encuestas aplicadas mediante aplicadas mediante una investigación una investigación directa directa.....	52



Figura 23: Café ilimitado tomado de	
Figura 24: Sánduches tomado de encuestas encuestas aplicadas mediante aplicadas mediante investigación directa      investigación directa .....	52
Figura 25: Postres .....	53
Figura 26: Ubicación libro-cafetería.....	53
Figura 27: Medios de comunicación .....	54
Figura 28: Negocios similares .....	54
Figura 29: Macro localización.....	64
Figura 30: Ubicación estratégica .....	69
Figura 31: Plano distribución de espacios físicos.....	73
Figura 32: Imagotipo .....	116
Figura 33: Organigrama estructural.....	119
Figura 34 : Planificación Estratégica.....	122
Figura 35: Alquiler de libros .....	124
Figura 36 : Servicio cafetería.....	126
Figura 37: Selección y contratación del personal.....	128
Figura 38: Adquisición de materia prima.....	130

## **ANTECEDENTES**

Carchi es una de las 24 provincias que integra el Ecuador, misma que se encuentra ubicada al norte del país en la frontera con Colombia, al sur con la provincia de Imbabura, al este con Sucumbíos y al occidente con Esmeraldas, en la región interandina o sierra. Fue creada el 19 de noviembre de 1880 cuando el General Ignacio de Veintimilla decretó la provincialización, denominándola como provincia de Veintimilla. El 23 de abril de 1884 según la ley de División Territorial, emitida en el gobierno del Dr. José María

Plácido Caamaño, se designó a la provincia con el nombre de su río principal, es decir el río Carchi. Su capital es la ciudad de Tulcán.

Tulcán, también conocida como "Centinela norteña" por su ubicación geográfica, con un clima frío andino de 9°C en promedio. Según el censo realizado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadistas y Censos (INEC), la ciudad posee una población total de 86 498 habitantes, además mediante el mismo censo se determinó la existencia de un 5,5% de analfabetismo. Es importante mencionar que actualmente existen varios centros de enseñanza superior como la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y subsedes de otras universidades.

La ciudad cuenta con una biblioteca pública ubicada en las calles Diez de Agosto y Olmedo en el edificio municipal, la cual posee 7200 libros, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00. El lugar tiene un espacio limitado e incómodo, además es frecuentado por pocos usuarios debido a la falta de actualización de libros, además existe una pequeña biblioteca llamada "Angélica Martínez" de la casa de la cultura ecuatoriana. Dichas bibliotecas no satisfacen las necesidades de lectura de la población, por ende, los habitantes exteriorizan una falta de interés y motivación ocasionado bajos hábitos de lectura, información que ratifica los datos obtenidos en el censo de hábitos de lectura año 2012, realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, que establece que el 56,8% de los habitantes del país no leen por falta de interés. Además, dicho censo determinó que el 83% de las personas que, si leen, representan a la población de 16 a 24 años de edad.

Una libro – cafetería representa un espacio atractivo y placentero para desarrollar hábitos socioeducativos de lectura, es decir permite fomentar los hábitos lectores mediante la creación de un espacio confortable. Además, constituye una propuesta innovadora que

incorpora servicios de café, aperitivos, postres y una biblioteca dotada de una variedad de libros.

En el país se conoce de la existencia de libro – cafeterías, entre ellas la más cercana está ubicada en la ciudad de Ibarra, misma que por la extensión geográfica no representa una competencia, así como también otras ubicadas en Quito y Guayaquil, (telégrafo, 2011).

## **JUSTIFICACIÓN**

La lectura es el camino hacia el conocimiento y la libertad, por esa razón los países más desarrollados que cuentan con índices altos de lectura tienen un mayor crecimiento económico y social. Contar con un espacio de lectura con información actualizada tiene una importancia fundamental para contribuir con el desarrollo cultural e intelectual de una sociedad, además enriquece el vocabulario tanto en la expresión oral y escrita. Actualmente las bibliotecas tienden a ser estandarizadas, con material poco diversificado para la animación a la lectura, sin considerar los intereses de los distintos grupos de edad, en la ciudad de Tulcán se ha evidenciado la oportunidad de fomentar el hábito de lectura mediante alternativas innovadoras que cautiven la atención de la ciudadanía.

El presente trabajo de grado se justifica desde las siguientes perspectivas:

Contribuye con el cumplimiento del primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo en el cual se plantea “garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” mismo que se destaca la importancia del fortalecimiento de la educación que representa uno de los servicios prioritarios para la sociedad a través del cual se posibilita el crecimiento individual y el desarrollo, económico y cultural. (Desarrollo, 2017 - 2021)

El Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura del Ecuador sustenta que la cultura sirve para potenciar la salud emocional de los pueblos su identidad y autoestima, a través

de este plan el estado ecuatoriano reconoce la necesidad de fomentar la lectura para promover una sociedad equitativa y soberana.

Este plan considera que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) deben liderar la promoción del libro y la lectura además de mejorar las condiciones de acceso a bibliotecas. (Cuadra, 2017)

De la misma forma, aporta el cumplimiento de la Ley Orgánica de Cultura la cual determina que “las entidades, organismos e instituciones del Sistema Nacional de Cultura ejecutarán políticas que promuevan la creación de la actividad artística y cultural, las expresiones de la cultura popular, la formación, la investigación, el fomento y el fortalecimiento de las expresiones culturales; el reconocimiento, mantenimiento, conservación y difusión del patrimonio cultural y la memoria social.” (BARREZUETA, 2016)

Según datos adquiridos en el año 2010 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) sostiene que en Ecuador se lee medio libro por año el 73,5% de los ciudadanos lectores corresponde a un grupo mayoritariamente joven, por ello se ha identificado la importancia de implementar espacios agradables y cómodos con la finalidad de fortalecer los hábitos de lectura aportando al cumplimiento del objetivo general del Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura en el que se argumenta la difusión del patrimonio literario para elevar el acceso cultural y científico a través de formulación de actividades formativas.

En Ecuador se considera que las bibliotecas lejos de convertirse en espacios de fomento lector, han sido depósitos de libros, lugares de castigo o centros utilitarios de información y datos puntuales para el cumplimiento de una tarea. Han sido espacios muchas veces subestimados y relegados en las instituciones.

Se ha observado que la ciudad de Tulcán carece de lugares oportunos, elegantes y que promuevan el hábito de lectura como lo propone nuestro proyecto, por ello se ha identificado la oportunidad de crear una librería-café con espacios agradables que brinde diversos servicios que cautiven la atención de la ciudadanía ayudando a fomentar la lectura y adicionalmente proporcionar diversos productos alimenticios como bebidas, bocaditos entre otros.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios de librería-café en la ciudad de Tulcán, provincia de Carchi.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la ciudad de Tulcán, mediante una investigación situacional para determinar la factibilidad del proyecto.
- Elaborar referentes teóricos con el fin de obtener una visión clara, que permita sustentar el proyecto a través de la revisión bibliográfica.
- Realizar el estudio de mercado mediante la investigación de la oferta, demanda, producto, precio, plaza y promoción existentes, para identificar la oportunidad del proyecto.
- Desarrollar el estudio técnico para determinar el tamaño de proyecto, localización, la infraestructura, maquinaria, capital de trabajo y talento humano.
- Realizar un estudio económico financiero del proyecto mediante la utilización de indicadores financieros que determinen la factibilidad del mismo.
- Diseñar la estructura organizacional de la microempresa para su eficiente administración con el fin de conocer los aspectos legales que se deben cumplir.

- Validar el estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios de libro-cafetería mediante la evaluación del entorno.

## **CAPÍTULO I**

### **1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Introducción**

Este capítulo también conocido como marco teórico es el conjunto de teorías o conceptos con las que se sustentan y se da explicación a la propuesta de negocio, permite analizar y exponer bases conceptuales que se consideran pertinentes para guiar el proceso de investigación.

La fundamentación teórica es la clave para tener una investigación exitosa ya que permite darle soporte y sentido lógico a la propuesta, también sirve como guía para el investigador. La construcción de un buen fundamento teórico requiere de una exhaustiva revisión de la bibliografía relacionada con el tema, lo que permitirá diseñar el esquema conceptual.

#### **Objetivo**

Validar a través de referentes teóricos el objeto de estudio y los elementos a considerar con la finalidad de conocer un contexto bibliográfico que aporte al proyecto.

#### **1.1. Hábitos de lectura en el Ecuador**

La educación es uno de los factores que más influye en el avance y el progreso de personas y sociedades, además de proveer educación enriquece la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que caracteriza como seres humanos. Es necesaria en todos los sentidos, ya sea para alcanzar mejores niveles de bienestar social y de crecimiento económico; para nivelar las desigualdades económicas y sociales; para acceder a mejores niveles de

empleo; para elevar las condiciones culturales de la población; para ampliar las oportunidades de los jóvenes; para vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades, para el avance democrático, para el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación. (UNAM, 2012)

La educación de calidad es un derecho de todos, es un deber que debe potencializar el estado, por tal razón en Ecuador y en América Latina se ha experimentado cambios notables como la reducción del analfabetismo, la incorporación de niños y jóvenes al sistema escolar, sobre todo de los sectores pobres de la sociedad. (Torres, 2002)

Ecuador actualmente forma parte de la UNESCO quien a través del Tercer Estudio Regional y Comparativo y Explicativo (TERCE) mantiene como principal objetivo contribuir a la calidad de la educación sin exclusión, para ello mide los logros de aprendizaje en diversas áreas como literatura. (UNESCO, 2014)

El área de literatura abarca varios aspectos, uno de ellos es la lectura que en el Ecuador en la actualidad presenta un menor desarrollo en comparación a otros países, algunas de las causas son la falta de conocimiento de literatura, la escasez y deficiencia de bibliotecas o falta de instrucción de los padres. Según algunos autores el tener hábitos de lectura logra ampliar conocimientos, mejorar nuestras vidas a nivel mental, espiritual y social. (Calderón Cisneros, Trejo, & Iñiguez Iñiguez, 2015)

El saber leer constituye uno de los factores esenciales para la formación integral de la persona, en cuanto al alcance de niveles de desarrollo de expresión oral y escrita, la ortografía y en las habilidades intelectuales para emitir juicios, argumentos, valoraciones y modos de actuación. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) la mayoría de ecuatorianos no leen por placer o superación personal, por ende, para contribuir el hábito de lectura conlleva a romper con lo tradicional en busca de obras

literarias que sean analizadas desde la concepción flexible y dinámica. (Pérez Payrol , Baute Rosales , & Luque Espinoza de los Monteros, 2018)

La lectura motiva, crea, inventa, inclusive sumerge en sensaciones al lector y hace que un mundo irreal se sienta como real. Fomenta en la sociedad cambios positivos que ayudan a mejorar en la productividad y sobre todo ayuda al crecimiento de un país, el hábito de leer nos transforma, nos lleva a superar límites y a tener nuevas metas y objetivos, fomenta en los niños la capacidad de maduración constituyendo un modelo de aprendizaje, cultura y formación. (Calderón)

Actualmente Ecuador se está enfocando en proporcionar una educación de calidad, sin embargo, hace falta fortalecer el hábito lector en todo el país, ya que existen pequeñas ciudades y no por ello menos importantes como Tulcán en donde hay bajos índices de lectura por falta de motivación o falta de interés debido a la inexistencia de espacios confortables donde puedan acceder a libros actualizados y que sean de su interés. Debido a la ausencia de espacios confortables de lectura se ha identificado la oportunidad de atender la demanda de la población con la finalidad fomentar el hábito de lectura.

## **1.2. Emprendimientos en el Ecuador**

Según Global Entrepreneurship Monitor (GEM) Ecuador en el año 2017 obtuvo el segundo lugar en el crecimiento de nuevos emprendimientos evidenciando que los emprendedores han logrado obtener un alto nivel de confianza al momento de iniciar sus emprendimientos, Ecuador tiene la tasa más alta de Actividad Emprendedora Temprana (TEA) en la región, No obstante, aún carece de incentivos legales que promuevan el emprendimiento como una oportunidad más que como una necesidad. La principal motivación de los ecuatorianos al comenzar un emprendimiento es por necesidad, por



ello, la mayoría son emprendimientos unipersonales y no contribuyen a la generación de empleo. (Lasio, Ordeñana , Caicedo, Samaniego, & Izquierdo , 2017)

Los emprendimientos son importantes debido a que promueven el desarrollo económico y social de los países y además incrementan la generación de empleo. El GEM establece que Ecuador es el país latinoamericano con el mayor índice de creación de emprendimientos, mayormente orientados hacia actividades de comercio, productos y servicios. Se lleva a cabo para aprovechar una oportunidad de negocio que permita obtener mayores ingresos, independencia económica y satisfacción de necesidades. (Zamora, 2017)

Según Global Entrepreneurship Monitor (GEM), en el año 2018 Ecuador continúa con la tasa de actividad emprendedora más alta de América Latina y el Caribe, ubicándose por delante de Perú, Chile y Colombia. Según una encuesta realizada a 2 060 personas y 37 expertos nacionales, el 29,6% de la población ecuatoriana, con edades comprendidas entre 18 y 64 años, emprendió o tenía un emprendimiento con menos de 42 meses de funcionamiento. (Castillo, 2018)

Sin embargo, el 90% de los emprendimientos en Ecuador, no llega a los tres años, estas cifras que arrojó el Global Entrepreneurship Monitor, nos muestran las dos caras de la moneda: por un lado, los ecuatorianos no tienen miedo a proponer nuevas ideas; pero parece que existen factores adversos que hacen que estas ideas no maduren en empresas sostenibles y rentables.

Existen circunstancias político-económicas que influyen, pero no son determinantes, el problema nace de algo muy propio de los seres humanos: la incertidumbre. Los emprendedores en nuestro país tienen buenas ideas, pero también muchas dudas que un

emprendedor encuentra en el camino y el no saber cómo resolverlas, puede ser el factor decisivo que marca el éxito o fracaso de un emprendimiento. (Flores, 2018)

Para que los emprendimientos logren tener una estabilidad y perduren en el tiempo deben realizarse en base a una oportunidad identificada en el mercado, es por eso, que la presente idea de negocio se enfoca en una oportunidad determinada en el entorno.

### **1.3. Descripción técnica de la investigación**

- **Diagnóstico**

El diagnóstico es un procedimiento ordenado y sistemático que ayuda a conocer y establecer de una manera clara datos concretos que se obtienen a través de evaluaciones y observaciones iniciales. (Raffino, Diagnóstico, 2018)

Su objetivo principal es desarrollar una adecuada interpretación del proceso del cambio social, tecnológico, económico y ambiental en una región determinada. (Córdoba, 2011)

La necesidad de hacer un diagnóstico está basada en el principio de que es necesario conocer para actuar con eficacia. Por ello representa una de las fases iniciales y fundamentales del proceso. A través de él se procura un conocimiento real y concreto de una situación sobre la que se va a realizar una intervención y de los diferentes aspectos que es necesario tener en cuenta para resolver la situación-problema diagnosticada. El diagnóstico se elabora con dos propósitos bien definidos:

- Brinda información básica que servirá para programar acciones concretas como determinar situación geográfica, demográfica, político- legal y sectorial.
- Proporciona un cuadro de situación que servirá para seleccionar las estrategias de actuación más adecuada, a través de indicadores. (María José Aguilar Idañez)

- **Estudio de Mercado**

(Kotler, Fundamentos de Marketing, 2013) afirma:

El estudio de mercado es el conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado, los proveedores y la competencia ante un producto o servicio.

El principal objetivo del estudio de mercado es obtener una visión clara de las características del producto o servicio que se quiere introducir en un nicho de mercado específico obteniendo descripciones concretas de los consumidores. La información recopilada en el estudio de mercado a través de información primaria y secundaria sirve de apoyo para la toma de decisiones.

**Oferta:** es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes está dispuesto a poner en disposición del mercado a un precio determinado. Su propósito es determinar o medir cantidades y las condiciones que una economía puede y quiere poner a disposición del mercado un bien o servicio.

**Demanda:** es la cantidad de bienes o servicios que solicitan o desean en un determinado mercado (Urbina, 2016).

- **Estudio Técnico**

Según (Baca Urbina , y otros, 2014) un estudio técnico es un proceso que busca determinar la viabilidad técnica de la elaboración del producto, las inversiones necesarias para realizar dicha producción tanto en tecnología, infraestructura como en personal y materiales. El estudio técnico está conformado por:

- Macro localización y micro localización óptima del proyecto
- Factores determinantes del proyecto; es decir el tamaño y la capacidad del negocio
- Disponibilidad necesaria de los materiales e insumos
- Descripción del producto y proceso del proyecto

El objetivo del estudio técnico es demostrar la viabilidad de los recursos económicos e insumos necesarios para la puesta en marcha del proyecto.

Para llevar a cabo un estudio técnico será necesario analizar los siguientes componentes:

**Localización:** la localización de un proyecto se debe tener claro que ésta es una decisión de largo plazo debido a que implica grandes sacrificios en recursos económicos. La localización es una de las variables claves para determinar la viabilidad económica y financiera de un proyecto.

**Determinación del tamaño óptimo de la planta:** El tamaño del proyecto está determinado por factores relevantes como el tamaño de la demanda, las estrategias comerciales, tomando en cuenta la capacidad que el proyecto puede abastecer analizando los costos y su rentabilidad. (Baca Urbina , y otros, 2014)

**Ingeniería del proyecto:** se enfoca en algunos aspectos particulares del proyecto; la infraestructura y planta física, la tecnología, las adecuaciones, la mano de obra y algunos costos inherentes a la inversión del proyecto.

- **Estudio Financiero**

El estudio financiero es el proceso a través del cual se analiza la viabilidad económica y financiera de un proyecto tomando como base los recursos económicos que tenemos disponibles y el coste total del proceso de producción y los gastos incurridos para su funcionamiento.

Su finalidad es verificar si el proyecto es viable en términos de rentabilidad económica y financiera, por lo cual este estudio se convierte en una parte fundamental para la ejecución de un proyecto de inversión. (Federico, 2019)

Según (Peralta, 2013) los elementos que se deben considerar en un estudio financiero son:

- Estado de situación financiera inicial: es un informe financiero que refleja la situación económica de la empresa está constituido por los bienes materiales que posee la empresa; las obligaciones que se adquiere con terceras personas y los aportes que realicen sus socios.
- El estado de resultados: es un reporte financiero en un periodo determinado en donde se identifica de forma detallada los ingresos y los gastos en los que se incurren dando como resultado la obtención de una utilidad o pérdida que se genera en dicho periodo.
- Estado de flujo del efectivo: en este estado se reflejan los movimientos de efectivo que realiza una empresa.
- Indicadores Financieros: son herramientas diseñadas para medir la estabilidad y su capacidad financiera de una empresa, permiten realizar un análisis de la realidad financiera.
- Costo de capital ( $C_k$ ): El coste de capital hace referencia al coste de los recursos financieros necesarios para la ejecución de la inversión
- Tasa de rendimiento medio (TRM): nos ayuda a identificar el porcentaje de capacidad de la empresa para alcanzar utilidades o rendimiento mínimo del proyecto.
- Valor Actual Neto (VAN): es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuánto se va a ganar o perder con esa inversión. Si el VAN es negativo o menor que cero significa que el proyecto no es rentable, si el resultado es igual a cero la idea de negocio es indiferente y en el caso de que el VAN sea mayor el proyecto es rentable.

- Tasa Interna de Retorno (TIR): es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.
- Relación Costo Beneficio toma los ingresos y egresos presentes netos del estado de resultado, para determinar cuáles son los beneficios del proyecto.
- Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI): Es un instrumento que permite medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo o inversión inicial.
- Punto de Equilibrio (PE): determina cuál es el nivel de ventas preciso para poder cubrir el total de los costes de la empresa, y no tener pérdidas.

Este estudio pretende identificar la viabilidad financiera del proyecto, su objetivo principal es identificar la rentabilidad del negocio a través de un análisis de indicadores financieros.

- **Estudio Organizacional**

El estudio organizacional considera la planeación e implementación de una estructura orgánica y funcional de una empresa, el estudio legal, aspectos comerciales, laborales y de contratación determinando jerarquías y responsabilidades de los colaboradores. Se analizan los aspectos legales en cuanto al tipo de sociedad y la normativa a la que debe regirse el giro del negocio, los pasos para el diseño de la estructura organizacional son:

- Definir los objetivos generales de la empresa; en concordancia con la estructura organizacional.
- Definir el proceso administrativo para la operación del proyecto
- Determinar la estructura organizacional
- Identificar las necesidades de Recurso Humano de cada área.

- Asignar funciones y definir cargos para cada unidad administrativa o grupo de trabajo. (Morales, 2010)

Los enfoques del estudio administrativo son:

**ORGANIGRAMA:** se determina los niveles jerárquicos que el negocio necesita, asignación de cargos y funciones al personal.

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:** se establece la misión, visión, objetivos, estrategias, valores y políticas de convivencia en el entorno laboral. (Ruíz, 2017)

## **CAPÍTULO II**

### **2. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS**

#### **Introducción**

La finalidad de este capítulo es precisar, a través de un lenguaje claro y sencillo, el tipo de investigación, los métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos utilizados por el investigador para lograr los objetivos del proyecto.

Según Balestrini (2006) afirma:

Los procedimientos metodológicos son el conjunto de procedimientos lógicos implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos. (p.125)

#### **Objetivo**

Definir el tipo de investigación, métodos y técnicas apropiadas que se utilizan para el desarrollo de la propuesta con la finalidad de asegurar calidad en los resultados.

### **2.1. Enfoque**

Se empleará un enfoque cuantitativo, el cual permite recolectar datos para probar una hipótesis, con el fin de establecer pautas de comportamiento. Este enfoque tiene como objetivo obtener respuestas de una población a preguntas específicas para tomar decisiones efectivas.

Además, realiza registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como entrevistas, encuestas, observación e investigación documental.

### **2.2. Tipo de investigación**

Este estudio se realizará mediante una investigación descriptiva, la cual nos ayudará a identificar formas de conducta y actitudes del universo de investigación.

Según Sampieri, la investigación descriptiva tiene como objetivo especificar propiedades y características de cualquier fenómeno que se analice, es decir, describe tendencias de un grupo o población.

### **2.3. Métodos**

Esta investigación se realizará mediante un método deductivo, mismo que representa una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas.



Según Sampieri, el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. (Sampieri, 2014)

#### **2.4. Técnicas e Instrumentos**

Se utilizará la técnica de muestreo probabilístico para la recolección de datos, ya que permite seleccionar una muestra estadística mediante una base de datos. (Otzen & Manterola, 2017)

Las técnicas utilizadas para la investigación son la encuesta, entrevista, observación e investigación documental.

**Encuesta:** es un instrumento que recoge información primaria estructurada y no debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está distribuida en la población objeto de estudio, estas son analizadas mediante métodos cuantitativos. (Martín, 2011)

Esta técnica será utilizada en el estudio de mercado a través de un cuestionario de preguntas que aportará con información primaria a la propuesta de negocio.

**Entrevista:** Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Laura Díaz-Bravo, 2013)

Para esta técnica se utilizará una guía de entrevista que nos ayudará a identificar a la oferta en el estudio de mercado a través de información primaria.

**Observación:** es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo

que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica. (Covarrubias & Martínez, 2012)

El instrumento que se utilizará en esta técnica es la ficha de observación la cual permite obtener información necesaria para el estudio técnico.

**Investigación documental:** es un proceso basado en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. (El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica, 2012)

Cómo instrumento en la investigación documental se analizaron diferentes documentos de información secundaria mismos que aportarán en el desarrollo del proyecto.

## **2.5. Variables Diagnósticas**

Para el desarrollo se han tomado en cuenta las siguientes variables:

### **Condiciones Geográficas**

- Localización
- Clima
- Altitud
- Extensión Territorial

### **Variable Social**

- Educación
- Hábitos de Lectura
- Empleo

- Pobreza
- Cobertura de Internet
- Servicio Eléctrico

### **Variable Demográfica**

- Tasa de crecimiento poblacional
- Estructura de la población

### **Variable Económica**

- Tasa de crecimiento económica
- Población Económicamente Activa
- Actividades económicas
- Inflación
- Canasta básica
- Nivel de ingresos

### **Variable Político-Legal**

- Ley de Apoyo al Emprendimiento
- Centro de Desarrollo Empresarial
- Plan Nacional de Desarrollo
- Plan Nacional de Promoción de Libro y la Lectura

### **Sector Servicios**

- Fortalezas
- Restricciones

**Tabla 1: Matriz Diagnóstica**

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>FUENTE</b>
Condiciones Geográficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización</li> <li>• Clima</li> <li>• Altitud</li> <li>• Extensión Territorial</li> </ul>	Investigación Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefectura de Carchi</li> <li>• Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán (2015 – 2019)</li> </ul>
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• Hábitos de lectura</li> <li>• Empleo</li> <li>• Pobreza</li> <li>• Cobertura de Internet</li> <li>• Servicio eléctrico</li> </ul>	Investigación Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán (2015 – 2019)</li> </ul>
Demográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de crecimiento poblacional</li> <li>• Estructura de la población</li> </ul>	Investigación Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.</li> </ul>

Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de crecimiento económico</li> <li>• Población económicamente activa Carchi</li> <li>• Actividades económicas</li> <li>• Inflación</li> <li>• Canasta básica</li> <li>• Nivel de ingresos</li> </ul>	Investigación Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituto Nacional de Estadísticas y Censos</li> <li>• Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán (2015 – 2019)</li> </ul>
Político - Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Apoyo al emprendimiento</li> <li>• Centro de desarrollo empresarial</li> <li>• Plan Nacional de Desarrollo</li> <li>• Plan Nacional de Promoción de Libro y la Lectura</li> </ul>	Investigación Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Educación</li> <li>• Prefectura del Carchi</li> </ul>
Sector Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalezas</li> <li>• Restricciones</li> </ul>	Investigación Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán (2015 – 2019)</li> </ul>

Fuente: Investigación directa

## **CAPÍTULO III**

### **3. DIAGNÓSTICO**

#### **Introducción**

El diagnóstico es el proceso de reconocer, recabar, evaluar e interpretar datos de una situación para determinar sus tendencias, su propósito es reflejar la situación analizada para establecer una propuesta de negocio. Es un método de conocimiento y análisis del ambiente interno y externo que faciliten una buena toma de decisiones que aporten a mejorar las condiciones analizadas. (Raffino, Diagnóstico , 2019)

El diagnóstico es importante porque permite esclarecer la situación actual del entorno mediante un estudio previo que consiste en recolectar información relevante. En el presente capítulo se analizarán las variables diagnósticas a través de indicadores con el fin de conocer el entorno interno y externo de la ciudad de Tulcán, además de determinar los posibles aliados, oportunidades, oponentes y riesgos que aporten a la idea de negocio.

#### **Objetivo**

Realizar el diagnóstico de la situación actual de la ciudad de Tulcán, mediante una investigación situacional para determinar la factibilidad del proyecto.

#### **3.1. Desarrollo de variables**

En el desarrollo de variables se analizará cada una de los indicadores identificados en la matriz, mismos que aportan en el diagnóstico de la propuesta de negocio.

### 3.1.1. Condiciones Geográficas

- **Localización**

Tulcán está ubicado en el sector septentrional del callejón interandino del país, al norte de la provincia de Carchi. Actualmente en cantón Tulcán colinda jurisdiccionalmente de la siguiente manera: al norte con la República de Colombia; al sur con los cantones Huaca, Montufar, Espejo y Mira; al este con la provincia de Sucumbíos y al Oeste con la provincia de Esmeraldas. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán, 2015 - 2019)



**Figura 1: Ubicación Geográfica**  
**Tomado de el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán 2015-2019**

- **Clima**

En el cantón Tulcán la temperatura es variada entre 4 y 24° C siendo la más alta la parroquia de Tobar Donoso y la mínima en la parroquia de Tufiño. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán, 2015 - 2019)

- **Altitud**

La ciudad de Tulcán cuenta con una altitud de 2980 m s. n. m. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán, 2015 - 2019)

En este factor se ha podido analizar que el cantón Tulcán es una de las ciudades que cuenta con las especificaciones geográficas convenientes que aportan a la oportunidad de negocio, debido a su ubicación fronteriza lo que representa gran afluencia de población.

- **Extensión Territorial**

El cantón Tulcán tiene una extensión territorial de 1,817.82 km que representa el 48,48% del área total de la provincia de Carchi que es de 3.749.7 km<sup>2</sup> y el 0,71% del área total del Ecuador. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán, 2015 - 2019)

### **3.1.2. Factor Social**

- **Educación**

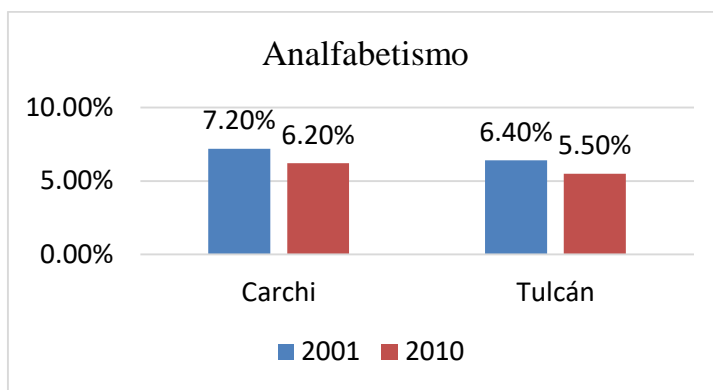
La educación es un derecho fundamental al que todos tenemos acceso, de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Tulcán cuenta con 3 establecimientos iniciales, 24 planteles de educación básica, 15 de educación básico e inicial, 10 de educación básica y bachillerato, 1 plantel artesanal, 6 centros de alfabetización y 2 universidades.

Según la Secretaria de Planificación y Desarrollo 2013-2017 Tulcán se encuentra en el segundo lugar de la tasa neta de asistencia de educación en la zona 1, el bachillerato con una tasa del 55,7%, sin embargo, la provincia con mayor porcentaje de asistencia en el bachillerato es la ciudad de Ibarra con 58,9%, en la educación superior con una tasa del 27,3%. (Desarrollo, 2013-2017)



Actualmente la educación de la ciudad ha mejorado, debido a que el gobierno brinda educación gratuita y de calidad, garantizando el acceso a la educación a la población de escasos recursos. Una de las instituciones de educación superior que ha permitido fortalecer el nivel formativo del sector es la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) mediante su diversa oferta académica, la cual para el año 2019 ha integrado a 2.998 estudiantes aproximadamente incrementando el nivel de profesionales de la ciudad. (Carchi U. P., 2019)

Sin embargo, en el año 2010 en la provincia de Carchi existe una tasa de analfabetismo del 6,2% y en el cantón Tulcán de los 5,5%, mismas que entre los años 2001-2010 disminuyeron en 1% y 0,9% respectivamente. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán, 2015 - 2019)



**Figura 2: Analfabetismo**  
**Tomado de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán 2015-2019**

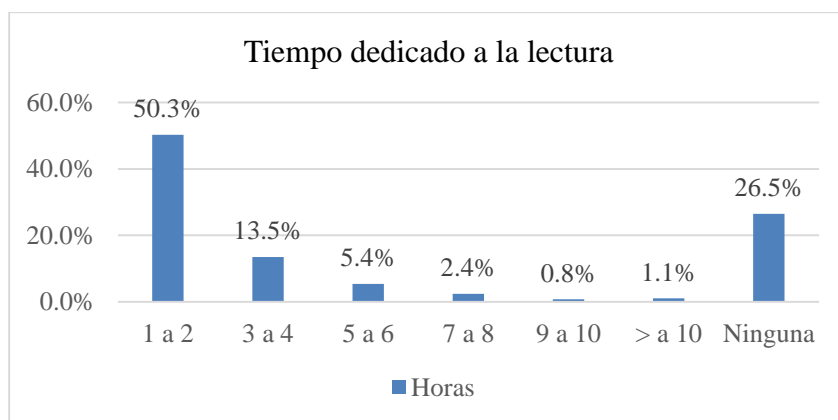
El analfabetismo en Ecuador para el año 2017 asume una tasa del 5,9% lo que representa una disminución del 0,9% en relación a la tasa del año 2010 (6,8%).

La educación del cantón es apropiada, debido a que la ciudad cuenta con diversos centros de enseñanza de todos los niveles, permitiendo a la población tener una buena acogida en cuanto a su preparación académica, no obstante, existe un pequeño nivel de analfabetismo.

- **Hábitos de lectura**

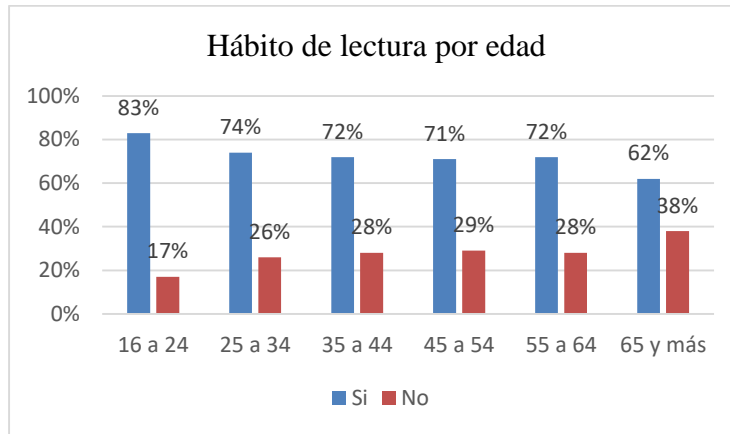
Según el censo del año 2012 referente a los hábitos de lectura del Ecuador, realizado por el INEC, el 73% de población del país lee y el 27% de ecuatorianos no tiene hábito de lectura, esto se debe principalmente a que la mayor parte de personas no tiene interés, y otro aspecto latente es debido a la falta de tiempo.

La mayor parte de la población ecuatoriana (50,3%), dedica de 1 a 2 horas semanales a la lectura.



**Figura 3: Tiempo dedicado a la lectura**  
Tomado de INEC – Hábitos de lectura en Ecuador 2012

El grupo conformado por personas de 16 a 55 años, es quien posee un mayor hábito de lectura.



**Figura 4: Hábito de lectura por edad**  
**Tomado de INEC – Hábitos de lectura en Ecuador 2012**

Por otra parte, el 31% de la población del país, lee el periódico, el 28% libros, el 7% elige revistas y la parte restante a través de internet. En cuanto a la preferencia del lugar para leer el 54% de habitantes opta por leer en su propia casa, y el 0,3% en bibliotecas. El principal motivo que incita a la colectividad a leer es para instruirse sobre algún tema, (50%), otro aspecto que le sigue es por necesidad para cumplir sus tareas académicas o laborales (33%), otro pequeño porcentaje lee por placer o superación personal. (8%). (INEC, Hábitos de lectura Ecuador, 2012).

Sin embargo, según información de indicadores de lectura del Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (Cerlalc) año 2017, Ecuador asume un 43% de población lectora. De ese total el 52,2% lee libros, el 3,77% periódicos y un 3,7% revistas. (Criollo, 2017)

Ecuador posee un bajo nivel de hábitos de lectura, debido esencialmente a la falta de interés puesto que no existe motivación desde una temprana edad, asimismo otra causa significativa es la falta de tiempo. La ciudad de Tulcán cuenta con dos bibliotecas públicas; la biblioteca municipal y una pequeña biblioteca llamada “Angélica Martínez” de la casa de la cultura

ecuatoriana. Dichas bibliotecas no cuentan con una amplia estantería de libros actualizados que llamen la atención de los habitantes y por otra parte el espacio físico no es confortable causando el desinterés de asistencia de la población. Además, es importante mencionar que gran parte de la población desconoce la existencia de estas bibliotecas.

- **Empleo**

Para mejor comprensión del factor empleo es necesario tener claro los siguientes términos:

**Tasa de Empleo:** conocido como Tasa de Ocupación, mide el cociente entre el número de personas ocupadas comprendidas en el rango de edad desde los 16 años hasta los 64 años, y la población total que comprende el mismo rango de edad (Población en edad de trabajar (PET)). (ENEMDU, 2019)

**Empleo adecuado:** es una condición en la cual las personas satisfacen condiciones mínimas, que perciben ingresos laborales iguales o superiores al salario básico unificado trabajando igual o más de 40 horas a la semana independiente de la disponibilidad de trabajar horas adicionales. También forman parte de esta categoría las personas ocupadas que perciben ingresos iguales o superiores al salario básico unificado y que trabajan menos de 40 horas semanales, pero no desean trabajar horas adicionales. (Ministerio de Educación, 2018)

**Subempleo:** Personas con empleo que percibieron ingresos inferiores al salario mínimo y/o trabajaron menos de la jornada legal y tienen el deseo y disponibilidad de trabajar horas adicionales. (ENEMDU, 2019)

**Desempleo:** personas de 16 años y más que no tienen empleo y están disponibles para trabajar, que además buscaron trabajo o realizaron gestiones concretas para conseguir empleo. (ENEMDU, 2019)

De acuerdo al censo económico realizado por el INEC en el año 2010, la tasa de empleo de Tulcán es de 43,21% en relación al total de la población. Debido a la inexistencia de información actualizada se ha tomado como referencia datos a nivel nacional

Según datos del INEC, la tasa de empleo o de ocupación a nivel nacional para junio del año 2019 llegó al 66,8% del total de la población, la tasa de empleo adecuado de igual manera a nivel nacional fue de 37,9%, el subempleo fue de 19,4% y la tasa de desempleo alcanzó un porcentaje de 4,1% del total de la población con edad para trabajar.

En base a la información anterior se determina que la tasa de ocupación a nivel nacional ha incrementado elocuentemente con el paso del tiempo, en cuanto al empleo adecuado se notó una disminución en relación al mes de junio año 2018-2019.

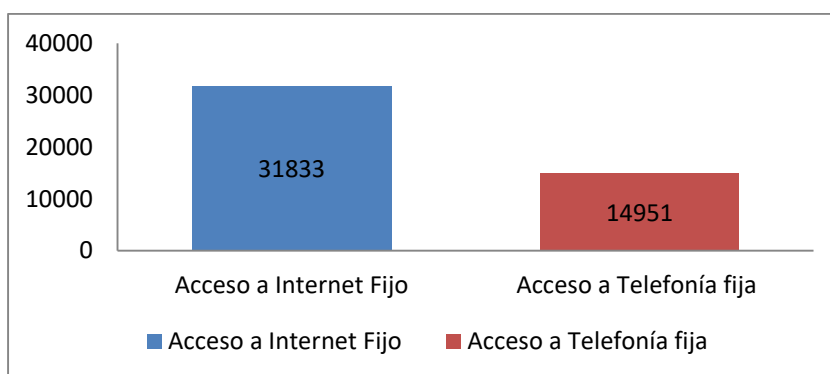
- **Pobreza**

De acuerdo con la prefectura de Carchi en el año 2017, aproximadamente el 57,2% de la población se encuentra en condición de pobreza del total de la población. A nivel del cantón Tulcán existe un índice de pobreza del 47,3% que corresponde a 40.233 habitantes del total de habitantes. (Carchi P. , 2017). A nivel nacional para junio del 2019, el país presenta un índice de pobreza de 25.5%.

El nivel de pobreza del cantón Tulcán es significativo, sin embargo, mediante el análisis de pobreza nacional se puede identificar que este ha ido disminuyendo a través del tiempo, ya que actualmente existe un 25,5% de pobreza a nivel nacional.

- **Cobertura de Internet**

La ciudad de Tulcán tiene una alta cobertura de internet a nivel cantonal, el 91% dispone de este servicio. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán, 2015 - 2019)



**Figura 5: Cobertura de Internet**  
Tomado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán 2015-2019

- **Servicio Eléctrico**

La energía eléctrica es el servicio que más utiliza la ciudadanía. El 96,39% de las viviendas del cantón lo obtienen de la red de servicio público, un 3,42% de las viviendas carecen de energía eléctrica, la diferencia corresponde a viviendas que tienen diferentes tipos de fuentes. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán, 2015 - 2019)

**Tabla 2: Fuente de energía eléctrica**

Fuente de energía	N.º de vivienda	%
Red de empresa eléctrica servicio público	21.308	96,39
Panel Solar	2	0,01
Generador de Luz (Planta Eléctrica)	30	0,14
Otro	11	0,05
No tiene	756	3,42
<b>Total</b>	<b>22.107</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán 2015-2019

Tulcán cuenta con un servicio de internet de alta cobertura, y un adecuado servicio de energía eléctrica.

### 3.1.3. Factor Demográfico

- **Tasa de crecimiento poblacional**

De acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Tulcán, la tasa de crecimiento la población es de 1,18% para el año 2010. Mediante la proyección de crecimiento poblacional realizada por el INEC, para el año 2019 la población alcanza un número de 101,234 habitantes, con una tasa de crecimiento poblacional de 1,28%, siendo la población adulto-joven la más representativa. (SENPLADES, 2020)

Actualmente el número de habitantes ha incrementado de manera significativa, siendo el rango de 5 a 29 años, el que presenta mayor crecimiento.

- **Estructura poblacional**

De acuerdo a la proyección realizada por el Instituto de Estadistas y Censos (INEC) en el año 2019, el total de la población de la ciudad de Tulcán es de 101,234.

**Tabla 3: Estructura de la población**

<b>POBLACIÓN TOTAL</b>		<b>101,234 habitantes</b>	
<b>AÑO 2019</b>			
URBANA	61,9%	MUJERES	50,8%
RURAL	38,1%	HOMBRES	49,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

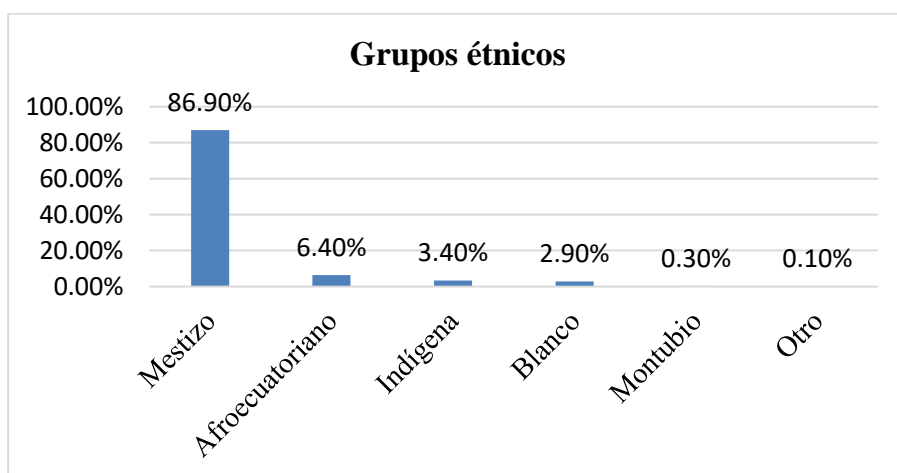
El grupo de población que mayor número de habitantes posee es de 5 años a 29 años, es decir que existe un alto nivel de población joven-adulta.

**Tabla 4: Población por edades**

Grupos de edades	Año 2019	Porcentaje %
< 1 año	1.865	1,84
1 - 4	7.413	7,32
5 - 9	9.462	9,35
10 - 14	9.462	9,35
15 - 19	9.344	9,23
20 - 24	8.580	8,48
25 - 29	8.010	7,91
30 - 34	7.418	7,33
35 - 39	7.143	7,06
40 - 44	6.726	6,64
45 - 49	6.171	6,10
50 - 54	5.125	5,06
55 - 59	4.053	4,00
60 - 64	3.069	3,03
65 - 69	2.418	2,39
70 - 74	2.052	2,03
75 - 79	1.415	1,40
80 y Más	1.508	1,49
<b>TOTAL</b>	<b>101.234</b>	<b>100</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

En cuanto a los grupos étnicos del sector, Carchi posee el 86,9% de población que concierne a la etnia mestiza, seguida de la afro ecuatoriana que es de 6,5%, y en menores porcentajes la etnia indígena 3,4%, blanca 2,9% y montubio 0,3%.



**Figura 6: Grupos étnicos**  
Tomado de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2010



La estructura de la población tulcanesa ha incrementado significativamente hasta la actualidad, la mayor parte está conformada por habitantes de etnia mestiza, el género femenino es el que más sobresale dentro de la totalidad de habitantes, además se concluye que el grupo de edades comprendidas entre 5 años a 29 años es el más cuantioso.

#### **3.1.4. Factor Económico**

- **Tasa de crecimiento económica**

Entre el 2006 y 2014, Ecuador experimentó un crecimiento promedio del PIB de 4,3% impulsado por los altos precios del petróleo. Esto permitió un mayor gasto público, gasto social e inversiones emblemáticas en los sectores de energía y transporte. En ese periodo, la pobreza disminuyó del 37,6% al 22,5%. El crecimiento del PIB para los años 2015 y 2018 ha tenido un comportamiento promediado del 0,6% y la pobreza se han mantenido en un nivel similar a los años anteriores del 22,7% (Banco Mundial en Ecuador).

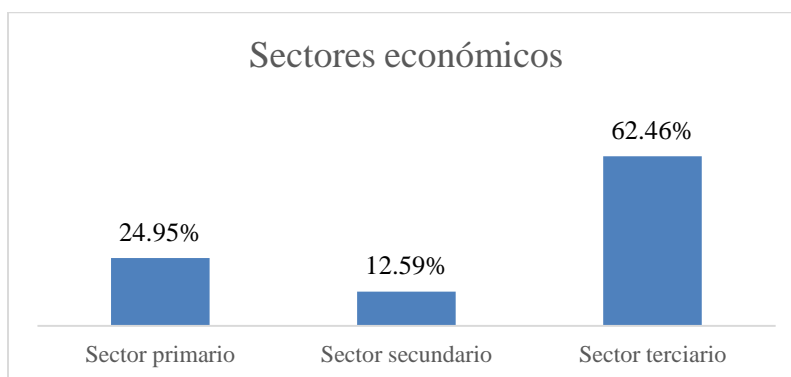
- **Población Económicamente Activa**

La población económicamente activa (PEA) del cantón Tulcán en el año 2015 corresponde al 43,21% del total de habitantes (101,234), es decir 43,743 personas dentro de la PEA. Se estima que se percibieron 330 millones de dólares en ingresos, empleando a 13 079 personas. De los negocios del sector aproximadamente 26 son PYMES y los 3476 restantes corresponden a microempresas.

- **Actividades económicas**

La mayor parte de la PEA del cantón se dedica a la actividad comercial a lo que más se enfocan es la venta de víveres y prendas de vestir esto debido a que es una zona fronteriza, seguidamente por la prestación de servicios principalmente en establecimientos turísticos

como hostales, restaurantes, bares, discotecas entre otros y en una menor proporción la manufactura se destaca la elaboración de productos lácteos, industria textil y panaderías. También, existen otras actividades importantes del sector como es la agricultura, construcción, enseñanza, transporte y actividades de los hogares. El sector terciario es el que más prevalece, ya que representa el 62,46% de los sectores económicos, mismo que engloba a los servicios como: comercio, transporte, centro de llamadas, restaurantes y hotelería.



**Figura 7: Sectores Económicos**  
**Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tulcán 2015-2019**

- **Inflación**

El Banco Central del Ecuador en su último boletín, estableció que el país cerró 2018 con una inflación anual del 0,27%. (Ecuador, 2018)

- **Canasta básica**

De acuerdo con el INEC la canasta familiar básica para el año 2018 del país tiene un costo de \$ 709.29 dólares, misma que incluye 75 productos en los que incluye los relacionados con vivienda, alimentación, educación, salud entre otros. Según el Comité de Comercio Exterior (COMEX), la canasta básica comercial de Carchi incluye teléfonos celulares, televisores,

electrodomésticos, neumáticos, confitería, artículos de limpieza. Igualmente, la provincia se beneficia de la canasta básica familiar, aprobada por el acuerdo de Esmeraldas, la cual se trata de alimentos, útiles de aseo personal y prendas de vestir. La canasta que cruza la frontera colombo-ecuatoriana está valorada en cuatro salarios básicos sin pagar impuestos. (COMEX, 2015).

El aspecto económico de la ciudad de Tulcán presenta un crecimiento notable, debido al crecimiento de la Población Económicamente Activa, el sector terciario es el más relevante entre los tres sectores económicos debido a la ubicación geográfica que posee el cantón. Ecuador cuenta con una canasta básica en donde uno de los factores principales es la educación.

- **Nivel de Ingresos**

Las familias del cantón Tulcán en un 12,4% mantiene un nivel de ingresos medianamente alto siendo significativamente el más alto de la provincia, el ingreso de la mayoría de las familias mantiene un promedio de \$750 dólares mínimo para cubrir sus necesidades básicas. Estos ingresos son provenientes en un 19,3% de empleo público, un 17,7% por negocios propios, la mayoría de familias logran equilibrar sus ingresos y gastos. (Rosero, 2017)

### **3.1.5. Factor Político – Legal**

- **Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación**

El objeto de esta ley es establecer un marco normativo que incentive y fomente la creación, desarrollo, crecimiento y expansión de emprendimientos a nivel nacional, lo cual es un factor importante que contribuye al desarrollo del proyecto. (Proyecto de Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación , 2018)

- **Centro de Desarrollo Empresarial**

La Prefectura del Carchi junto al Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional (FAMSI) socializaron el Centro de Desarrollo Empresarial, el cual mantiene como objetivo principal generar una dinámica económica que le permite al joven profesional carchense contar con un proveedor de asesoramiento y acompañamiento para desarrollar ideas innovadoras que culminen en el desarrollo y consolidación de empresas a nivel local y regional. (Centro de Desarrollo Empresarial , 2018)

- **Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida”**

Este plan nacional se alinea al proyecto debido a que contribuye al cumplimiento del primer objetivo en el cual se plantea “garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” mismo que destaca la importancia del fortalecimiento de la educación representando uno de los servicios prioritarios para la sociedad. a través del cual se posibilita el crecimiento individual y el desarrollo económico, social y cultural. (Plan Nacional de Desarrollo Todo una Vida, 2017 - 2021 )

- **Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura**

Sustenta que la cultura sirve para potenciar la salud emocional de los pueblos, su identidad y autoestima a través de este plan el estado ecuatoriano reconoce la necesidad de fomentar la lectura para promover una sociedad equitativa y soberana. (Cuadra, 2017) (p.7)

El gobierno ecuatoriano ha creado varias leyes y programas que apoyen a los emprendedores a nivel nacional y local, contribuyendo a la ciudadanía a mejorar su nivel de educación y económico, creando un país más desarrollado culturalmente.

### **3.1.6. Análisis Sector Servicios**

El sector de servicios ocupa un rol importante dentro de la economía global, tanto en economías desarrolladas como en la mayoría de los países en desarrollo, debido a que se constituye el principal motor de crecimiento. La economía de servicios proporciona más de la mitad de los empleos y el valor agregado, en la mayoría de los países. El Banco Interamericano del Desarrollo (BID), enfatiza que los servicios tienen un rol predominante en la transformación de la matriz productiva porque contribuyen decisivamente tanto a la transformación productiva como al surgimiento de una economía basada en el conocimiento e innovación. (Superintendencia.de.Compañías.Valores.y.Seguros., 2018)

- **Fortalezas**

Los servicios aportan cerca del 60% del Producto Interno Bruto (PIB) nacional, según cifras del Banco Central del Ecuador (BCE). El sector servicios o terciario engloba las actividades relacionadas con las labores materiales no productoras de bienes. Incluye subsectores como comercio, transportes, comunicaciones, centro de llamadas, finanzas, turismo, hotelería, ocio, cultura, espectáculos, la administración pública y los denominados servicios públicos que los presta el Estado o la iniciativa privada (sanidad, educación, atención al cliente), entre otros. Esta área genera cerca de 1,9 millones de empleos en el país, según cifras del Banco Central del Ecuador y en el mundo proporciona empleo al 54% de la población. El Banco Mundial (BM) consideró que desde 2001 hasta 2011 los servicios contribuyeron con 2,3 puntos porcentuales al crecimiento del valor bruto agregado de este sector, mientras que las industrias lo hicieron con apenas 1,6 puntos porcentuales en el mismo período. (Telégrafo, 2015).

- **Restricciones**

El sector servicios es un ámbito desconocido en el país, debido a que ninguna ley ha definido un programa de apoyo al suministro de servicios de calidad por parte de proveedores nacionales. (Morales J. F., 2016)

El sector servicios en los últimos años, ha logrado posicionarse en el país consiguiendo potencializar la economía. Sin embargo, este no cuenta con un apoyo legal por parte de las autoridades competentes.

### 3.2. Análisis de la información

La matriz AOOR está conformada por cuatro elementos que son: aliados, oponentes, oportunidades y riesgos, mismos que ayudan a identificar aspectos positivos que pueden aportar la factibilidad de la idea de negocio y determinar aspectos negativos que limitan la posibilidad de llevar a cabo la propuesta.

**Tabla 5: Matriz AOOR**

<b>ALIADO</b>	<b>OPONENTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación estratégica</li> <li>• Servicio eléctrico de calidad</li> <li>• Alta cobertura de internet</li> <li>• Alto porcentaje de población adulto-joven.</li> <li>• Alta tasa de asistencia de educación de la población.</li> <li>• Apoyo de Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación a los emprendedores mediante fácil acceso de financiamiento.</li> <li>• Disponibilidad de mano de obra</li> <li>• Proveedores competentes</li> <li>• Disponibilidad de locales comerciales</li> <li>• Vías de acceso adecuadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de apoyo al sector servicios por parte del gobierno.</li> <li>• Inexistencia de distribuidores de libros en la localidad</li> </ul>

<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>RIESGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliotecas públicas con referencia bibliográfica deficiente</li> <li>• Incentivo al hábito de lectura a través del Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura</li> <li>• Asesoramiento a jóvenes emprendedores por parte del Centro de Desarrollo Empresarial.</li> <li>• Competencia directa inexistente</li> <li>• Crear un negocio innovador</li> <li>• Proporcionar un espacio de lectura acogedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo nivel de hábitos de lectura a nivel nacional (43%)</li> <li>• Bajo índice de asistencia a bibliotecas (0,3%)</li> </ul>

**Fuente:** Investigación directa

### **3.3. Conclusión diagnóstica**

Una vez analizada la situación diagnóstica de la ciudad de Tulcán se puede observar que la localidad cuenta con un servicio eléctrico de calidad, posee alta cobertura de internet, adecuadas vías de acceso y de igual manera existe la disponibilidad de locales comerciales ubicados en sectores estratégicos. Además, se ha identificado la existencia de un alto índice de población adulto-joven como se mencionó en la variable demográfica, el nivel de educación de los habitantes de la ciudad de Tulcán es uno de los más oportunos de la zona 1 del país.

La ciudad posee variedad de proveedores de materia prima e insumos, así como también, mano de obra requerida para el desarrollo del proyecto. Sin embargo, la localidad no cuenta con distribuidores de libros. Existen leyes que contribuyen al desarrollo de la propuesta de negocio como: la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, la cual apoya a los emprendimientos a nivel nacional mediante la simplificación de trámites y fácil acceso de financiamiento.

Asimismo, existe el Centro de Desarrollo Empresarial FAMSI, que brinda asesoramiento en el desarrollo de ideas innovadoras a jóvenes emprendedores de la provincia de Carchi y el Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura mismo que impulsa el hábito de lectura.

Se ha identificado que Tulcán posee bibliotecas que carecen de bibliografía actualizada. Por otra parte, en el sector no existen negocios similares que representen una competencia directa.

Finalmente se determina que existen las condiciones favorables para la creación de un negocio innovador con una biblioteca temática acompañado de un espacio acogedor para el cliente, no obstante, se ha identificado la existencia de un bajo hábito de lectura y asistencia a bibliotecas por parte de la población.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Propuesta**

#### **Introducción**

En este capítulo se desarrollará el estudio de mercado en donde se identificará la oferta, la demanda y el marketing mix; el estudio técnico mismo que nos ayudará a determinar la macro y micro localización, el tamaño y la ingeniería del proyecto; el estudio financiero en el cual se realizará los estados e indicadores financieros; el estudio organizacional en donde se establecerá la estructura del proyecto, estos estudios se realizarán con la finalidad de identificar la viabilidad de la idea negocio.

#### **Objetivo General**

Determinar los componentes necesarios para establecer la factibilidad de la propuesta.



## **Objetivos Específicos**

- Realizar un estudio de mercado que nos ayude a identificar la oferta y demanda.
- Elaborar un estudio técnico para establecer los insumos que requiere el proyecto.
- Elaborar un estudio financiero para determinar la rentabilidad del proyecto.
- Realizar un estudio organizacional para instaurar la estructura del proyecto.

### **4.1. Estudio de Mercado**

#### **Introducción**

En el estudio de mercado se identificará la demanda potencial mediante la aplicación de encuestas y entrevista a la población de Tulcán con la finalidad de identificar gustos y preferencias respecto al hábito de lectura, además de

#### **Objetivo del estudio de mercado**

Determinar la demanda potencial del servicio que se pretende ofertar.

#### **4.1.1. Segmentación de mercado**

La segmentación de mercado se refiere a la determinación de la población a la que se quiere llegar con el servicio.

- **Variables de segmentación**

A continuación, se determina las variables de segmentación para identificar el mercado meta:

#### **Tabla 6: Variables de segmentación**

**Fuente:** Investigación directa

#### 4.1.2. Mercado meta

<b>VARIABLES</b>	<b>Características</b>	A partir
Geográfica	Cantón Tulcán	de la
	Habitantes locales que estén dentro de la PEA.	
	Zona Urbana	
	Edad: 35 a 49 años	
Demográfica	Género: Masculino y Femenino	
	Estado civil: Soltero, casado, divorciado	
Social	Clase social: Media y alta	

segmentación se identificó el mercado meta en base a la variable geográfica, demográfica y social.

En cuanto a la variable geográfica se estableció que el mercado meta debe pertenecer al cantón Tulcán, estar dentro de la PEA y ser de sector urbano.

- **Total de la población años 2019** 101,234 habitantes
- **Sector urbano** 62,664 (61.9%) del total

- **PEA sector urbano** 28.166 personas

Para determinar el mercado meta se estableció un rango de edad de 35 a 49 años debido a que según datos del INEC es la población que posee un mayor hábito de lectura, además cuentan con solvencia económica ya que pertenecen a la PEA.

**Tabla 7: Mercado Meta**

<b>Edad</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Porcentaje</b>
35-39	7 143	36%
40-44	6 726	33%
45-49	6 171	31%
<b>Mercado Meta</b>	<b>20 040</b>	<b>100%</b>

Fuente: INEC

El mercado meta de acuerdo a las variables de segmentación descritas anteriormente es de 20.040 habitantes de la ciudad de Tulcán.

#### **4.1.3. Cálculo de la muestra**

Para la recolección de información se utilizará la técnica de muestreo probabilístico, misma que consiste en seleccionar una muestra estadística al azar. Para la presente investigación se utilizará la técnica de encuesta, entrevista, observación e investigación documental.

Para aplicar la encuesta es necesario calcular una muestra a través del método estadístico mediante la siguiente fórmula:

#### **Simbología:**

Nivel de confianza (Z) = 95% (1,96)

Probabilidad de éxito (P) = 0,5

Probabilidad de fracaso (Q) = 0,5

Nivel de error (e) = 0,05

Población total (N) = 20.040

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

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(20.040)}{(0,05)^2 (20.040 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{19.246,416}{59,705}$$

$$n = 322 \text{ encuesta}$$

Se aplicó encuestas a la muestra obtenida anteriormente de 322 personas mismas que fueron realizadas en diferentes sectores de la ciudad como se indica a continuación:

**Tabla 8: Aplicación de encuestas**

Sector	Porcentaje	Edad	Porcentaje	Ponderación	Nº Encuestas
Norte	30%	35-39	36%	33%	106
Centro	40%	40-44	33%	37%	119
Sur	30%	45-49	31%	30%	97

<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>322</b>
--------------	-------------	-------------	-------------	------------

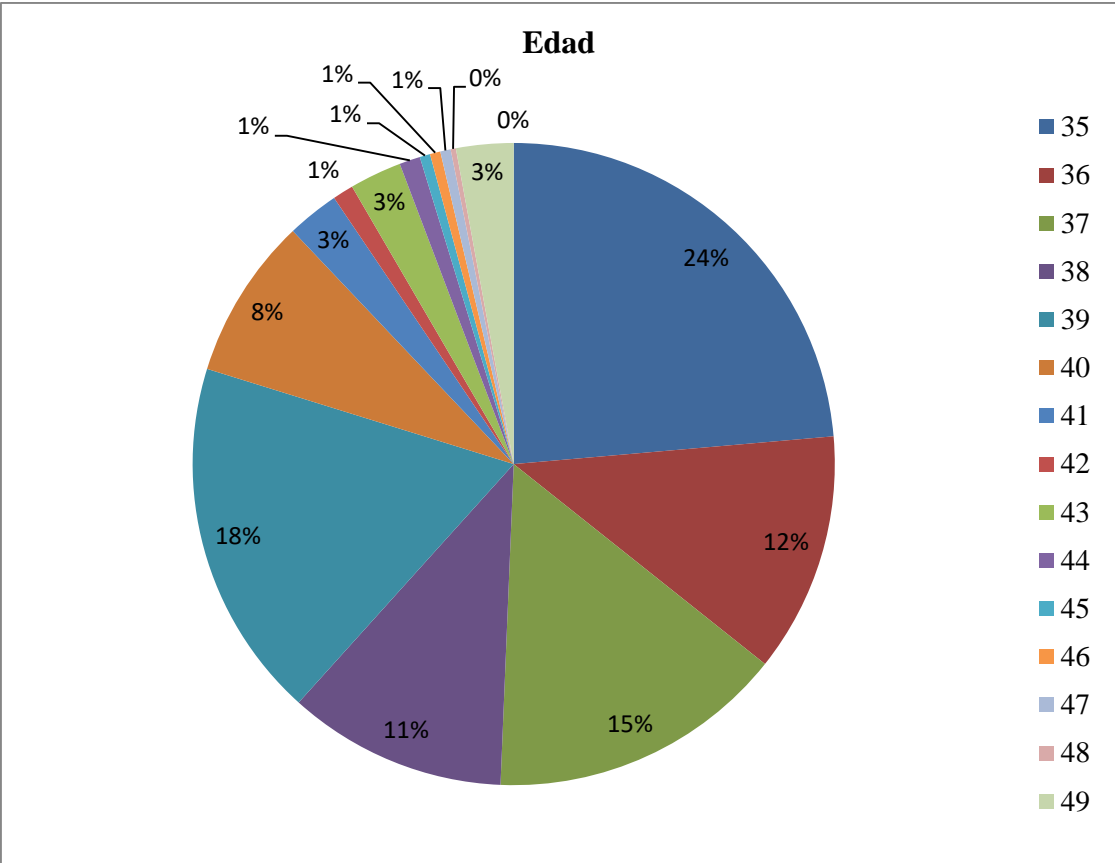
Fuente: INEC

Como se identifica en la tabla se aplicaron encuestas en diferentes sectores de la ciudad mismos que nos han proporcionado datos relevantes que serán analizados a continuación:

**4.1.4. Análisis e interpretación de resultados**

- **Análisis e interpretación de resultados de la encuesta**

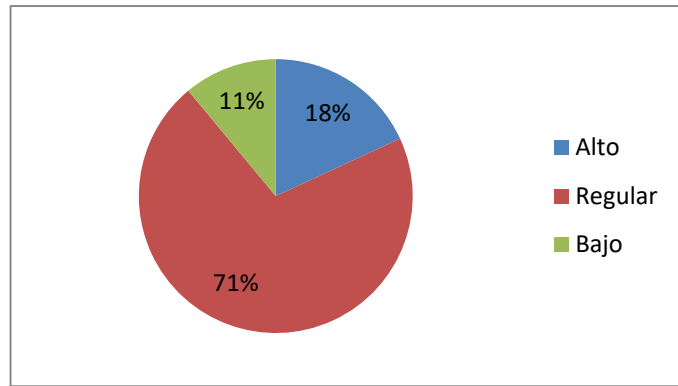
**Datos Técnicos:**



**Figura 8: Edad**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

La edad más representativa de encuestados es de 35 años, seguida de 37 y 39 años.

**Pregunta 1: ¿Cómo calificarías tu gusto por la lectura?**

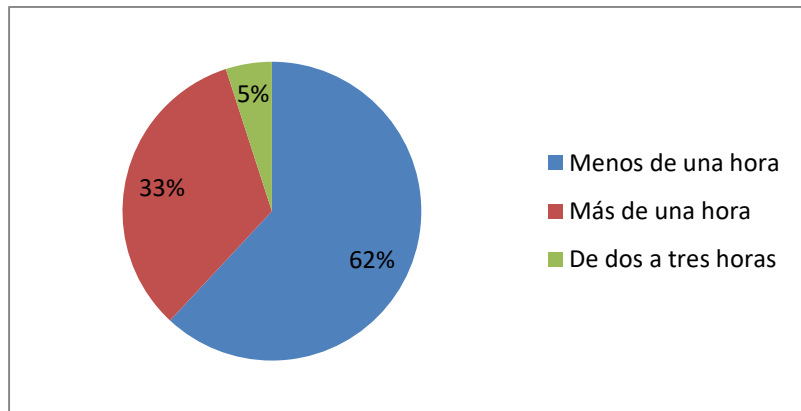


**Figura 9: Gusto por la lectura**

**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

La mayor parte de la población tulcanense posee un gusto regular por la lectura y una pequeña cantidad tiene un nivel alto, lo que significa que existe un bajo hábito de lectura.

**Pregunta 2: ¿Cuánto tiempo dedicas diariamente a la lectura?**

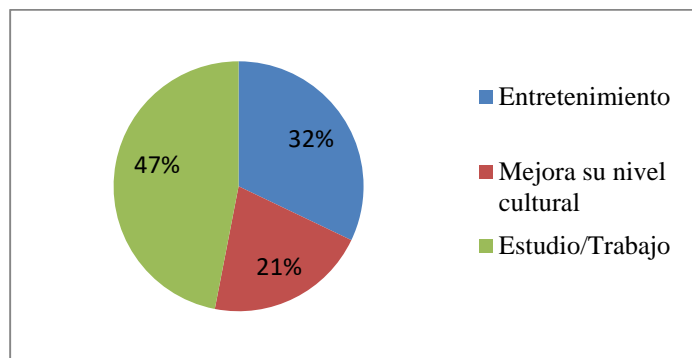


**Figura 10: Tiempo dedicado a la lectura**

**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

Gran parte de encuestados dedica menos de una hora diaria a la lectura y otra mínima parte lee más de una hora diaria.

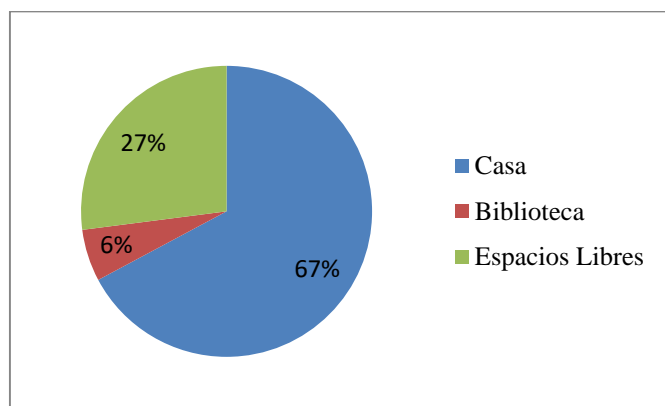
**Pregunta 3: ¿Cuál es tu principal motivación para leer?**



**Figura 11: Principal motivación para leer**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

La principal motivación para leer de los ciudadanos, es por motivos de estudio, trabajo y por entretenimiento.

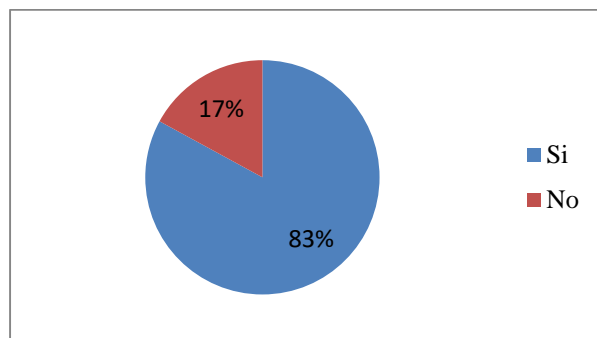
**Pregunta 4: ¿En qué lugares prefieres leer?**



**Figura 12: Lugar de preferencia para leer**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

La mayor parte de la población prefiere leer en su casa, y otra pequeña parte manifiesta que prefiere leer en espacios libres. Es decir, la población no opta por ir a bibliotecas a leer, ya que no poseen un ambiente agradable.

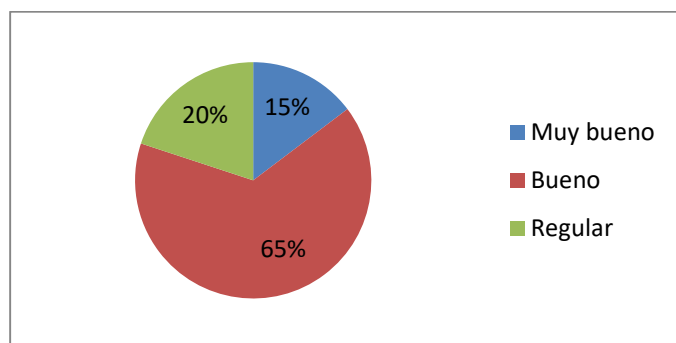
**Pregunta 5: ¿Usted ha visitado bibliotecas públicas?**



**Figura 13: Visita a bibliotecas públicas**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

En su mayoría la población ha visitado bibliotecas públicas en la ciudad, no por preferencia sino por cumplir con tareas.

**Pregunta 6: ¿Cómo calificaría usted los servicios de una biblioteca pública?**

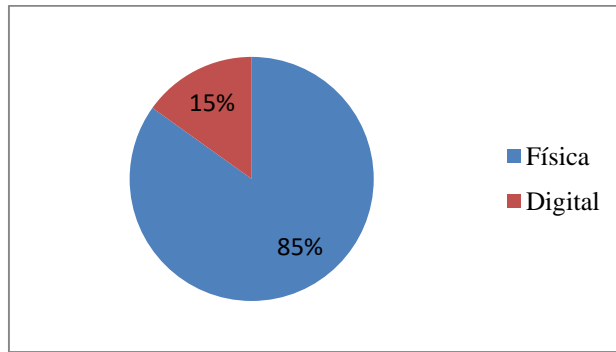


**Figura 14: Servicio de biblioteca pública**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

La población tulcanesa manifiesta que el servicio de las bibliotecas públicas es bueno y la parte restante regular. Lo que implica, que las bibliotecas de la ciudad no tienen un ambiente adecuado y confortable que motive a incrementar el hábito de lectura.

**Pregunta 7: ¿De qué manera usted prefiere leer un libro?**

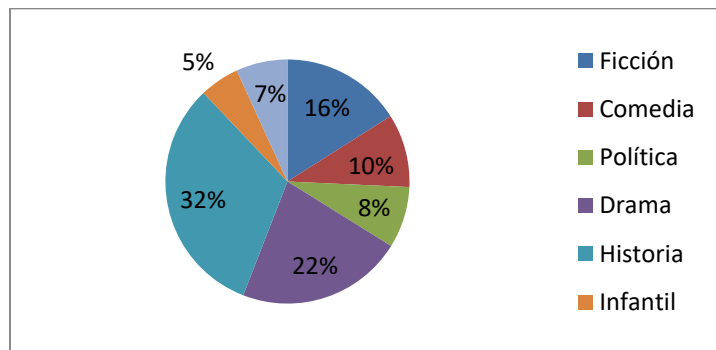




**Figura 15: Maneras de leer un libro**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

Los habitantes de Tulcán, en un gran porcentaje prefieren leer libros de manera física, porque consideran que es una manera más factible de comprensión y análisis, que aporta en su nivel de lectura.

**Pregunta 8: ¿Qué género literario te llama más la atención?**

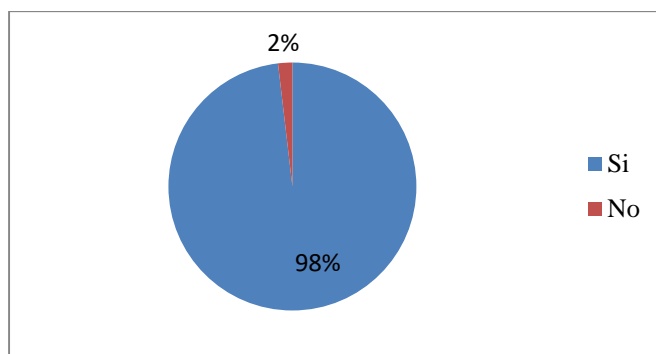


**Figura 16: Género literario**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

El género literario más atraído por los ciudadanos es historia, debido a que el segmento de mercado encuestado, en su gran mayoría son estudiantes que desean conocer diversos temas históricos. Además, se ha logrado identificar otros géneros literarios, los cuales prefiere la

sociedad entre estos tenemos; ficción, comedia, política, drama, tecnología, economía entre otros.

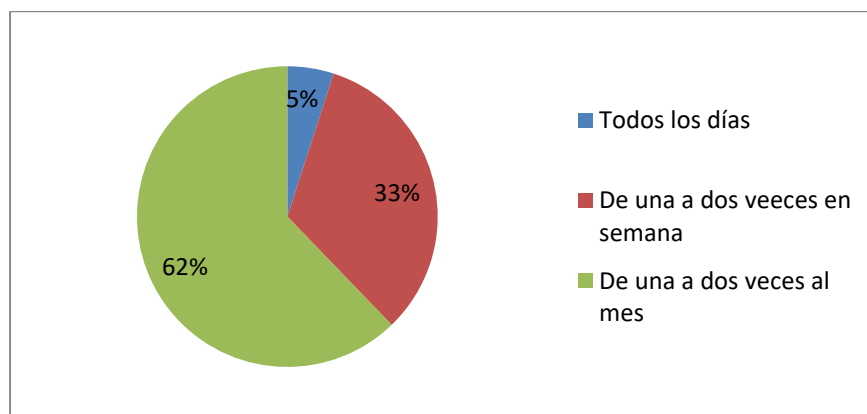
**Pregunta 9: ¿Estaría usted interesado en visitar una libro-cafetería, con instalaciones modernas, servicio de cafetería y variedad de libros, en la ciudad de Tulcán?**



**Figura 17: Visitas al libro-cafetería**  
Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa

Se ha identificado que los ciudadanos, si están interesados en visitar y conocer la libro-cafetería que ofrece instalaciones modernas, servicios de cafetería y variedad de libros que atraen a la sociedad.

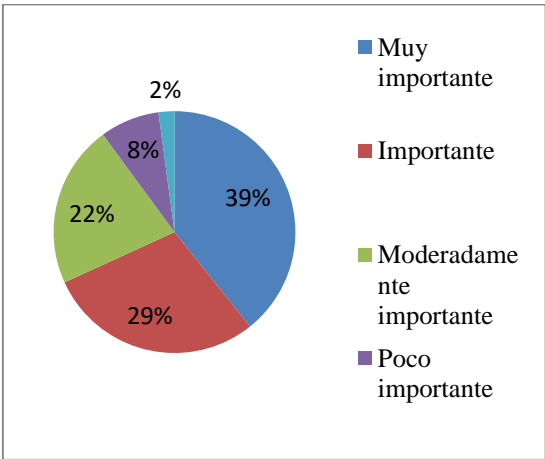
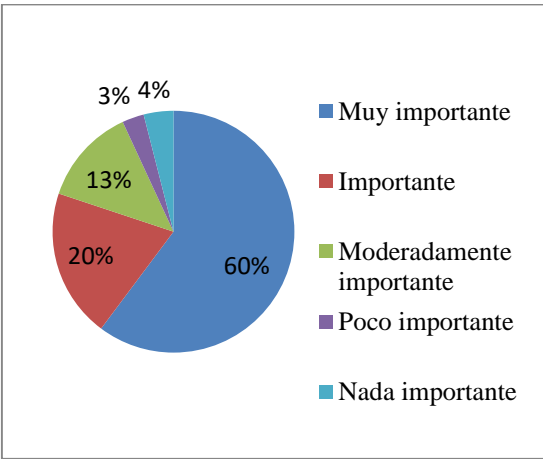
**Pregunta 10: ¿Con que frecuencia estaría dispuesto a visitar una libro-cafetería?**



**Figura 18: Frecuencia de visitas**  
Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa

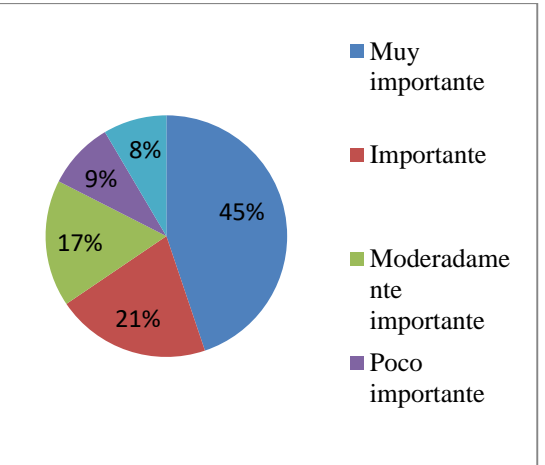
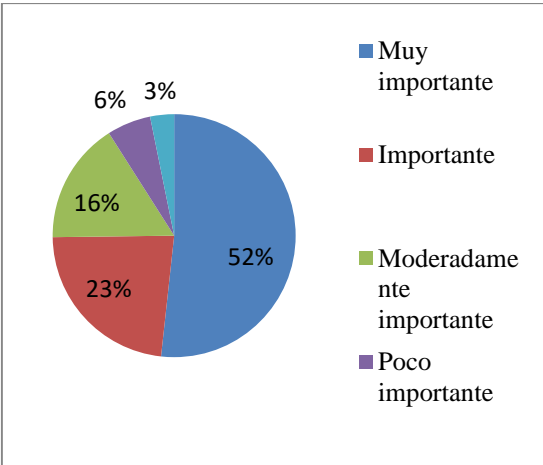
La ciudadanía en un mayor porcentaje, está dispuesta a visitar la libro-cafetería de una a dos veces al mes, ya que consideran que, está idea innovadora contribuye a mejorar el nivel de lectura, además de visitar un lugar agradable y recreativo que incentiva en la lectura a los ciudadanos.

**Pregunta 11: De los siguientes criterios, evalúe cuáles considera que son los más importantes al momento de visitar la libro-cafetería (siendo 5 lo más importante y 1 lo menos importante)**



**Figura 19: Variedad de libros tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa.**

**Figura 20: Servicio de cafetería tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa.**

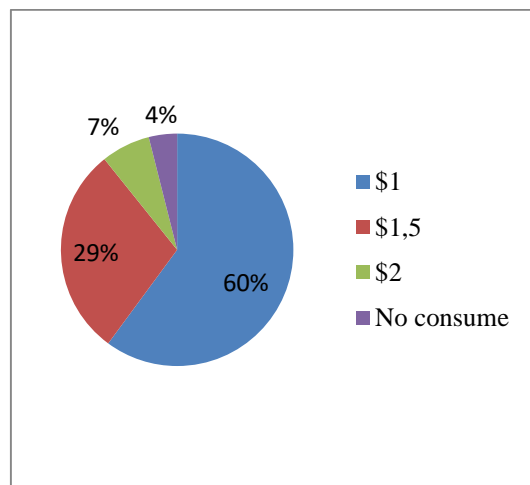
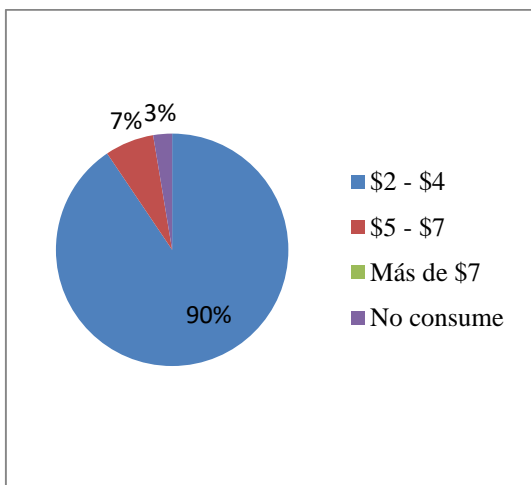


**Figura 21: Sillones de lectura tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

**Figura 22: Internet tomado de encuesta aplicadas mediante una investigación directa**

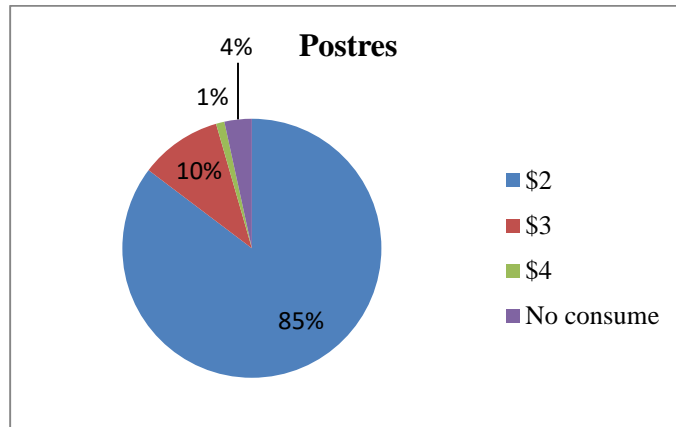
Se ha determinado que los criterios más importantes considerados por los tulcanesños para la libro-cafetería, son la variedad de libros que abarquen diversos géneros literarios mencionados anteriormente, el servicio de cafetería de calidad, que incluya una diversidad en bebidas y snacks, sillones que ofrezcan a los usuarios comodidad, además de contar con una alta cobertura de internet, que permita satisfacer las necesidades de los usuarios.

**Pregunta 12: ¿Qué producto estaría dispuesto a consumir durante su estadía y cuánto pagaría por ellos?**



**Figura 23: Café ilimitado tomado de encuestas aplicadas mediante investigación directa**

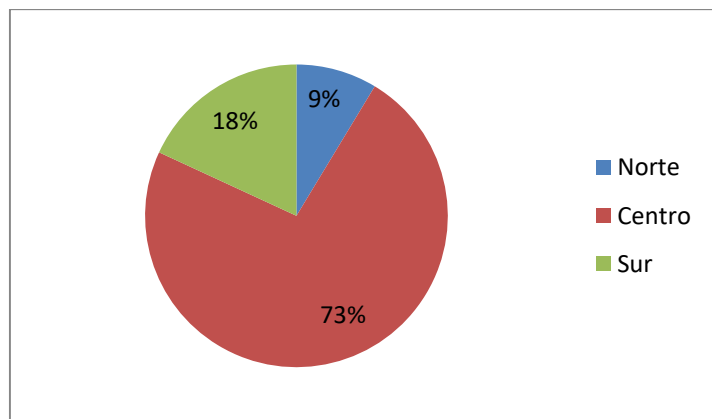
**Figura 24: Sánduches tomado de encuestas aplicadas mediante investigación directa**



**Figura 25: Postres tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

Los ciudadanos manifestaron que consumirían café ilimitado por un valor de \$2 a \$4 dólares, sánduches valorados en \$1 dólar y postres por el valor de \$2 dólares. Además, sugirieron se incluya jugos y batidos.

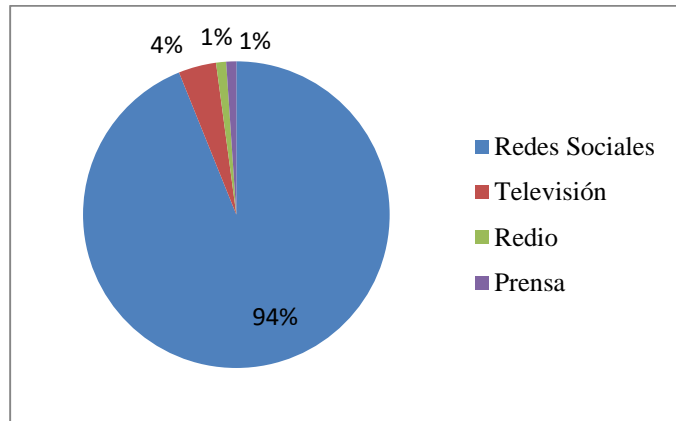
**Pregunta 13: ¿En qué lugar de la ciudad le gustaría que este ubicada la libro-cafetería?**



**Figura 26: Ubicación libro-cafetería Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

La ubicación estratégica considerada por la ciudadanía, es el sector centro del sector, pues tiene más accesibilidad a los usuarios y la comodidad de los mismos.

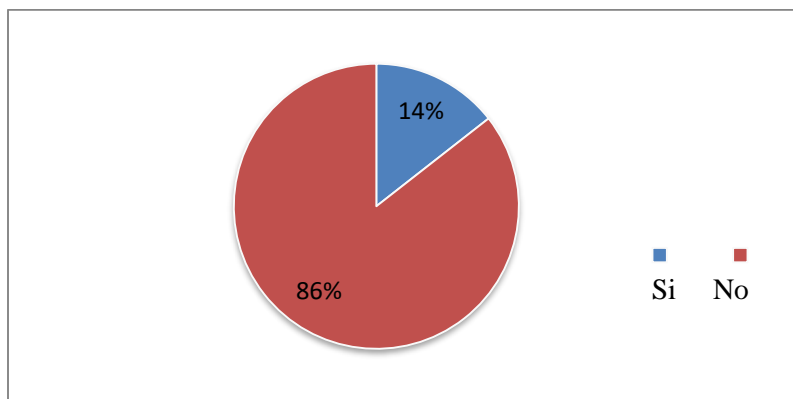
**Pregunta 14: ¿A través de qué medios le gustaría conocer el servicio de libro - cafetería?**



**Figura 27: Medios de comunicación**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

Uno de los medios de comunicación por el cual la ciudadanía preferiría conocer la propuesta de negocio, es a través de redes sociales, ya que en la actualidad es uno de los medios de mayor cobertura en la sociedad.

**Pregunta 15: ¿Conoce usted algún negocio similar a la propuesta de libro-cafetería en la ciudad de Tulcán?**



**Figura 28: Negocios similares**  
**Tomado de encuestas aplicadas mediante una investigación directa**

Se ha identificado que la población de Tulcán, en un gran porcentaje no conoce una propuesta similar, lo representa una oportunidad en el mercado para que la propuesta innovadora se posicione en el mercado y tenga resultados positivos.

- **Conclusión general de la aplicación de la encuesta**

De acuerdo al análisis de resultados de la aplicación de la encuesta a la población de la ciudad de Tulcán, se determina que existe una demanda insatisfecha en cuanto a espacios atractivos para lectura, los ciudadanos sugieren que su nivel de lectura es regular debido a la falta de motivación, además mencionan que es su mayoría prefieren leer en casa ya que no existen lugares agradables para hacerlo, en cuanto precios manifestaron que estarían dispuestos a pagar el menor valor establecido en la encuesta, y finalmente el nivel de aceptación de la propuesta de negocio es sumamente alto (98%), por tal razón nace la oportunidad de crear una microempresa de servicios de Libro-cafetería en la ciudad, la cual representa una idea innovadora que aporta a mejorar la cultura del sector y a motivar el hábito de lectura.

- **Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista**

Mediante la aplicación de la entrevista realizada a la licenciada Flor Eliza Fuentes propietaria de la cafetería “La casa nuestra”, el día 25 de mayo a las 4 pm, se determinó que existe una gran demanda de habitantes que recurren a visitar el lugar para consumir productos como; café, té, aromáticas, chocolate, empanadas, sánduches, comida típica del sector, entre otros, la propietaria menciona que generalmente atiende a 50 personas diarias en un horario vespertino de lunes a sábado generando un promedio de ingresos de \$16.000 dólares mensuales y alrededor de \$200.000 dólares anuales. Además, se realizó visitas a dos cafeterías representativas de la ciudad como son “Café Tulcán” y “Café Verde”, en donde sus propietarios manifestaron que hay una gran demanda de sus productos, ya que producen ingresos anuales en promedio de \$350.00 dólares con visitas de 170 personas diariamente y \$90.000 dólares con la atención de 40 personas diarias respectivamente.

Estos establecimientos ofrecen servicios de cafetería y comida típica, lo cual significa que en la ciudad no existe competencia directa que aparte de ofrecer servicios de cafetería, también brinde la posibilidad de acceder a diversos libros. Esto representa una oportunidad de poder llevar a cabo de manera satisfactoria, la idea de negocio de libro cafetería en la ciudad.

#### 4.1.5. Demanda

- **Identificación de la demanda potencial**

Para identificar la demanda de nuestro servicio se ha utilizado una técnica de investigación primaria en la cual se determina que la población posee un porcentaje de 98% de aceptación de la propuesta de negocio. La demanda potencial se calcula en base al mercado meta y el porcentaje de aceptación obtenido mediante la encuesta.

**Tabla 9: Demanda potencial**

Mercado meta	20.040
Porcentaje aceptación del servicio (fuente pregunta 9)	98%
<b>Demanda potencial en personas</b>	<b>19.304</b>
Visitas anuales	12
<b>Demanda Potencial</b>	<b>231.648</b>

Fuente: Investigación Directa

#### 4.1.6. Oferta

- **Identificación de la oferta**



La oferta se identifica en función de un análisis de los clientes que visitan anualmente a nuestra competencia por lo cual se ha identificado que en la ciudad de Tulcán no existen libro-cafeterías, sin embargo, se han determinado cafeterías que lograrían ser una potencial competencia como: Café Tulcán, Casa Nuestra y Café Verde en las cuales a través de una entrevista realizada en los establecimientos se fijó los siguientes datos que se describen a continuación:

**Tabla 10: Oferta**

<b>Proveedor</b>	<b>Nº de personas atendidas anualmente</b>
Café Tulcán	40.800
Casa Nuestra	14.400
Café Verde	13.440
<b>Total Oferta</b>	<b>68.640</b>

Fuente: Investigación Directa

- **Proyección de la oferta**

Identificada nuestra oferta actual se ha determinado la oportunidad de determinar una proyección a cinco años que ayude a identificar nuestra oferta por lo que se ha utilizado una tasa de crecimiento del sector servicios en el Ecuador del 0,25% anual para lo cual hemos utilizado la siguiente fórmula en el cálculo de la proyección:

**Simbología:**

- **On:** Oferta futura
- **Oo:** Oferta actual
- **i:** Tasa de crecimiento
- **n:** Año proyectado

$$O_n = O_o (1 + i)^n$$

**Tabla 11: Proyección oferta en dólares**

Producto	Periodo	Años	Tasa de crecimiento sector servicios	Oferta proyectada
Libro-cafetería	0	2018	0,25%	68640
	1	2019	0,25%	68812
	2	2020	0,25%	69156
	3	2021	0,25%	69676
	4	2022	0,25%	70375
	5	2023	0,25%	71260

Fuente: Investigación Directa

#### 4.1.7. Balance oferta – demanda

El balance oferta - demanda es un análisis que a través de la diferencia entre la demanda potencial y la oferta del mercado se logra obtener la demanda insatisfecha ante el servicio brindado.

**Tabla 12: Balance Demanda-Oferta**

Demanda potencial	Oferta	Demanda insatisfecha
231.648	68.640	<b>163.008</b>

Fuente: Investigación Directa

- **Demanda Objetivo**

**Tabla 13: Demanda objetivo**

Demanda insatisfecha	%	Demanda objetivo
163.008	6%	<b>9.780</b>

Fuente: Investigación Directa

Los servicios de libro-cafetería serán ofertados para 163.008 personas anualmente, sin embargo, la demanda objetivo que la propuesta de negocio puede acoger en sus instalaciones

es del 6%, debido a que el espacio físico de la libro-cafetería tiene la capacidad de atención a 30 personas diariamente, es decir de 9.780 personas que serán atendidas en el año.

- **Proyección de la demanda**

La proyección de la demanda ayuda a identificar el número de personas que puede atender la libro-cafetería, para el cálculo se consideró la demanda objetivo que da un total de 9.780 personas con la tasa de crecimiento poblacional de 1,18% según datos del INEC. Para el cálculo de la proyección de la demanda se aplicará la siguiente fórmula:

**Simbología:**

- $D_f$  = Demanda futura  $D_f = D_i (1 + i)^n$
- $D_i$  = Demanda inicial
- $i$  = tasa de crecimiento / tasa de inflación
- $n$  = periodo

**Tabla 14: Proyección demanda**

Año	Demanda en personas	Tasa de crecimiento	Demanda en personas
2019	9.780		9.780
2020	9.895	1,18%	10.012
2021	10.130	1,18%	10.371
2022	10.493	1,18%	10.869
2023	10.997	1,18%	11.526

Fuente: Investigación Directa

#### 4.1.8. Análisis de precios

A través de la investigación de campo realizada se pudo identificar algunos precios determinados por nuestros principales competidores los cuales se describen a continuación:

**Tabla 15: Análisis de Precios**

<b>Productos</b>	<b>Disposición a pagar</b>	<b>Precios de competencia</b>
Sánduche de la casa	\$1,00	\$2,00
Sánduche de atún	\$1,00	\$1,80
Sánduche español	\$1,00	\$2,50
Tostadas	\$1,00	\$0,80
Empanadas de viento	\$1,00	\$1,00
Chocolate de tabla	\$1,00	\$1,20
Aromática	\$0,75	\$0,60
Té	\$0,75	\$0,60
Batido de frutas	\$1,50	\$1,60
Jugo de frutas	\$1,00	\$1,20
Café convencional	\$0,75	\$0,60
Café con leche	\$0,80	\$0,80
Capuchino	\$2,00	\$2,00
Moca chino	\$2,00	\$2,00
Postres	\$2,00	-

Fuente: Investigación Directa

#### **4.1.9. Estrategias de marketing**

Las estrategias de comercialización que se utilizan son marketing mix enfocado en las 4'p: producto, precio, plaza, promoción.

- **Producto**

A continuación, se detallan los productos a ofertar:

- ✓ Sánduche mixto
- ✓ Sánduche de jamón
- ✓ Sánduche de pollo
- ✓ Sánduche de queso
- ✓ Batidos
- ✓ Café
- ✓ Aromática
- ✓ Té
- ✓ Postres

- **Precio**

- El precio se estableció en base a los costos incurridos en materia prima, mano de obra, costos indirectos de fabricación y un margen de ganancia del 30%, el cuál que permita cubrir los costos para que el proyecto sea sostenible y viable financieramente.
- El precio de venta es de \$5.54, el cual es conveniente para el cliente, debido a que según los datos obtenidos en la encuesta la disposición máxima a pagar es de \$6 dólares por combo.

- **Plaza**

- Las instalaciones serán ubicadas de acuerdo al análisis que se determinen en la micro localización.
- Contar con instalaciones apropiadas y cómodas, diversificando las áreas de lectura y servicios de alimentación generando un espacio agradable que atraiga al consumidor.

- **Promoción**

- Según la preferencia de los encuestados la propuesta de negocio se dará a conocer a través de redes sociales donde se ofertarán los servicios brindados por el establecimiento.
- Diseñar una aplicación móvil que permita al cliente elegir semanalmente el libro que prefiera leer y mantenerlo a su disposición.

#### **4.1.10. Conclusiones del estudio de mercado**

Analizado la demanda y oferta en nuestro segmento de mercado se ha podido identificar que existen una gran parte de consumidores interesados en visitar nuestras instalaciones convirtiéndose en nuestro mercado potencial el cual apoya y contribuye en la propuesta de negocio.

Se ha logrado identificar que no contamos con competidores que ofrezcan un servicio similar en la ciudad de Tulcán por lo que es una de las principales ventajas para nuestra propuesta, sin embargo, existen cafeterías que son reconocidas en el mercado y que han logrado mantener una gran posicionamiento y acogida por parte de los consumidores.

Los precios que se han ofertado a la ciudadanía han sido estudiados a través de análisis de la competencia y de la disponibilidad a pagar por parte de los usuarios logrando una competitividad en el mercado con precios justos y razonables.

La variedad de productos que se ofrecerán a los consumidores han sido analizados de acuerdo a los gustos y preferencias de los demandantes, adicionalmente se ofertará un servicio de alquiler de libros físicos disponibles en los espacios de lectura de la librería-cafetería.

Luego de un análisis del mercado hemos determinado que el lugar que la ciudadanía prefiere que sea ubicada la libro-cafetería es el centro de la ciudad debido a que este es un sitio de gran afluencia por parte de los habitantes de la ciudad de Tulcán.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se han identificado diversas estrategias de marketing que contribuyan al desarrollo de la idea de negocio y beneficien a los consumidores ofreciendo un servicio de calidad.

## **4.2. Estudio Técnico**

### **Introducción**

Este capítulo ayuda a determinar la maquinaria necesaria, materia prima, mano de obra, equipos, costos y capital de trabajo demandados en la propuesta.

Este estudio es importante ya que permite establecer los recursos precisos para la ejecución del proyecto, así como también se evalúan los aspectos técnicos necesarios para el proceso productivo, mediante la de determinación del tamaño, capacidad, localización, instalaciones e ingeniería que aseguren un efectivo funcionamiento de la propuesta de negocio.

### **Objetivo**

Determinar la viabilidad técnica del proyecto mediante el análisis óptimo de los recursos para la ejecución del negocio.

#### **4.2.1. Localización del proyecto**

La localización del proyecto tiene como finalidad identificar el lugar óptimo donde se ubicará el negocio para obtener mayor rentabilidad, tomando en cuenta la infraestructura, costos y disponibilidad de factores de producción a través de un análisis de la macro y micro localización.

- **Macro localización**

Este punto hace referencia a la localización general en donde se situará el proyecto. Bajo este contexto, la libro-cafetería se ubicará en territorio ecuatoriano, provincia de Carchi, cantón Tulcán.

- **País:** Ecuador
- **Región:** Sierra
- **Provincia:** Carchi
- **Cantón:** Tulcán



**Figura 29: Macro localización**  
**Tomado de google maps Ecuador**

El mercado en el que está enfocado el proyecto es la ciudad de Tulcán, debido a que no se ha considerado otra opción ya que la ciudad es un lugar apto para el desarrollo del negocio por su gran afluencia de población, es un sitio netamente comercial cuyos habitantes además que



tener la necesidad de incrementar su hábito de lectura, demandan de espacios de recreación confortables.

La ciudad cuenta con supermercados, almacenes y distribuidoras con capacidad de satisfacer la materia prima requerida para el desarrollo de la libro-cafetería como: insumos necesarios para la preparación de café (azúcar, café, leche), sánduches (pan, lechuga, queso, jamón, tomate, etc.), postres (cremas, frutas, galletas).

Además, existen proveedores de insumos que complementen la adecuación del negocio, tales como: los muebles, estanterías, insumos de cocina y materiales de limpieza. El entorno cuenta mano de obra necesaria para el adecuado funcionamiento de negocio.

La ciudad cuenta con locales comerciales modernos y acogedores, lo que representa un factor a favor para llevar a cabo la idea de negocio. Así mismo existen lugares de abastecimiento de materia prima e insumos cercanos lo cual no genera altos costos de transporte

- **Micro localización**

La micro localización se enfoca en la ubicación específica, dentro de una zona macro de mayor alcance en donde se asentará definitivamente una empresa o proyecto. En la micro localización se debe tomar en cuenta varios aspectos sustanciales como la localización urbana o rural, accesibilidad de recursos, disponibilidad de servicios, condición de las vías y carreteras, restricciones, tamaño y forma del sitio, costos, entre otros factores, mismos que se detallan a continuación:

- **Localización urbana**

El proyecto se ubicará en el sector urbano, mismo que posee los factores indispensables para la adecuada ejecución de la libro-cafetería y sobre todo gran afluencia de población.

➤ **Costo de transporte**

El costo de transporte no es significativo debido a la cercanía del proyecto a los centros de abastecimiento.

➤ **Materia prima**

La ciudad cuenta varios centros de distribución de la materia prima requerida para el negocio.

➤ **Accesibilidad**

El cantón Tulcán posee el mayor nivel de concentración poblacional en relación a la provincia de Carchi, la principal actividad de la ciudad es el comercio por ser zona fronteriza, además de la agricultura en los sectores rurales, no obstante, la ciudad no cuenta con lugares atractivos que permitan incentivar el hábito de lectura de los habitantes, por ello nace la oportunidad de llenar esa demanda creando un espacio placentero para leer y pasar un buen momento ya sea en compañía de amigos o en familia en dicho sector ya que cuenta con los requerimientos necesarios como abastecimiento de materia prima e insumos, disponibilidad de carreteras en buen estado, cercanía del sector y la comunicación es idónea debido a la presencia de servicio de telefonía e internet.

➤ **Alquiler del local**

Para la puesta en marcha de la libro-cafetería se ha considerado el alquiler de un moderno y acogedor local comercial, ubicado en el centro de la ciudad con fácil accesibilidad.

➤ **Servicios básicos**

La apropiada ejecución del proyecto requiere de servicios básicos como; suministro de luz eléctrica, agua potable, telefonía fija, internet y la recolección de desechos, mismo que la ciudad provee de manera pertinente. Lo que representa un aspecto a favor para el funcionamiento de la idea de negocio.

➤ **Cercanía al mercado meta**

El centro de la ciudad es un punto clave para el buen funcionamiento de la libro-cafetería, ya que es el lugar con más aglomeración de población y se encuentra cerca a la mayor parte de sitios de Tulcán.

➤ **Comunicación**

En lo que respecta a la comunicación, el sector cuenta con un alto cobertura de internet y servicio de telefonía.

➤ **Ubicación estratégica**

Para determinar la ubicación estratégica del proyecto se realiza una tabla de criterios y evaluación de opciones, a fin de seleccionar el lugar óptimo que permita obtener una efectiva rentabilidad y a la vez optimizar recursos.

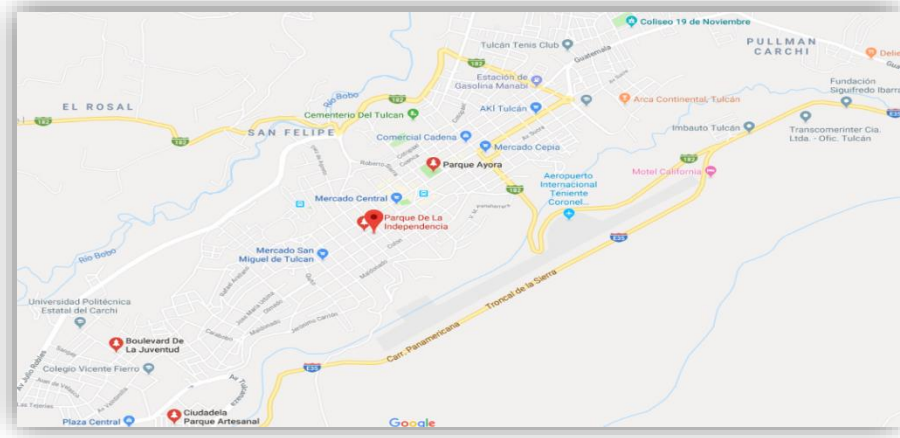
Se consideran tres lugares que podrían ser convenientes: Centro comercial Multiplaza ubicado en el sur de la ciudad, moderno local ubicado en el arque central y el parque ayora ubicado en el norte de la ciudad. Para el peso de cada factor se estimó un total de 10 puntos, en donde los valores más altos representan el factor con mayor relevancia. La escala de puntuación definida para cada factor establecido oscila entre 1 y 5, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto. Como se detalla a continuación:

**Tabla 16: Matriz ubicación estratégica del proyecto**

Nº	FACTOR RELEVANTE	PESO	MULTIPLAZA (Sur)		PARQUE CENTRAL (Centro)		PARQUE AYORA (Norte)	
			Puntaje	Ponderación	Puntaje	Ponderación	Puntaje	Ponderación
1	Disponibilidad de materia prima	3	4	12	5	15	3	9
2	Preferencia del mercado meta	3	2	6	5	15	1	3
3	Infraestructura básica	2	5	10	5	10	4	8
4	Acceso de servicios básicos	1	5	5	5	5	5	5
5	Gastos de arriendo accesible	1	1	1	3	3	4	4
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>		<b>34</b>		<b>48</b>		<b>29</b>

**Fuente:** Estudio técnico

Como resultado de la evaluación, el sector centro de la ciudad obtuvo el mayor puntaje, ya que cuenta con los factores más aptos en relación a las demás alternativas, tales como la disponibilidad de materia prima, gastos moderados (arriendo) y un punto relevante que también es decisivo, es la preferencia del mercado meta, en donde se manifestó en mayor porcentaje que prefirieren el centro de la ciudad como ubicación ideal para la libro-cafetería, por tal razón el proyecto se instalará oficialmente en dicho sector con el objetivo de alcanzar resultados positivos en cuanto a captar más clientes, darse a conocer en el mercado y obtener utilidades.



**Figura 30: Ubicación estratégica  
Tomado de google maps Ecuador**

El local comercial para la libro-cafetería estará ubicado en el parque central de la ciudad de Tulcán, entre las calles Diez de Agosto y Av. Sucre. En un local comercial moderno de 90 metros cuadrados, mismo que su costo asciende a \$500 USD. Como ya se mencionó anteriormente el sector cuenta con todos los factores clave necesarios para el proyecto.

#### **4.2.2. Tamaño del proyecto**

El tamaño de proyecto ayuda a determinar diferentes factores estratégicos que aporten al funcionamiento del negocio en un determinado tiempo, de acuerdo a la capacidad de producción de la empresa.

#### **Factores condicionantes del tamaño:**

##### **➤ El Mercado**

La demanda es uno de los factores principales en la determinación del tamaño del proyecto esta será de mucha utilidad para la estimación de inversiones necesarias que cubran la capacidad de producción y satisfagan a la demanda insatisfecha.

La demanda potencial o nuestros principales clientes determinados en el estudio de mercado son los habitantes de la ciudad de Tulcán en un rango de edad de 35 a 49 años de edad los cuales estarán dispuestos a visitar nuestras instalaciones y disfrutar del servicio que ofrece la libro-cafetería, logrando satisfacer una demanda insatisfecha calculada anteriormente de 163.008 personas anualmente.

➤ **La tecnología**

En la propuesta de negocio la tecnología es un factor relevante para la ejecución del proyecto, debido a que se implementará una aplicación móvil en donde los usuarios podrán elegir semanalmente los libros físicos que desean leer en su visita a nuestras instalaciones.

➤ **Disponibilidad de financiamiento**

Para la ejecución de la propuesta de negocio se ha determinado algunas fuentes de financiamiento que aportan a la creación del negocio dentro de estas instituciones financieras se ha identificado las siguientes:

**Tabla 17: *Financiamiento***

<b>Entidad Financiera</b>	<b>Tasa de interés</b>	<b>Monto</b>
BanEcuador	15%	Desde \$500 hasta \$50.000
Banco del Pacífico	15.5%	Desde \$2.500 hasta \$10.000

Fuente: Investigación Directa

Al analizar las entidades financieras mencionadas anteriormente se ha identificado que en las dos opciones son viables para financiar nuestra idea de negocio. Sin embargo, se ha determinado que BanEcuador es una de las entidades financieras principales que apoyan a los emprendimientos innovadores por lo que los montos que ofrecen son lo suficientemente

adecuados para la ejecución del negocio con un monto máximo de \$50.000 dólares, además de ofrecer una tasa de interés menor.

#### ➤ **Capacidad Instalada**

La capacidad instalada será determinada en base a los datos proporcionados en el estudio de mercado realizado con los habitantes de la ciudad de Tulcán en un rango de edad de 35 a 49 años, en donde se determinó que las personas que visitan lugares de lectura como bibliotecas son el 6% del total del segmento de mercado, este porcentaje se aplicará en el total de la demanda insatisfecha obteniendo la capacidad que tendrá la empresa como se detalla a continuación:

**Tabla 18: Capacidad instalada**

<b>Demanda insatisfecha (personas)</b>	<b>%</b>	<b>Capacidad Instalada (personas)</b>
163.008	6%	9.780

Fuente: Investigación Directa

La libro-cafetería luego de los estudios realizados dispondrá una capacidad de atención a 9.780 personas anualmente. Es decir, podrá ofrecer una atención a los usuarios en el servicio de libro cafetería aproximadamente de 30 personas diarias. Para el inicio de la actividad de la prestación del servicio de libro cafetería se estableció un nivel de producción del 98% para el primer año, debido a que es el porcentaje de aceptación obtenido a través de encuestas.

#### **4.2.3. Ingeniería del proyecto**

La ingeniería del proyecto tiene como finalidad determinar los recursos necesarios para la ejecución del proyecto, además de los costos necesarios para la inversión que tendrá al iniciar sus actividades.

Analizada la capacidad de producción de la libro-cafetería a continuación se identificará los espacios físicos óptimos y adecuados para la instalación del proyecto tomando en cuenta las necesidades de espacios, con el objeto de proporcionar un servicio efectivo a los usuarios.

➤ **Diseño y descripción técnica del producto**

• **Diseño del producto**

La libro-cafetería brinda servicios de cafetería en donde se incluyen combos que se detallan a continuación:

- ✓ **Combo 1:** Café / sánduche de pollo / postre tres leches
- ✓ **Combo 2:** Batido / sánduche de jamón / postre de piña
- ✓ **Combo 3:** Aromática - Té / sánduche mixto / postre de fresa

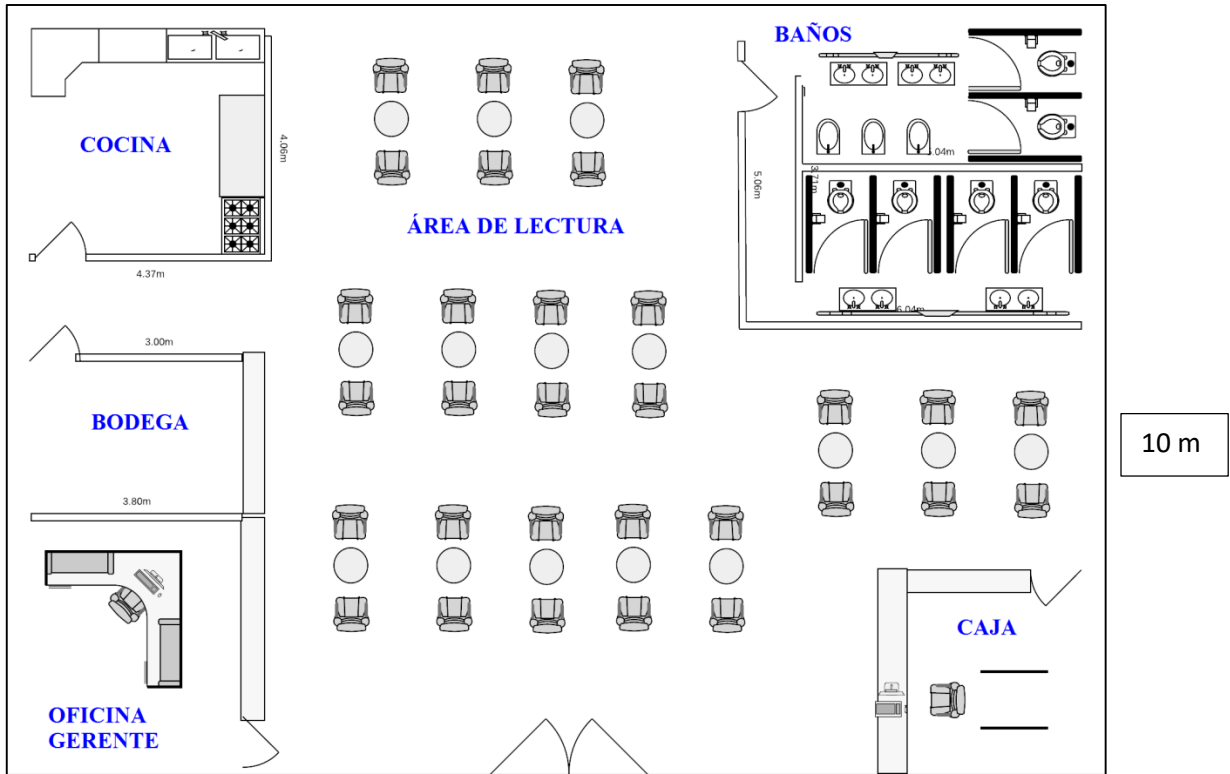
Además, se ofrece el suministro de libros los cuales serán elegidos por el cliente a través de una aplicación, en donde escogerá semanalmente el libro que sea de su agrado.

• **Diseño del servicio**

Se realizará un plano donde se identificará la distribución de espacios físicos de la libro-cafetería.

10 m



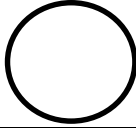
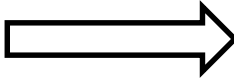


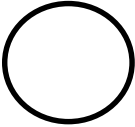
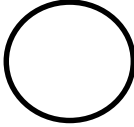
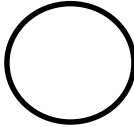
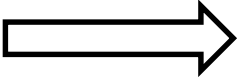

**Figura 31: Plano distribución de espacios físicos**

- **Descripción técnica del servicio**

La libro-cafetería ofrecerá diversos servicios como facilitar la provisión de libros físicos adicionalmente los servicios de cafetería, el cual dispone de café ilimitado, sándwiches y postres que estarán a disposición de los consumidores. Por lo que se ha realizado flujo gramas operacionales en donde se visualiza el tiempo y las actividades a ejecutarse en la elaboración de productos disponibles en la libro-cafetería.

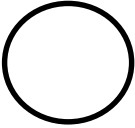
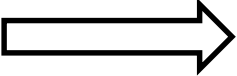
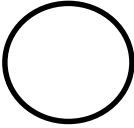
**Tabla 19: Preparación de bebidas calientes**

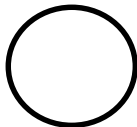
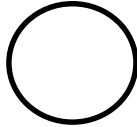
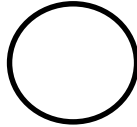
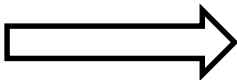

Nº	Proceso	Actividad	Tiempo
1		Adquisición de materia prima necesaria en la elaboración	No tiene tiempo
2		Transporte de materia prima	No tiene tiempo

3		Colocar a hervir agua	5 minutos
4		Adicionar café, aromática o té	1 minutos
5		Servir bebida caliente y adicionar fundas de azúcar	1 minutos
6		Transportar la bebida al mesero	2 minutos
7		Servir al cliente y verificar si está de acuerdo al pedido	1 minutos
		<b>Total</b>	<b>10 minutos</b>

Fuente: Investigación Directa

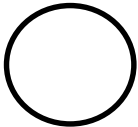
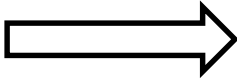
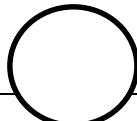
**Tabla 20: Preparación de batidos**

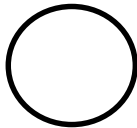
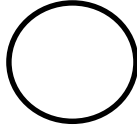
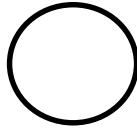
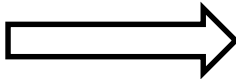

Nº	Proceso	Actividad	Tiempo
1		Adquisición de materia prima necesaria en la elaboración	No tiene tiempo
2		Transporte de materia prima	No tiene tiempo
3		Colocar leche en la batidora	1 minutos

4		Adicionar la fruta del batido	2 minutos
5		Colocar azúcar en la bebida	1 minutos
6		Servir la bebida y colocar un sorbete	1 minutos
7		Transportar la bebida al mesero	1 minutos
8		Servir al cliente y verificar si está de acuerdo al pedido	1 minutos
		<b>Total</b>	<b>7 minutos</b>

Fuente: Investigación Directa

**Tabla 21: Elaboración de sánduches**

Nº	Proceso	Actividad	Tiempo
1		Adquisición de materia prima necesaria en la elaboración	No tiene tiempo
2		Transporte de materia prima	No tiene tiempo
3			1 minutos

		Partir el pan en dos partes	
4		Adicionar los aderezos	2 minutos
5		Colocar las verduras necesarias	2 minutos
6		Servir los sánduches	2 minutos
7		Transportar el pedido al mesero	1 minutos
8		Servir al cliente y verificar si está de acuerdo al pedido	1 minutos
		<b>Total</b>	<b>9 minutos</b>

Fuente: Investigación Directa

### ➤ **Inversión del proyecto**

La inversión del proyecto tiene como finalidad determinar el modo y los recursos con los que se llevará a cabo la producción está compuesto por inversión fija, intangible y el capital de trabajo, además de los costos de producción, administración y ventas como se determina a continuación.

- **Inversión fija**

Para que la propuesta de negocio se ejecute con efectividad es necesario realizar una inversión en activos fijos por lo que se presupuestaran valores de acuerdo a los proveedores seleccionados anteriormente.

✓ **Equipos de computación**

Se determina la inversión que se realizará en quipos que serán utilizados en las instalaciones, además de los implementos tecnológicos necesarios en el funcionamiento del negocio que se describe a continuación:

**Tabla 22: Equipo de computación**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
3	Laptop marca Dell core i7	\$ 950,00	\$ 2.850,00
1	Modem internet	\$ 120,00	\$ 120,00
2	Impresora Epson WF-2750	\$ 600,00	\$ 1.200,00
<b>Total</b>			<b>\$ 4.170,00</b>

Fuente: Investigación Directa

✓ **Muebles y enseres**

A continuación, se describirán el costo de los muebles y enseres necesarios en el negocio.

**Tabla 23: Muebles y enseres**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
36	Sillones de lectura individuales Melba	\$ 390,00	\$ 14.040,00
18	Mesas de Centro	\$ 98,00	\$ 1.764,00
3	Estanterías	\$ 75,00	\$ 225,00
<b>Total</b>			<b>\$ 16.029,00</b>

Fuente: Investigación Directa

✓ **Equipos de oficina**

Se describirá el equipo de oficina necesario para la atención a los usuarios.

**Tabla 24: Equipo de oficina**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
4	Escritorios	\$ 820,00	\$ 3.280,00
8	Sillas giratorias	\$ 230,00	\$ 1.840,00
3	Teléfono	\$ 75,00	\$ 225,00

1	Caja registradora	\$	700,00	\$	700,00
<b>Total</b>				<b>\$</b>	<b>6.045,00</b>

Fuente: Investigación Directa

### ✓ **Equipo de cafetería**

A continuación, se mencionan los utensilios necesarios para la elaboración de los productos de cafetería ofertados.

**Tabla 25: Equipo de cafetería**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>		<b>Valor Unitario</b>		<b>Valor Total</b>
1	Refrigeradora	\$	850,00	\$	850,00
1	Cocina de inducción	\$	900,00	\$	900,00
2	Licuada	\$	110,00	\$	220,00
2	Batidora	\$	80,00	\$	160,00
3	Sanducheras	\$	60,00	\$	180,00
3	Tostadora	\$	60,00	\$	180,00
2	Extractor para jugos	\$	110,00	\$	220,00
1	Microondas	\$	180,00	\$	180,00
1	Lavavajillas	\$	580,00	\$	580,00
2	Cafeteras	\$	250,00	\$	500,00
1	Porta vajillas	\$	100,00	\$	100,00
3	Vitrina	\$	500,00	\$	1.500,00
<b>Total</b>				<b>\$</b>	<b>5.570,00</b>

Fuente: Investigación Directa

### ➤ **Costos de Operación**

#### • **Materia Prima**

Son los costos incurridos en los materiales necesarios para la elaboración de los productos que están a disposición del consumidor.

**Tabla 26: Costo unitario de materia prima**

<b>DETALLE</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Costo Unitario por producto</b>	<b>Costo total</b>
Café	5 gramos	\$ 0,05	\$ 0,05
Azúcar	10 gramos	\$ 0,05	\$ 0,05
Aromática	3.3 gramos	\$ 0,05	\$ 0,05
Té	3.3. gramos	\$ 0,05	\$ 0,05
Leche	24 gramos	\$ 0,05	\$ 0,05
Frutas	150 gramos	\$ 0,10	\$ 0,10
Pan	2 unidades	\$ 0,10	\$ 0,10
Verduras	2 unidades	\$ 0,05	\$ 0,05
Pollo	1/4 libra	\$ 0,15	\$ 0,15
Embutidos		\$ 0,15	\$ 0,15
Queso	20 gramos		
Jamón	1 unidad		
<b>Total</b>		<b>\$ 0,80</b>	<b>\$ 0,80</b>

Fuente: Investigación Directa

**Tabla 27: Costo total de materia prima**

<b>FASE</b>	<b>OPERACIÓN</b>					
	<b>AÑO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Unidades producidas		9.585	10.012	10.371	10.869	11.526
Costo unitario de materia prima	\$	0,80	\$ 0,81	\$ 0,83	\$ 0,84	\$ 0,85
<b>TOTAL COSTO MATERIA PRIMA</b>	<b>\$</b>	<b>7.667,90</b>	<b>\$ 8.141,60</b>	<b>\$ 8.572,52</b>	<b>\$ 9.132,21</b>	<b>\$ 9.843,83</b>

Fuente: Investigación Directa

- **Mano de Obra**

Son los costos que se adhiere al personal que colabora en la elaboración y comercialización del servicio que brinda la libro-cafetería como lo es el cocinero y el mesero.

**Tabla 28: Costo unitario de mano de obra**

<b>COSTOS MENSUALES EN SALARIOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Sueldo Mensual</b>	<b>Combos producidos</b>	<b>Costo /hora</b>	<b>costo por unidad</b>
Cocinero	1	\$ 394,00	5	\$ 1,64	\$ 0,33
Mesero	1	\$ 394,00	5	\$ 1,64	\$ 0,33
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>1</b>	<b>\$ 394,00</b>	<b>COSTO UNITARIO MO</b>		<b>\$ 0,655</b>

Fuente: Investigación Directa

**Tabla 29: Costo total de mano de obra**

<b>FASE</b>	<b>OPERACIONAL</b>				
<b>AÑO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Unidades producidas	9585	10012	10371	10869	11526
Costo unitario mano de obra	\$ 0,66	\$ 0,68	\$ 0,67	\$ 0,65	\$ 0,62
<b>TOTAL COSTO DE MANO DE OBRA</b>	<b>\$ 6.287,45</b>	<b>\$ 6.791,56</b>	<b>\$ 6.903,49</b>	<b>\$ 7.017,26</b>	<b>\$ 7.132,90</b>

Fuente: Investigación Directa

- **Costos indirectos de fabricación**

Son los costos de fabricación que intervienen en la producción de los servicios prestados por la libro-cafetería como la mano de obra del personal que no interviene directamente en la producción en este caso el personal de aseo el cuál será contratado medio tiempo con un salario de \$180 dólares mensuales más los beneficios de ley calculados anualmente.

**Tabla 30: Costos indirectos de fabricación unitarios**

<b>Año</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Unidades producidas	9585	10012	10371	10869	11526



Costo unitario						
CIF	\$	0,33	\$	0,33	\$	0,32
<b>Total CIF</b>	<b>\$</b>	<b>3.194,70</b>	<b>\$</b>	<b>3.278,16</b>	<b>\$</b>	<b>3.359,63</b>

Fuente: Investigación Directa

**Tabla 31: Costos indirectos de fabricación total**

DETALLE	1	2	3	4	5
Personal de limpieza MOI	\$ 2.637,70	\$ 2.721,16	\$ 2.802,63	\$ 2.886,54	\$ 2.972,97
Depreciaciones	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.194,70</b>	<b>\$ 3.278,16</b>	<b>\$ 3.359,63</b>	<b>\$ 3.443,54</b>	<b>\$ 3.529,97</b>

Fuente: Investigación Directa

### Costos operativos

Son todos los materiales fungibles que intervienen en la prestación del servicio brindado como los utensilios de cafetería o vajilla.

**Tabla 32: Costo operativo**

Descripción	Valor mensual	Valor Total
Utensilios de cafetería	\$ 50,00	\$ 600,00
<b>Total</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 600,00</b>

Fuente: Investigación Directa

- **Gastos Administrativos**

- ✓ **Servicios básicos**

Para un adecuado funcionamiento en las actividades de la empresa es necesaria la contratación de algunos servicios indispensables como lo es agua potable, energía potable, internet, telefonía fija.

**Tabla 33: Servicios básicos**

Servicio Básico	Valor mensual	Valor Total
-----------------	---------------	-------------

Energía Eléctrica	\$	20,00	\$	240,00
Agua Potable	\$	20,00	\$	240,00
Internet	\$	23,00	\$	276,00
Telefonía fija	\$	13,00	\$	156,00
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>130,00</b>	<b>\$</b>	<b>912,00</b>

Fuente: Investigación Directa

#### ✓ **Gastos de Arriendo**

Corresponde al gasto de alquiler del bien inmueble que son las instalaciones del negocio.

**Tabla 34: Arriendo**

<b>Descripción</b>		<b>Valor mensual</b>		<b>Valor Total</b>
Arriendo local	\$	300,00	\$	3.600,00
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>300,00</b>	<b>\$</b>	<b>3.600,00</b>

Fuente: Investigación Directa

#### ✓ **Remuneraciones del personal administrativo**

Para definir el personal administrativo que estará a cargo del negocio se tomó en cuenta a las propietarias de esta idea de negocio, ya que conoce su funcionamiento y propósito de esta, para lo cual se han determinado las siguientes remuneraciones más los beneficios de ley establecidos.

**Tabla 35: Remuneraciones anual personal administrativo**

<b>Cargo</b>	<b>Sueldo mensual</b>	<b>Sueldo anual</b>	<b>Aporte patronal IESS 12,15%</b>	<b>Décimo tercer sueldo</b>	<b>Décimo cuarto sueldo</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Total a pagar año 1</b>
Gerente	\$ 400,00	\$ 4.800,00	\$ 583,20	\$ 400,00	\$ 394,00	\$ 200,00	\$ 6.377,20
Contador	\$ 400,00	\$ 4.800,00	\$ 583,20	\$ 400,00	\$ 394,00	\$ 200,00	\$ 6.377,20
<b>Total</b>	<b>\$ 800,00</b>	<b>\$ 9.600,00</b>	<b>\$ 1.166,40</b>	<b>\$ 800,00</b>	<b>\$ 788,00</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 12.754,40</b>

Fuente: Investigación Directa

✓ **Suministros y materiales de oficina**

Estos suministros son importantes ya que apoyaran en el funcionamiento administrativo de la empresa, estos costos se consideran anualmente.

**Tabla 36: Suministros y materiales de oficina**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
1	Caja de esferos	\$ 7,00	\$ 7,00
2	Grapadora	\$ 3,00	\$ 6,00
2	Grapas	\$ 1,00	\$ 2,00
1	Caja de resma de papel	\$ 30,00	\$ 30,00
2	Perforadora	\$ 3,00	\$ 6,00
6	Carpetas	\$ 1,00	\$ 6,00
1	Calculadora	\$ 15,00	\$ 15,00
2	Tinta para impresora	\$ 5,00	\$ 10,00
3	Uniformes	\$ 50,00	\$ 150,00
<b>Total</b>			<b>\$ 232,00</b>

Fuente: Investigación Directa

✓ **Materiales de aseo y limpieza**

Son aquellos artículos o implementos necesarios para mantener el orden y la limpieza de las instalaciones, estos costos son considerados para un año.

**Tabla 37: Aseo y limpieza**

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
5	Basurero	\$ 3,50	\$ 17,50
2	Escoba	\$ 2,00	\$ 4,00
2	Trapeador	\$ 2,00	\$ 4,00
6	Papel higiénico 18 rollos	\$ 10,00	\$ 60,00
20	Fundas de basura	\$ 1,00	\$ 20,00
20	Detergente	\$ 2,50	\$ 50,00
20	Desinfectante	\$ 3,50	\$ 70,00
6	Jabón líquido de baño	\$ 7,00	\$ 42,00
<b>Total</b>			<b>\$ 267,50</b>

Fuente: Investigación Directa

✓ **Gastos de constitución e instalación**

Estos gastos hacen referencia a los pagos previstos para la constitución de la empresa, se relacionan con su funcionamiento; como las patentes municipales y permisos de operación.

**Tabla 38: Gasto constitución**

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Gastos de constitución	500,00
Patente municipal	80,00
Permiso funcionamiento	50,00
Permiso de bomberos	80,00
<b>Total</b>	<b>710,00</b>

Fuente: Investigación Directa

• **Gastos de Instalación**

Estos gastos se realizan en el primer año debido a que hace referencia a los gastos de adecuación incurridos instalaciones de la libro- cafetería.

**Tabla 39: Gasto instalación**

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Pintura	150,00
Decoración	300,00
Adecuación de instalaciones	550,00
<b>Total</b>	<b>1000,00</b>

Fuente: Investigación Directa

• **Gastos de ventas**

Son gastos relacionados directamente con las operaciones realizadas por el departamento de ventas, por ejemplo, el salario de sus vendedores, publicidad y suministros de oficina necesarios en esta área.

- **Gastos de publicidad**

Estos gastos son los incurridos en la promoción del servicio, según los datos proporcionados en el estudio de mercado se determinó que los usuarios prefieren conocer la empresa a través de redes sociales por lo que se incurre en los siguientes gastos:

**Tabla 40: Publicidad**

<b>Descripción</b>	<b>Valor mensual</b>	<b>Valor Total</b>
Página web	\$ 15,00	\$ 180,00
Aplicación móvil	\$ 250,00	\$ 250,00
<b>Total</b>	<b>\$ 265,00</b>	<b>\$ 430,00</b>

Fuente: Investigación Directa

➤ **Capital de trabajo**

El capital de trabajo son los recursos económicos que necesita una empresa para llevar a cabo sus actividades a corto plazo. Se ha determinado un capital de trabajo para el inicio de sus operaciones de la siguiente manera:

**Tabla 41: Días de capital de trabajo**

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Adquisición de materia prima	6días
Periodo de almacenaje	6días
Tiempo de venta a crédito	8días
<b>TOTAL</b>	<b>20días</b>

Fuente: Investigación Directa

Como se indica en la tabla el capital de trabajo se ha establecido para 20 días los cuáles servirán para llevar a cabo sus actividades. Además, se establece que la librería-café laborará 300 días al año mismos que se determinan en el cálculo del capital de trabajo.

**Tabla 42: Capital de trabajo**

FASE	Días cobertura	OPERACIONAL				
		AÑO	1	2	3	4
<b>NIVEL DE PRODUCCIÓN</b>						
Materiales e insumos	20días	\$ 7.667,90	\$ 8.141,60	\$ 8.572,52	\$ 9.132,21	\$ 9.843,83
Mano de obra directa	20días	\$ 6.287,45	\$ 6.791,56	\$ 6.903,49	\$ 7.017,26	\$ 7.132,90
Costos generales de fabricación	20días	\$ 2.637,70	\$ 2.721,16	\$ 2.802,63	\$ 2.886,54	\$ 2.972,97
Costo operativo	20días	\$ 600,00	\$ 609,89	\$ 619,94	\$ 630,16	\$ 640,54
<b>1. TOTAL COSTO DE PRODUCCIÓN</b>	20días	<b>\$ 17.193,05</b>	<b>\$ 18.264,21</b>	<b>\$ 18.898,58</b>	<b>\$ 19.666,17</b>	<b>\$ 20.590,24</b>
Gastos de administración	20días	\$ 18.047,90	\$ 18.546,76	\$ 19.035,54	\$ 19.537,85	\$ 20.054,09
Gastos de ventas	20días	\$ 430,00	\$ 437,09	\$ 444,29	\$ 451,61	\$ 459,05
<b>2. TOTAL GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>		<b>\$ 18.477,90</b>	<b>\$ 18.983,85</b>	<b>\$ 19.479,83</b>	<b>\$ 19.989,46</b>	<b>\$ 20.513,14</b>
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>		<b>\$ 35.670,95</b>	<b>\$ 37.248,06</b>	<b>\$ 38.378,40</b>	<b>\$ 39.655,63</b>	<b>\$ 41.103,38</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO NETO</b>		<b>\$ 2.378,06</b>	<b>\$ 2.483,20</b>	<b>\$ 2.558,56</b>	<b>\$ 2.643,71</b>	<b>\$ 2.740,23</b>
<b>INCREMENTO DEL CAPITAL DE TRABAJO</b>		<b>\$ 2.378,06</b>	<b>\$ 105,14</b>	<b>\$ 75,36</b>	<b>\$ 85,15</b>	<b>\$ 96,52</b>

Fuente: Investigación Directa

### ➤ Inversión Total

La inversión total son todos los costos incurridos para el inicio de operaciones de la empresa.

**Tabla 43: Inversión Total**

Descripción	Valor
Inversión fija	\$ 31.814,00
Inversión intangible	\$ -
Capital de Trabajo	\$ 2.458,73
<b>Total</b>	<b>\$ 34.272,73</b>

Fuente: Investigación Directa

### ➤ Financiamiento

Para que la empresa puede iniciar su funcionamiento se requiere una inversión total de \$34.272,73 dólares de los cuales el 41,64% será capital propio entregado por las propietarias de la empresa y la diferencia o el 58,36% será financiado a través de un crédito en la institución financiera esto se utilizara en la adquisición de activos fijos, como lo mencionamos anteriormente en la entidad BanEcuador el cual ofrece apoyo a los emprendedores.

**Tabla 44: Financiamiento**

FINANCIAMIENTO	VALOR	PORCENTAJE
Capital propio	\$ 14.272,73	41,64%
Capital financiado	\$ 20.000,00	58,36%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 34.272,73</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

#### 4.2.4. Conclusión Estudio Técnico

Mediante el estudio técnico la localización de la libro-cafetería será en territorio ecuatoriano, provincia de Carchi, cantón Tulcán, sector urbano específicamente en el



centro de la ciudad entre las calles Diez de Agosto y Av. Sucre donde existen locales comerciales con infraestructura moderna que se adecua a las necesidades del negocio, este se considera un sector estratégico debido a la gran afluencia de población, asimismo posee condiciones idóneas que aportan al funcionamiento del emprendimiento. Tulcán cuenta con diversos centros con capacidad de proveer la materia prima requerida para el desarrollo del proyecto, además existen proveedores nacionales que proporcionar otros insumos necesarios.

De acuerdo al análisis del tamaño del proyecto se ha determinado que se dispone de una capacidad para aproximadamente 30 personas que pueden ser atendidas diariamente en la libro-cafetería, y están destinados a personas de 35 a 49 años.

En la ingeniería de proyecto se diseñó la estructura física de la libro-cafetería con sus respectivas áreas, de igual forma se plantearon diversos procesos para el adecuado funcionamiento del proyecto. Por otra parte, se determinó el valor económico de la inversión total necesaria para la puesta en marcha del negocio, de dicha inversión el 41,64% será financiado con capital propio y el 58,36% a través de un crédito bancario, para lo cual se optó por BanEcuador, el cual ofrece créditos a emprendedores nacionales con facilidad de pagos a una tasa accesible (15%).

### **4.3. Estudio Financiero**

#### **Introducción**

En este capítulo se proyectarán los ingresos y gastos a cinco años se estructurarán los estados financieros como el balance general determinando los activos, pasivos y patrimonio; el estado de resultados que nos ayudará a identificar la utilidad que obtendrá la empresa; y el estado de flujo de efectivo que ayudará a identificar los movimientos de dinero que se efectuarán en el periodo; el estado de fuentes y usos para identificar el valor efectivo que tendrá el negocio; además de sus indicadores como el valor actual neto, la

tasa interna de retorno, el periodo de recuperación de la inversión, la relación costo beneficio y el punto de equilibrio que permitirán identificar la viabilidad del proyecto.

### **Objetivo**

Realizar un estudio económico – financiero, a través de la proyección de costos, gastos e ingresos, utilizando diversos instrumentos financieros que ayuden a determinar la rentabilidad y viabilidad del proyecto.

#### **4.3.1. Estructura de la inversión**

##### **➤ Ingresos**

Son las entradas económicas provenientes de la actividad comercial de la empresa, se obtiene mediante la multiplicación de las cantidades estimadas de la demanda de productos por el precio de venta al público mismo que se determinó tomando como base el costo producción, gastos administrativos y de ventas, más una utilidad aceptable, además se tomó en cuenta los precios de la competencia tal como se indica a continuación:

**Tabla 45: Precio de venta unitario**

<b>DETALLE</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>UNIDADES PRODUCIDAS</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>
<b>Costo de producción</b>	\$ 17.750,05		
Materia prima	\$ 7.667,90		
Mano de obra	\$ 6.287,45		
Costos indirectos de fabricación	\$ 2.637,60		
Costo operativo	\$ 600,00	9585	\$ 4,28
Depreciación de activos	\$ 557,00		
<b>Gastos de administración y ventas</b>	\$ 23.285,30		
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 41.035,35</b>		
UTILIDAD 30%			\$ 1,26
<b>PRECIO DE VENTA UNITARIO</b>			<b>\$ 5,57</b>

Fuente: Investigación Directa

El precio de venta unitario ha sido determinado a través del cálculo de los costos de producción y los gastos que intervienen en el producto adicional a un margen de ganancia

establecido por la empresa de un 30%. El producto que se oferta es un combo el cual contendrá café – sánduche – postre a elección del consumidor.

### Proyección de Ingresos

Para proyectar los ingresos anuales de la empresa, se toma como base el cálculo de los ingresos obtenidos en el primer año y la tasa promedio de inflación anual de los últimos 5 años determinada por el Banco Central del Ecuador que se indica a continuación:

**Tabla 46: Tasa de inflación promedio**

AÑO	% TASA DE INFLACIÓN
2014	3,67%
2015	3,38%
2016	1,12%
2017	-0,20%
2018	0,27%
<b>Total</b>	<b>8,24%</b>
<b>Tasa de Inflación Promedio Anual</b>	<b>1,648%</b>

Fuente: Estudio Técnico

**Tabla 47: Ingresos por ventas**

FASE	OPERACIÓN					
	AÑO	1	2	3	4	5
Unidades vendidas		9585	10012	10371	10869	11526
Precio de venta	\$	5,57	\$ 5,66	\$ 5,75	\$ 5,85	\$ 5,94
<b>INGRESOS POR VENTAS</b>	<b>\$</b>	<b>53.345,95</b>	<b>56.641,52</b>	<b>59.639,44</b>	<b>63.533,29</b>	<b>68.484,01</b>

Fuente: Investigación directa

**Tabla 48: Resumen de ingresos**

Año proyectado	Ingresos por ventas
----------------	---------------------

Año 1	\$	53.345,95
Año 2	\$	56.641,52
Año 3	\$	59.639,44
Año 4	\$	63.533,29
Año 5	\$	68.484,01

Fuente: Investigación directa

### ➤ Costos y gastos proyectados

Son los costos y gastos incurridos en materiales e insumos necesarios para el inicio de las actividades económicas de la empresa, entre ellos son los costos de adquisición de materia prima, los gastos administrativos y gastos de ventas los cuales serán proyectados para 5 años.

#### • Costos de adquisición

Es el costo de adquisición de los materiales e implementos necesarios para el funcionamiento de la empresa los cuales fueron determinados en el estudio técnico.

#### Proyección de costos

Para el cálculo en la proyección de los costos se realizó en base a la tasa de crecimiento poblacional y la tasa promedio de la inflación de los últimos 5 años.

**Tabla 49: Proyección de costos de producción unitarios**

AÑO	1	2	3	4	5
Materia Prima	\$ 0,80	\$ 0,81	\$ 0,83	\$ 0,84	\$ 0,85
Mano de obra	\$ 0,66	\$ 0,68	\$ 0,67	\$ 0,65	\$ 0,62
Costos indirectos de fabricación	\$ 0,33	\$ 0,33	\$ 0,32	\$ 0,32	\$ 0,31
Costo operativo	\$ 0,26	\$ 0,25	\$ 0,25	\$ 0,24	\$ 0,24
<b>Total costos de producción</b>	<b>\$ 3,05</b>	<b>\$ 4,07</b>	<b>\$ 5,06</b>	<b>\$ 6,05</b>	<b>\$ 7,02</b>

Fuente: Investigación directa

**Tabla 50: Proyección de costos de producción totales**

AÑO	1	2	3	4	5
-----	---	---	---	---	---

Materia Prima	\$ 7.667,90	\$ 8.141,60	\$ 8.572,52	\$ 9.132,21	\$ 9.843,83
Mano de obra	\$ 6.287,45	\$ 6.791,56	\$ 6.903,49	\$ 7.017,26	\$ 7.132,90
Costos indirectos de fabricación	\$ 2.637,70	\$ 2.721,16	\$ 2.802,63	\$ 2.886,54	\$ 2.972,97
Costo operativo	\$ 600,00	\$ 609,89	\$ 619,94	\$ 630,16	\$ 640,54
<b>Total costos de producción</b>	<b>\$ 17.194,05</b>	<b>\$ 18.266,21</b>	<b>\$ 18.901,58</b>	<b>\$ 19.670,17</b>	<b>\$ 20.595,24</b>

Fuente: Investigación directa

**Tabla 51: Resumen de costos**

Año proyectado	Costos de producción
Año 1	\$ 17.194,05
Año 2	\$ 18.266,21
Año 3	\$ 18.901,58
Año 4	\$ 19.670,17
Año 5	\$ 20.595,24

Fuente: Investigación directa

- **Gastos Administrativos proyectados**

Los gastos administrativos son los costos incurridos en el departamento administrativo como la remuneración del personal, el pago de servicios básicos, pago de arriendo, suministros y materiales de oficina y de aseo.

### **Remuneración del personal administrativo**

Para determinar la proyección de la remuneración del personal administrativos se realizó el cálculo de una tasa promedio en la variación del sueldo básico unificado de los últimos cinco años como se indica a continuación:

$$\% \text{ crecimiento} = \frac{SBU \text{ año posterior}}{SBU \text{ año anterior}} - 1$$

**Tabla 52: Tasa promedio de remuneración**

<b>Año</b>	<b>Remuneración</b>	<b>Tasa de crecimiento</b>
2014	340	4,12%
2015	354	3,39%
2016	366	2,46%
2017	375	2,93%
2018	386	2,07%
2019	394	
<b>Total</b>		<b>14,97%</b>
<b>Tasa Promedio</b>		<b>0,029944732</b>

Fuente: Investigación directa

Con esta tasa promedio se ha realizado la proyección para cinco años de la remuneración del gerente y contador los cuales percibirán un salario mensual de \$400 adicionalmente se consideran los beneficios de ley para primer año y desde el segundo año en adelante se consideró los fondos de reserva como lo establece la ley.

**Tabla 53: Sueldos proyectados de administración**

<b>Cargo</b>	<b>Total a pagar año 1</b>	<b>Total a pagar año 2</b>	<b>Total a pagar año 3</b>	<b>Total a pagar año 4</b>	<b>Total a pagar año 5</b>
GERENTE	6.377,20	6.580,10	6.777,11	6.980,02	7.189,00
CONTADOR	6.809,20	7.025,04	7.235,37	7.452,00	7.675,11
<b>Total</b>	<b>13.186,40</b>	<b>13.605,14</b>	<b>14.012,48</b>	<b>14.432,01</b>	<b>14.864,11</b>

Fuente: Estudio Técnico

### **Servicios básicos**

Para realizar el cálculo de la proyección del pago de servicios básicos se ha determinado utilizando la tasa promedio de inflación.

**Tabla 54: Servicios básicos proyectados**

<b>Servicio Básico</b>	<b>Total Año 1</b>	<b>Total Año 2</b>	<b>Total Año 3</b>	<b>Total Año 4</b>	<b>Total Año 5</b>
Energía Eléctrica	240,00	243,96	247,98	252,06	256,22
Agua Potable	240,00	243,96	247,98	252,06	256,22
Internet	276,00	280,55	285,17	289,87	294,65
Telefonía fija	156,00	158,57	161,18	163,84	166,54
<b>Total</b>	<b>912,00</b>	<b>927,03</b>	<b>942,31</b>	<b>957,84</b>	<b>973,62</b>

Fuente: Estudio Técnico

### **Gastos de arriendo**

En el cálculo de la proyección del gasto arriendo se utilizó la tasa de inflación del Banco Central del Ecuador.

**Tabla 55: Arriendos proyectados**

<b>Descripción</b>	<b>Total Año 1</b>	<b>Total Año 2</b>	<b>Total Año 3</b>	<b>Total Año 4</b>	<b>Total Año 5</b>
Arriendo local	3600,00	3659,33	3719,63	3780,93	3843,24
<b>Total</b>	<b>3.600,00</b>	<b>3.659,33</b>	<b>3.719,63</b>	<b>3.780,93</b>	<b>3.843,24</b>

Fuente: Estudio Técnico

### **Suministros y materiales de oficina**

A continuación, se indica el cálculo de la proyección en los costos por la adquisición de suministros y materiales de oficina.

**Tabla 56: Suministros y materiales de oficina proyectados**

<b>Descripción</b>	<b>Total Año 1</b>	<b>Total Año 2</b>	<b>Total Año 3</b>	<b>Total Año 4</b>	<b>Total Año 5</b>
Caja de esferos	7,00	7,12	7,23	7,35	7,47
Grapadora	6,00	6,10	6,20	6,30	6,41
Grapas	2,00	2,03	2,07	2,10	2,14
Caja de resma de papel	30,00	30,49	31,00	31,51	32,03
Perforadora	6,00	6,10	6,20	6,30	6,41
Carpetas	6,00	6,10	6,20	6,30	6,41
Calculadora	15,00	15,25	15,50	15,75	16,01
Tinta para impresora	10,00	10,16	10,33	10,50	10,68
<b>Total</b>	<b>82,00</b>	<b>83,35</b>	<b>84,72</b>	<b>86,12</b>	<b>87,54</b>

Fuente: Estudio Técnico

### **Materiales de aseo y limpieza**

Para determinar los costos proyectados en la compra de materiales de aseo y limpieza se utilizó la tasa de inflación promedio.

**Tabla 57: Materiales de aseo proyectados**

<b>Descripción</b>	<b>Total Año 1</b>	<b>Total Año 2</b>	<b>Total Año 3</b>	<b>Total Año 4</b>	<b>Total Año 5</b>
Basurero	17,50	17,79	18,08	18,38	18,68
Escoba	4,00	4,07	4,13	4,20	4,27
Trapeador	4,00	4,07	4,13	4,20	4,27
Papel higiénico 18 rollos	60,00	60,99	61,99	63,02	64,05
Fundas de basura	20,00	20,33	20,66	21,01	21,35
Detergente	50,00	50,82	51,66	52,51	53,38
Desinfectante	70,00	71,15	72,33	73,52	74,73
Jabón líquido de baño	42,00	42,69	43,40	44,11	44,84
<b>Total</b>	<b>267,50</b>	<b>271,91</b>	<b>276,39</b>	<b>280,94</b>	<b>285,57</b>

Fuente: Estudio Técnico

### **Resumen gastos administrativos**

Luego de realizar la proyección de costos de cada uno de los rubros determinados anteriormente, a continuación, se indica un resumen de los gastos administrativos incurridos.

**Tabla 58: Resumen gastos administrativos proyectados**

<b>Descripción</b>	<b>Total Año 1</b>	<b>Total Año 2</b>	<b>Total Año 3</b>	<b>Total Año 4</b>	<b>Total Año 5</b>
Remuneración del personal administrativo	13186,40	13605,14	14012,48	14432,01	14864,11
Servicios básicos	912,00	927,03	942,31	957,84	973,62
Gastos de arriendo	3600,00	3659,33	3719,63	3780,93	3843,24
Suministros y materiales de oficina	82,00	83,35	84,72	86,12	87,54
Materiales de aseo y limpieza	267,50	271,91	276,39	280,94	285,57
<b>Total</b>	<b>18047,90</b>	<b>18546,76</b>	<b>19035,54</b>	<b>19537,85</b>	<b>20054,09</b>

Fuente: Investigación Directa

- **Gastos de Ventas proyectados**



Dentro de los gastos de venta se consideran los costos generados en el departamento de ventas como es: las remuneraciones al personal, la publicidad y promoción y los suministros y materiales utilizados para las ventas.

### **Gastos de publicidad y promoción**

En la siguiente tabla se indican los gastos incurridos en la promoción y publicidad de la empresa.

**Tabla 59: Gastos de publicidad proyectados**

<b>Descripción</b>	<b>Total Año 1</b>	<b>Total Año 2</b>	<b>Total Año 3</b>	<b>Total Año 4</b>	<b>Total Año 5</b>
Página web	180,00	182,97	185,98	189,05	192,16
Aplicación móvil	250,00	254,12	258,31	262,56	266,89
<b>Total</b>	<b>430,00</b>	<b>437,09</b>	<b>444,29</b>	<b>451,61</b>	<b>459,05</b>

Fuente: Estudio Técnico

### **Resumen gastos de ventas**

A continuación, se realizan un resumen de los gastos proyectados en el departamento de ventas:

**Tabla 60: Resumen de gastos de ventas proyectados**

<b>Descripción</b>	<b>Total Año 1</b>	<b>Total Año 2</b>	<b>Total Año 3</b>	<b>Total Año 4</b>	<b>Total Año 5</b>
Gastos publicidad y promoción	430,00	437,09	444,29	451,61	459,05
<b>Total</b>	<b>430,00</b>	<b>437,09</b>	<b>444,29</b>	<b>451,61</b>	<b>459,05</b>

Fuente: Investigación Directa

- **Gastos financieros**

Para llevar a cabo la ejecución del proyecto se requiere de un financiamiento de \$20.000 dólares, el cual representa un 58.36% de la inversión total, mismo que se destinara para la adquisición de activos fijos. Dicho crédito se obtendrá mediante BanEcuador a un plazo de cinco años, con una tasa de 15%.

Las condiciones del financiamiento son las siguientes:

- **Monto del crédito:** \$20.000
- **Tasa de interés:** 15%
- **Plazo:** 5 años
- **Método:** alemán

**Tabla 61: Amortización crédito bancario**

PERIODO	CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	SALDO
0	-	-	-	\$ 20,000.00
1	\$ 7,000.00	\$ 3,000.00	\$ 4,000.00	\$ 16,000.00
2	\$ 6,400.00	\$ 2,400.00	\$ 4,000.00	\$ 12,000.00
3	\$ 5,800.00	\$ 1,800.00	\$ 4,000.00	\$ 8,000.00
4	\$ 5,200.00	\$ 1,200.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00
5	\$ 4,600.00	\$ 600.00	\$ 4,000.00	\$ -

Fuente: BanEcuador

### Cuadro de resumen de capital e interés

**Tabla 62: Resumen de capital e interés**

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
Interés	\$ 3,000.00	\$ 2,400.00	\$ 1,800.00	\$ 1,200.00	\$ 600.00	\$ <b>9,000.00</b>
Capital	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ <b>20,000.00</b>

Fuente: BanEcuador

### • Depreciación

La depreciación es el mecanismo mediante el cual se determina el desgaste y pérdida de valor que sufre un bien o un activo por el uso que este tiene a través del paso del tiempo.

Los activos fijos se deprecian de acuerdo a su naturaleza.

**Tabla 63: Depreciación de activos fijos**

DETALLE	VALOR	VIDA ÚTIL	AÑOS					DEPRECIACIÓN ACUMULADA POR ACTIVO	VALOR EN LIBROS	
			0	1	2	3	4			5
Equipo libro-cafetería	\$ 3,640.00	10		\$ 364.00	\$ 364.00	\$ 364.00	\$ 364.00	\$ 364.00	\$ 1,820.00	\$ 1,820.00
Equipo de oficina	\$ 3,600.00	10		\$ 360.00	\$ 360.00	\$ 360.00	\$ 360.00	\$ 360.00	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00
Muebles y enseres	\$ 11,990.00	10		\$ 1,199.00	\$ 1,199.00	\$ 1,199.00	\$ 1,199.00	\$ 1,199.00	\$ 5,995.00	\$ 5,995.00
Equipos de computo	\$ 2,912.00	3		\$ 970.67	\$ 970.67	\$ 970.67	\$ -	\$ -	\$ 2,912.00	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 22,142.00</b>			<b>\$ 2,893.67</b>	<b>\$ 2,893.67</b>	<b>\$ 2,893.67</b>	<b>\$ 1,923.00</b>	<b>\$ 1,923.00</b>	<b>\$ 12,527.00</b>	<b>\$ 9,615.00</b>
<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA ANUAL</b>				<b>\$ 2,893.67</b>	<b>\$ 5,787.33</b>	<b>\$ 8,681.00</b>	<b>\$ 10,604.00</b>	<b>\$12,527.00</b>		

Fuente: estudio técnico

- **Resumen de costos y gastos**

Se detallan los costos y gastos que incurren para el desarrollo de la libro-cafetería

**Tabla 64: Costos y gastos de operación**

<b>FASE</b>	<b>OPERACIONAL</b>				
<b>AÑO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Materiales e insumos	\$ 7.667,90	\$ 8.141,60	\$ 8.572,52	\$ 9.132,21	\$ 9.843,83
Mano de obra directa	\$ 6.287,45	\$ 6.791,56	\$ 6.903,49	\$ 7.017,26	\$ 7.132,90
Costos generales de fabricación	\$ 2.637,70	\$ 2.721,16	\$ 2.802,63	\$ 2.886,54	\$ 2.972,97
Costo operativo	\$ 600,00	\$ 609,89	\$ 619,94	\$ 630,16	\$ 640,54
Depreciación activos de producción	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00
<b>1.TOTAL COSTO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>\$ 17.750,05</b>	<b>\$ 18.821,21</b>	<b>\$ 19.455,58</b>	<b>\$ 20.223,17</b>	<b>\$ 21.147,24</b>
Gastos de administración	\$ 18.047,90	\$ 18.546,76	\$ 19.035,54	\$ 19.537,85	\$ 20.054,09
Gastos de ventas	\$ 430,00	\$ 437,09	\$ 444,29	\$ 451,61	\$ 459,05
Gastos de constitución e instalación	\$ 1.210,00				
Depreciaciones	\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 2.207,40	\$ 2.207,40
<b>2. TOTAL GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>	<b>\$ 23.285,30</b>	<b>\$ 22.581,25</b>	<b>\$ 23.077,23</b>	<b>\$ 22.196,86</b>	<b>\$ 22.720,54</b>
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 41.035,35</b>	<b>\$ 41.402,46</b>	<b>\$ 42.532,80</b>	<b>\$ 42.420,03</b>	<b>\$ 43.867,78</b>
Costos de financiamiento del préstamo	\$ 3.000,00	\$ 2.400,00	\$ 1.800,00	\$ 1.200,00	\$ 600,00
<b>TOTAL COSTOS DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>\$ 3.000,00</b>	<b>\$ 2.400,00</b>	<b>\$ 1.800,00</b>	<b>\$ 1.200,00</b>	<b>\$ 600,00</b>
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN Y FINANCIAMIENTO</b>	<b>\$ 44.035,35</b>	<b>\$ 43.802,46</b>	<b>\$ 44.332,80</b>	<b>\$ 43.620,03</b>	<b>\$ 44.467,78</b>

Fuente: estudio técnico

**Tabla 65: Resumen de costos y gastos de operación y financiamiento**

<b>FASE</b>	<b>INVERSIÓN</b>		<b>OPERACIONAL</b>			
<b>AÑO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Costos de producción		\$ 17.750,05	\$ 18.821,21	\$ 19.455,58	\$ 20.223,17	\$ 21.147,24
Gastos de administración y ventas		\$ 23.285,30	\$ 22.581,25	\$ 23.077,23	\$ 22.196,86	\$ 22.720,54
Total de costos de operación		\$ 41.035,35	\$ 41.402,46	\$ 42.532,80	\$ 42.420,03	\$ 43.867,78
Costos de financiamiento		\$ 3.000,00	\$ 2.400,00	\$ 1.800,00	\$ 1.200,00	\$ 600,00
<b>TOTAL DE COSTOS Y GASTOS</b>		<b>\$ 44.035,35</b>	<b>\$ 43.802,46</b>	<b>\$ 44.332,80</b>	<b>\$ 43.620,03</b>	<b>\$ 44.467,78</b>

Fuente: estudio técnico

➤ **Estados financieros presupuestados**

Los estados financieros permiten reflejar una imagen fiel de la compañía, es decir, son instrumentos de gran relevancia debido a que recopilan información sobre la situación económica y financiera de la empresa, con la finalidad de proveer una visión general de la misma. Asimismo, admiten identificar los cambios existentes dentro de la empresa en un determinado periodo para determinar si esta posee una estructura solvente o no, y así poder tomar decisiones de manera oportuna. Los estados financieros realizados en el presente proyecto son: estado de situación financiera, estado de resultados proyectado, estado de flujo del efectivo y el estado de fuentes y usos.

**4.3.2. Estados Financieros**

- **Estado de situación financiera inicial**

El estado de situación financiera suministra información acerca de la situación financiera de un ente económico dentro de un periodo determinado. Está conformado por cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital. En el año 0 se evidencia toda la inversión total que el proyecto necesita, adicionalmente se coloca el capital de trabajo incluido los gastos de instalación y constitución de la empresa como efectivo a utilizarse en el año de iniciación del proyecto.

**Tabla 66: Estado de situación financiera**

FASE AÑO	INVERSIÓN 0
<b>ACTIVOS</b>	
<i>Activos corrientes</i>	
Efectivo	\$ 2.458,73
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 2.458,73</b>
<i>Activos fijos</i>	
Equipo de libro cafetería	\$ 5.570,00
Equipo de oficina	\$ 6.045,00
Muebles y enseres	\$ 16.029,00
Equipos de computo	\$ 4.170,00
(-)Depreciación acumulada activos fijos	
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 31.814,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 34.272,73</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<i>Pasivo</i>	
Préstamo a corto plazo	\$ -
Préstamo mediano y largo plazo	\$ 20.000,00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 20.000,00</b>
<i>Patrimonio</i>	
Capital social	\$ 14.272,73
Utilidad neta del ejercicio	\$ -
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 14.272,73</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 34.272,73</b>

Fuente: estudio técnico

- **Estado de resultados proyectado**

El estado de resultados o también llamado estado de ganancias y pérdidas, es aquel que proporciona información sobre todos los ingresos, gastos, y de igual forma la utilidad o pérdida que genera una empresa durante un período de tiempo determinado.

**Tabla 67: Estado de resultados proyectado**

FASE AÑO	INVERSIÓN			OPERACIONAL		
	0	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS</b>						
Ingresos de operación		\$ 53.345,95	\$ 56.641,52	\$ 59.639,44	\$ 63.533,29	\$ 68.484,01
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>\$53.345,95</b>	<b>\$56.641,52</b>	<b>\$ 59.639,44</b>	<b>\$63.533,29</b>	<b>\$68.484,01</b>
<b>COSTO DE VENTAS</b>						
Costo de producción		\$ 17.193,05	\$ 18.264,21	\$ 18.898,58	\$ 19.666,17	\$ 20.590,24
Depreciación de activos de producción		\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00
<b>TOTAL COSTO DE PRODUCCIÓN</b>		<b>\$17.750,05</b>	<b>\$18.821,21</b>	<b>\$ 19.455,58</b>	<b>\$20.223,17</b>	<b>\$21.147,24</b>
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<b>\$35.595,90</b>	<b>\$37.820,31</b>	<b>\$ 40.183,86</b>	<b>\$43.310,12</b>	<b>\$47.336,78</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN, VENTAS Y FINANCIAMIENTO</b>						
Gastos Administración		\$ 18.047,90	\$ 18.546,76	\$ 19.035,54	\$ 19.537,85	\$ 20.054,09
Gastos de ventas		\$ 430,00	\$ 437,09	\$ 444,29	\$ 451,61	\$ 459,05
Gastos de constitución e instalación		\$ 1.210,00				
Gastos de depreciación de activos		\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 2.207,40	\$ 2.207,40
Costos de financiamiento		\$ 3.000,00	\$ 2.400,00	\$ 1.800,00	\$ 1.200,00	\$ 600,00
<b>TOTAL GASTOS ADM. VENTAS, DISTRIBUCIÓN, FINANCIACIÓN</b>		<b>\$26.285,30</b>	<b>\$24.981,25</b>	<b>\$ 24.877,23</b>	<b>\$23.396,86</b>	<b>\$23.320,54</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES</b>		<b>\$ 9.310,60</b>	<b>\$12.839,06</b>	<b>\$ 15.306,64</b>	<b>\$19.913,26</b>	<b>\$24.016,23</b>
Participación trabajadores 15%		\$ 1.396,59	\$ 1.925,86	\$ 2.296,00	\$ 2.986,99	\$ 3.602,44
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>\$ 7.914,01</b>	<b>\$10.913,20</b>	<b>\$ 13.010,64</b>	<b>\$16.926,27</b>	<b>\$20.413,80</b>
Impuestos I.R 22%		\$ 1.741,08	\$ 2.400,90	\$ 2.862,34	\$ 3.723,78	\$ 4.491,04
<b>UTILIDAD NETA DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>		<b>\$ 6.172,93</b>	<b>\$ 8.512,30</b>	<b>\$ 10.148,30</b>	<b>\$13.202,49</b>	<b>\$15.922,76</b>
<b>UTILIDADES ACUMULADAS</b>		<b>\$ 6.172,93</b>	<b>\$14.685,23</b>	<b>\$ 24.833,53</b>	<b>\$38.036,02</b>	<b>\$53.958,78</b>

Fuente: estudio técnico

- **Estado de flujo del efectivo**

Este estado permite conocer las variaciones y movimientos de efectivo y sus equivalentes en un periodo determinado. Su finalidad es esencialmente estipular la capacidad de la empresa para generar efectivo, con el cual, esta pueda cumplir con sus obligaciones.

**Tabla 68: Estado de flujo del efectivo**

FASE AÑO	INVERSIÓN		OPERACIONAL			
	0	1	2	3	4	5
<b>1. FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>						
UTILIDAD NETA DESPUES DE IMPUESTOS		\$ 6.172,93	\$ 8.512,30	\$10.148,30	\$13.202,49	\$15.922,76
AJUSTES NO DESEMBOLSABLES						
Depreciación de activos operacionales	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00
Gastos de depreciación de activos	\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 2.207,40	\$ 2.207,40	\$ 2.207,40
<b>FLUJO DE CAJA OPERACIONAL</b>	<b>\$ 10.327,33</b>	<b>\$ 12.666,70</b>	<b>\$14.302,70</b>	<b>\$15.966,89</b>	<b>\$18.687,16</b>	
<b>2. FLUJO DE CAJA DE INVERSIONES</b>						
INVERSIONES						
(-) Inversión fija	\$ -31.814,00					
(-) Inversión intangible	\$ -					
(-) Capital de trabajo		\$ -2.458,73	\$ -24,47	\$ -75,36	\$ -85,15	\$ -96,52
(+) Valor de salvamento de activos fijos						\$13.822,00
(+) Recuperación de capital de trabajo						\$ 2.740,23
<b>SALDO FLUJO DE CAJA ECONÓMICO</b>	<b>\$ -31.814,00</b>	<b>\$ 7.868,60</b>	<b>\$ 12.642,23</b>	<b>\$14.227,34</b>	<b>\$15.881,74</b>	<b>\$35.152,87</b>
<b>3. FLUJO DE CAJA DE FINANCIAMIENTO</b>						
Préstamo	\$ 20.000,00					
Amortización del préstamo		\$ -4.000,00	\$ -4.000,00	\$ -4.000,00	\$ -4.000,00	\$ 4.000,00
<b>SALDO FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>	<b>\$ -11.814,00</b>	<b>\$ 3.868,60</b>	<b>\$ 8.642,23</b>	<b>\$10.227,34</b>	<b>\$11.881,74</b>	<b>\$31.152,87</b>
<b>SALDO ACUMULADO DE CAJA</b>	<b>\$ -11.814,00</b>	<b>\$ -7.945,40</b>	<b>\$ 696,83</b>	<b>\$ 10.924,17</b>	<b>\$22.805,91</b>	<b>\$53.958,78</b>

Fuente: estudio técnico

- **Estado de fuentes y usos**



Es una valiosa herramienta de análisis, tanto para la determinación del diagnóstico de la situación, como para las proyecciones financieras de la empresa.

**Tabla 69: Estado de fuentes y usos**

FASE	INVERSIÓN	OPERACIONAL				
		AÑO	1	2	3	4
<b>ENTRADAS DE EFECTIVO</b>						
1.- Recursos financieros	\$ 34.272,73	\$ 2.458,73	\$ 24,47	\$ 75,36	\$ 85,15	\$ 96,52
2.- Ingresos por ventas		\$ 53.345,95	\$ 56.641,52	\$ 59.639,44	\$ 63.533,29	\$ 68.484,01
<b>TOTAL ENTRADAS DE EFECTIVO</b>	<b>\$ 34.272,73</b>	<b>\$ 55.804,68</b>	<b>\$56.666,00</b>	<b>\$ 59.714,79</b>	<b>\$63.618,44</b>	<b>\$68.580,53</b>
<b>SALIDAS DE EFECTIVO</b>						
1.- Incremento de activos fijos	\$ 31.814,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.- Incremento de activos intangibles	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3.- Costos de operación totales (sin depreciación y amortización)		\$ 36.880,95	\$ 37.248,06	\$ 38.378,40	\$ 39.655,63	\$ 41.103,38
4.- Costos de financiación		\$ 3.000,00	\$ 2.400,00	\$ 1.800,00	\$ 1.200,00	\$ 600,00
5.- Pago amortización de préstamo		\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00
6.- Participación trabajadores		\$ 1.396,59	\$ 1.925,86	\$ 2.296,00	\$ 2.986,99	\$ 3.602,44
7.- Impuestos		\$ 1.741,08	\$ 2.400,90	\$ 2.862,34	\$ 3.723,78	\$ 4.491,04
<b>TOTAL SALIDAS DE EFECTIVO</b>	<b>\$ 31.814,00</b>	<b>\$ 47.018,62</b>	<b>\$47.974,82</b>	<b>\$ 49.336,74</b>	<b>\$51.566,40</b>	<b>\$53.796,85</b>
<b>TOTAL ENTRADAS MENOS SALIDAS</b>	<b>\$ 2.458,73</b>	<b>\$ 8.786,06</b>	<b>\$ 8.691,17</b>	<b>\$ 10.378,06</b>	<b>\$12.052,04</b>	<b>\$14.783,68</b>
<b>SALDO ACUMULADO DE EFECTIVO</b>	<b>\$ 2.458,73</b>	<b>\$ 11.244,79</b>	<b>\$19.935,96</b>	<b>\$ 30.314,02</b>	<b>\$42.366,06</b>	<b>\$57.149,74</b>

Fuente: estudio financiero

- **Estado de situación financiera proyectado**

*Tabla 70: Estado de situación financiera proyectado*

FASE AÑO	INVERSIÓN			OPERACIONAL		
	0	1	2	3	4	5
<b>ACTIVOS</b>						
<i>Activos corrientes</i>						
1. Efectivo	\$ 2.458,73	\$ 11.244,79	\$ 19.935,96	\$ 30.314,02	\$ 42.366,06	\$ 57.149,74
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 2.458,73</b>	<b>\$ 11.244,79</b>	<b>\$ 19.935,96</b>	<b>\$ 30.314,02</b>	<b>\$ 42.366,06</b>	<b>\$ 57.149,74</b>
<i>Activos fijos</i>						
Equipo de libro cafetería	\$ 5.570,00	\$ 5.570,00	\$ 5.570,00	\$ 5.570,00	\$ 5.570,00	\$ 5.570,00
Equipo de oficina	\$ 6.045,00	\$ 6.045,00	\$ 6.045,00	\$ 6.045,00	\$ 6.045,00	\$ 6.045,00
Muebles y enseres	\$ 16.029,00	\$ 16.029,00	\$ 16.029,00	\$ 16.029,00	\$ 16.029,00	\$ 16.029,00
Equipos de computo	\$ 4.170,00	\$ 4.170,00	\$ 4.170,00	\$ 4.170,00	\$ 4.170,00	\$ 4.170,00
(-)Depreciación acumulada activos fijos		\$ -4.154,40	\$ -8.308,80	\$ -12.463,20	\$ -15.227,60	\$ -17.992,00
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 31.814,00</b>	<b>\$ 27.659,60</b>	<b>\$ 23.505,20</b>	<b>\$ 19.350,80</b>	<b>\$ 16.586,40</b>	<b>\$ 13.822,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 34.272,73</b>	<b>\$ 38.904,39</b>	<b>\$ 43.441,16</b>	<b>\$ 49.664,82</b>	<b>\$ 58.952,46</b>	<b>\$ 70.971,74</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>						
<i>Pasivo</i>						
Préstamo a corto plazo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Préstamo mediano y largo plazo	\$ 20.000,00	\$ 16.000,00	\$ 12.000,00	\$ 8.000,00	\$ 4.000,00	\$ -
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 20.000,00</b>	<b>\$ 16.000,00</b>	<b>\$ 12.000,00</b>	<b>\$ 8.000,00</b>	<b>\$ 4.000,00</b>	<b>\$ -</b>
<i>Patrimonio</i>						
Capital social	\$ 14.272,73	\$ 16.731,46	\$ 16.755,93	\$ 16.831,29	\$ 16.916,44	\$ 17.012,96
Utilidad neta del ejercicio	\$ -	\$ 6.172,93	\$ 14.685,23	\$ 24.833,53	\$ 38.036,02	\$ 53.958,78
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 14.272,73</b>	<b>\$ 22.904,39</b>	<b>\$ 31.441,16</b>	<b>\$ 41.664,82</b>	<b>\$ 54.952,46</b>	<b>\$ 70.971,74</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 34.272,73</b>	<b>\$ 38.904,39</b>	<b>\$ 43.441,16</b>	<b>\$ 49.664,82</b>	<b>\$ 58.952,46</b>	<b>\$ 70.971,74</b>

Fuente: estudio financiero

### 4.3.3. Evaluación financiera

Mediante la aplicación de indicadores financieros se puede analizar si el proyecto es rentable o no, la evaluación financiera tiene como fin primordial determinar el nivel en el que los resultados obtenidos con la ejecución del proyecto cubren los egresos.

Para el análisis del presente proyecto se utilizará los siguientes indicadores:

- **Costo de capital (Ck)**

El coste de capital hace referencia al coste de los recursos financieros necesarios para la ejecución de la inversión. Muestra el rendimiento sobre los distintos financiamientos. Para obtener la ponderación se multiplica el peso relativo del financiamiento con la tasa de descuento. Finalmente, se suman los porcentajes de ponderación para obtener el costo de capital.

**Tabla 71: Costo de capital**

<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>PESO RELATIVO</b>	<b>TASA DE DESCUENTO</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
Capital propio	\$14.272,73	41,64%	10,00%	4%
Capital financiado	\$20.000,00	58,36%	15,00%	8,75%
<b>TOTAL</b>	<b>\$34.272,73</b>	<b>100%</b>	<b>CK</b>	<b>12,92%</b>

Fuente: estudio financiero

El rendimiento del costo capital que obtiene el proyecto es de 12.92%

- **Tasa de rendimiento promedio (TRP)**

Permite identificar el porcentaje de capacidad de la empresa para alcanzar utilidades o rendimiento mínimo del proyecto, al mismo tiempo, se puede comparar con el costo de capital, si la tasa de rendimiento medio es superior al costo de capital el proyecto es aceptable.

Para su cálculo se aplica la siguiente fórmula:

**Tabla 72: Tasa de Rendimiento Promedio**

<b>PERIODO</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Utilidad neta	\$6.172,93	\$8.512,30	\$10.148,30	\$13.202,49	\$15.922,76
Inversión inicial	\$34.272,73				
Utilidad promedio	\$10.791,76				
Inversión media	\$17.136,36				
<b>TRP</b>	<b>63%</b>				

Fuente: estudio financiero

$$\text{TRP} = 63\%$$

La tasa de rendimiento promedio que adquiere el proyecto es del 63%, misma que supera al costo de capital (12.92%), lo que significa que el rendimiento del proyecto generara beneficios convenientes.

- **Valor actual neto (VAN)**

El VAN permite calcular el valor presente de varios flujos de caja futuros descontados a una tasa de interés, originados por un proyecto. Se calcula sumado el valor actualizado de los flujos de efectivo obtenidos durante los años de vida útil del proyecto y restando la inversión inicial.

**Fórmula:**

$$\text{VAN} = -II + \frac{\sum FNE}{(1+i)^n}$$

Donde:

- **FNE**= Flujo neto de efectivo
- **n** = periodo de tiempo
- **II**= Inversión Inicial
- **VAN (+)** = Existe rentabilidad
- **i** = TRM
- **VAN (-)** = No es rentable

Para el cálculo del valor actual neto se ha tomado en cuenta una tasa de descuento de 12,92%.

## Cálculo

$$\text{VAN} = \$-11.814,00 + \$3.426,03 + \$ 6.777,99 + \$7.103,56 + \$ 7.308,54 + \$ 16.970,19$$

$$\text{VAN} = \$ 29.772,31$$

El resultado del VAN es positivo con un valor de \$ 29.772,31 dólares, lo que representa la rentabilidad que producirá la inversión al final de los 5 años; por lo tanto, al tener un resultado mayor a cero se concluye que la idea de negocio es rentable y se debe aceptar.

- **Tasa interna de retorno (TIR)**

La Tasa Interna de Retorno permite saber si es factible invertir en proyecto o negocio. La TIR es un porcentaje que mide la máxima rentabilidad del proyecto. Si la TIR es mayor a la tasa de descuento o costo de capital es proyecto es factible.

**Fórmula:**

$$\text{TIR} = \left[ -I + \left[ \frac{\text{FC}}{(1+X)^n} \right] \dots \right] = 0$$

Inversión inicial ←
→ Flujo de Caja Neto

Tasa de descuento o incógnita ←
→ Periodo de tiempo

**Tabla 73: Tasa Interna de Retorno**

<b>INVERSIÓN INICIAL</b>		<b>\$ -11,814.00</b>
	AÑO 1	\$3.868,60
	AÑO 2	\$8.642,23
FLUJOS EFECTIVO	AÑO 3	\$10.227,34
	AÑO 4	\$11.881,74
	AÑO 5	\$31.152,87
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>66%</b>

Fuente: estudio financiero

La TIR es del 66%, siendo superior al costo capital, por tal razón si es aconsejable y viable realizar el proyecto.

- **Relación costo beneficio**

Este indicador permite medir cual es el beneficio generado por la inversión en relación a los ingresos y egresos obtenidos. Para su cálculo se aplica la siguiente fórmula:

$$C/B = \frac{\Sigma \text{Ingresos} / (1+i)^n}{\Sigma \text{Costos y Gastos} / (1+i)^n}$$

**Tabla 74: Relación costo beneficio**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Total Ingresos	\$53.345,95	\$56.641,52	\$59.639,44	\$63.533,29	\$68.484,01	\$301.644,21
<b>Total Ingresos actualizados</b>	\$47.243,19	\$44.423,25	\$41.423,49	\$39.079,78	\$37.305,92	\$209.475,62
Total Costo y Gasto	\$44.035,35	\$43.802,46	\$44.332,80	\$43.620,03	\$44.467,78	\$220.258,42
<b>Total Costo y Gasto actualizados</b>	\$38.997,71	\$34.353,73	\$30.792,03	\$26.831,00	\$24.223,34	\$155.197,80
<b>Relación Costo Beneficio</b>	<b>1.35</b>					

Fuente: Estudio Financiero

$$C/B = \frac{209,475.62}{155,197.80}$$

$$C/B = 1,35$$

La relación costo beneficio de 1,35 lo que significa que por cada dólar que se invierte en se obtiene una rentabilidad de 0.35 centavos adicional, lo que implica un resultado favorable ya que genera rentabilidad.

- **Periodo de recuperación de la inversión (PRI)**

El periodo de recuperación de la inversión es el tiempo estimado en el que se recuperara la inversión inicial. Para este indicador se suman los flujos netos actualizados.

**Tabla 75: Periodo de recuperación de la inversión**

Periodo de recuperación (PRI)	INVERSIÓN		OPERACIONAL			
	0	1	2	3	4	5
SALDO FLUJO DE CAJA	\$34.272,73	\$3.868,60	\$8.642,23	\$10.227,34	\$11.881,74	\$31.152,87
SALDO ACUMULADO		\$3.868,60	\$12.510,83	\$22.738,17	\$34.619,91	\$65.772,78
PRI	3.2					
Años	3 años					
Meses	2 meses					

Fuente: estudio financiero

Se estima que el proyecto se recuperara dentro de 3 años, 2 meses.

- **Punto de equilibrio (PE)**

Permite identificar cual es la cantidad de unidades y de valor monetario donde se igualan los ingresos y egresos del proyecto, es el punto referencia en el cual no se reflejan beneficios ni pérdidas en el resultado. Para el cálculo del punto de equilibrio en dólares se aplica la siguiente fórmula:

$$PE\$ = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ingresos Totales}}} \quad PE\$ = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{IT}}$$

**Tabla 76: Punto de equilibrio**

Año	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS</b>					
Ventas	\$ 53.345,95	\$ 56.641,52	\$ 59.639,44	\$ 63.533,29	\$ 68.484,01
<b>Total ingresos</b>	<b>\$ 53.345,95</b>	<b>\$ 56.641,52</b>	<b>\$ 59.639,44</b>	<b>\$ 63.533,29</b>	<b>\$ 68.484,01</b>
<b>COSTOS VARIABLES</b>					
Materia Prima	\$ 7.667,90	\$ 8.141,60	\$ 8.572,52	\$ 9.132,21	\$ 9.843,83
Mano de Obra	\$ 6.287,45	\$ 6.791,56	\$ 6.903,49	\$ 7.017,26	\$ 7.132,90

Costos Indirectos de Fabricación	\$ 2.637,70	\$ 2.721,16	\$ 2.802,63	\$ 2.886,54	\$ 2.972,97
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>\$ 16.593,05</b>	<b>\$ 17.654,32</b>	<b>\$ 18.278,64</b>	<b>\$ 19.036,02</b>	<b>\$ 19.949,70</b>
<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</b>	<b>\$ 36.752,90</b>	<b>\$ 38.987,20</b>	<b>\$ 41.360,80</b>	<b>\$ 44.497,27</b>	<b>\$ 48.534,32</b>
<b>COSTOS FIJOS</b>					
Depreciación activos de producción	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00	\$ 557,00
Gastos de Administración	\$ 18.047,90	\$ 18.546,76	\$ 19.035,54	\$ 19.537,85	\$ 20.054,09
Gastos de Ventas	\$ 430,00	\$ 437,09	\$ 444,29	\$ 451,61	\$ 459,05
Gasto depreciación	\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 3.597,40	\$ 2.207,40	\$ 2.207,40
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>\$ 22.632,30</b>	<b>\$ 89.292,49</b>	<b>\$ 92.979,78</b>	<b>\$ 96.190,95</b>	<b>\$ 101.867,42</b>
<b>PE = CF / (1 - (CV/ I)) en dólares</b>	<b>\$ 32.850,24</b>	<b>\$ 129.726,24</b>	<b>\$ 134.070,47</b>	<b>\$ 137.341,62</b>	<b>\$ 143.739,32</b>
<b>PE = CF / (1 - (CV/ I)) en cantidad</b>	<b>5902</b>	<b>23308</b>	<b>24089</b>	<b>24677</b>	<b>25826</b>

Fuente: estudio financiero

El punto de equilibrio en dólares es de \$ 32.850,24 dólares y 5.902 unidades para el primer año, lo que significa que se debe generar dichos ingresos y producir las unidades mencionadas anteriormente para no obtener pérdida ni ganancia; de la misma forma se proyecta el indicador aplicando la misma fórmula para los años próximos.

- **Resumen de la evaluación financiera**

En el siguiente cuadro se detalla el resumen con la información de cada uno de los indicadores financieros calculados, mismos que permitirán sacar conclusiones sobre la viabilidad y rentabilidad financiera del proyecto.

*Tabla 77: Evaluación financiera*

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>COSTO DE CAPITAL</b>	12.92%	Factible
<b>TRP</b>	63%	Aceptable
<b>VAN</b>	\$ 29.772,31	Rentable
<b>TIR</b>	66%	Aceptable
<b>COSTO-BENEFICIO</b>	1,35	Rentable
<b>PRI</b>	3 años	Mediana liquidez
<b>PE\$</b>	\$ 32,850.24	Dólares



Fuente: estudio financiero

#### 4.3.4. Análisis de sensibilidad (prevención de riesgos, variación de costos, ventas)

Este análisis consiste en una herramienta financiera muy utilizado en las empresas para tomar decisiones de inversión, consiste en calcular los nuevos flujos de caja y el VAN de un proyecto, al cambiar una variable (inversión inicial, los ingresos, los costes, entre otros.) A continuación, se muestra los cambios que presentan los indicadores financieros mediante el incremento o disminución de factores relevantes para el proyecto:

**Tabla 78: Análisis de sensibilidad**

Análisis de sensibilidad	INDICADOR FINANCIERO		
	VAN	TIR	C/B
Proyecto libro-cafetería con información inicial sin modificación	\$29.772,31	66%	1,35
Incremento anual del costo de Materia Prima (15%)	\$30.651,28	67%	1,35
Incremento de inversión fija (25%)	\$29.175,07	47%	1,36

Fuente: estudio financiero

De acuerdo a este análisis se puede determinar qué en el caso de incrementar el valor anual de la materia prima en un 15%, debido a las constantes variaciones de precios en el mercado se obtiene un VAN y TIR mayor a los valores iniciales del proyecto, lo cual genera beneficios y la relación costo beneficio se mantiene. Así mismo, al incrementar en un 25% la inversión fija con la finalidad de mejorar y obtener un crecimiento del negocio, se obtiene un VAN con menor valor respecto a la información inicial, en cuanto a la TIR se presenta una disminución considerable y la relación Costo Beneficio no presenta un cambio considerable.

#### 4.3.5. Conclusiones de la evaluación financiera

Mediante la elaboración de los estados financieros y el análisis de indicadores se determinó que el proyecto de inversión de libro-cafetería es viable desde los aspectos económicos y financieros.

El resultado de la tasa de rendimiento promedio es mayor al costo de capital, lo cual genera un alto nivel de rendimiento para el proyecto. En el cálculo del VAN el resultado es positivo (\$ 29,772,31), lo que implica que la ejecución del negocio es aceptable debido a que si se genera utilidades. La TIR es mayor al valor de costo capital, por ende, es aceptable.

Mediante el cálculo de la relación costo-beneficio se obtiene rentabilidad de 0,35 centavos adicionales, siendo este un aspecto positivo. El periodo de recuperación del proyecto se estima será dentro de tres años. Por otra parte, se determinó que, para obtener un punto de equilibrio en el proyecto, es decir que no existan pérdidas ni ganancias, se debe producir 5.902 unidades de productos y obtener ingresos de \$32,850.24 dólares. Finalmente, luego del análisis económico - financiero se concluye que el proyecto de la creación de la libro-cafetería es sostenible a través del tiempo de vida útil establecido.

#### **4.4. Estudio organizacional**

##### **Introducción**

El estudio organizacional permite definir la estructura de la empresa para su adecuada administración, los procedimientos necesarios para su constitución. A sí mismo, se establece líneas de autoridad con sus correspondientes funciones y responsabilidades a cargo con la finalidad de crear un ambiente laboral apropiado.

En este capítulo se establece el nombre de la empresa, misión, visión, objetivos, valores corporativos, políticas y constitución jurídica para la ejecución del proyecto.

## **Objetivo**

Realizar un estudio organizacional que permite diseñar su estructura administrativa acorde a los requerimientos de la libro-cafetería y su constitución jurídica.

### **4.4.1. La empresa**

Empresa según Julio García y Cristóbal Casanueva autores del libro Prácticas de la Gestión Empresarial, "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (Julio García, 2001)

La libro-cafetería de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi, se enfoca primordialmente en actuar de manera comprometida con el cliente, brindando un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de la demanda.

#### **• Nombre de la empresa o razón social**

El nombre o razón social hace referencia a la designación específica para diferenciar el proyecto. Dicho nombre se ha elegido de acuerdo a varios aspectos importantes tales como claridad, fácil de recordar para lograr posicionamiento en el mercado, corto, que identifique la idea de negocio.

El nombre asignado a la libro-cafetería es "COFFEE BOOK", el cual significa libro café, denominación que transmite de manera clara y precisa el servicio que ofrece la libro-cafetería Cooffe Book al cliente.

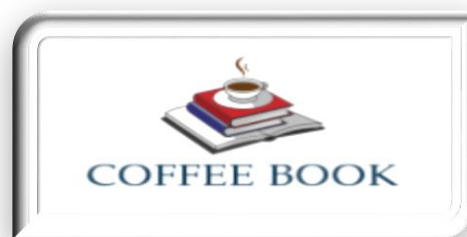
El nombre presenta las siguientes características:

- ✓ Es claro, pues transmite al cliente de manera concreta el servicio que ofrece, es decir el servicio de lectura y cafetería.
- ✓ Es fácil de recordar, lo cual ayuda a que el negocio pueda posicionarse en el mercado.

- ✓ Es corto permitiendo incorporarse en la mente del cliente.

- **Imagotipo**

Es la representación gráfica que permite identificar a una entidad, producto o marca mediante palabras acompañadas de un icono. Para la libro-cafetería se diseñó el siguiente imagotipo, mismo que contiene las características elementales que se deben tomar en cuenta:



*Figura 32: Imagotipo*

Para el diseño del logotipo se tomaron en cuenta los siguientes factores:

- ✓ **Representatividad:** el logotipo posee gráficos como libros y una taza de café, los cuales están relacionados y permiten representar exactamente con la idea de negocio.
- ✓ **Sencillez:** la claridad y sencillez aportan a que sea mas facil de recordar y comprender el giro del proyecto.
- ✓ **Original:** el diseño esta en base a ideas propias del autor, por tal razon no existe ningun logotipo igual, con a finalidad de marcar la diferencia ante la competencia.
- ✓ **Color azul:** este color es de gran relevancia puesto que representa la intelectualidad. Simboliza la inteligencia, la confianza, la serenidad, la eficiencia, la lógica, la reflexión y la calma.
- ✓ **Color rojo:** es uno de los colores más usados en diseño, se lo relaciona con lo físico porque es capaz de estimularnos, aumenta el ritmo respiratorio y de provocar una reacción en nosotros.

- **Slogan**

El slogan es la frase o lema que acompañada con el logotipo representa la idea del negocio, se basa principalmente en transmitir el valor del producto o servicio que se ofrece al cliente. Para la libro-cafetería se utilizará el siguiente slogan, el cual es atractivo y claro.

**“La felicidad es una tasa de café y un buen libro”**

- **Misión**

Prestar servicios de cafetería – librería de alta calidad en un ambiente acogedor, con precios oportunos para obtener clientes satisfechos con la ayuda de talento humano calificado y competente capaz de brindar excelente atención personalizada.

- **Visión**

Coffee Book en el año 2025, será reconocida a nivel local y regional como una empresa líder generadora de valor en el área de servicios, socialmente responsable e innovadora en sus estrategias y operaciones mediante una mejora continua.

- **Objetivos estratégicos**

- ✓ Incrementar el 25% la inversión fija del proyecto para cubrir la mayor parte de la demanda insatisfecha.
- ✓ Innovar el menú cada año de acuerdo a las preferencias del consumidor
- ✓ Evaluar el rendimiento de la empresa anualmente para la pertinente toma de decisiones

- ✓ Incrementar el nivel de ventas en un 5% cada año mediante la aplicación de estrategias de mercado.

- **Valores corporativos**

- ✓ **Excelencia:** conseguir la máxima eficacia en la gestión para obtener calidad total, es decir hacer las cosas de la mejor manera.
- ✓ **Compromiso:** es la obligación que contrae una persona ante un acuerdo, el cual tiene la responsabilidad de cumplir. El compromiso laboral de todos los colaboradores es primordial para un alto rendimiento del recurso humano.
- ✓ **Trabajo en equipo:** hace referencia a un grupo de personas que trabaja de manera organizada para lograr un objetivo común.
- ✓ **Integridad:** es una cualidad importante dentro de una organización, es la capacidad de actuar con honestidad y hacer siempre lo correcto.

- **Políticas empresariales**

- ✓ Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes.
- ✓ Los precios establecidos se mantendrán fijos durante el primer año de vida del proyecto.
- ✓ El personal que manipulen los alimentos deberá llevar guantes y mascarilla.
- ✓ La materia prima cumplirá estándares de calidad
- ✓ Se otorgará reconocimientos al empleado por su buen desempeño

- **Organigrama estructural**

El organigrama estructural muestra como está conformada la empresa mediante un organizador gráfico, el cual establece las áreas existentes y los niveles de jerarquía.

El organigrama para Coffee Book es vertical, esta muestra la jerarquía del personal de arriba hacia abajo, de manera que se visualice la estructura del negocio.

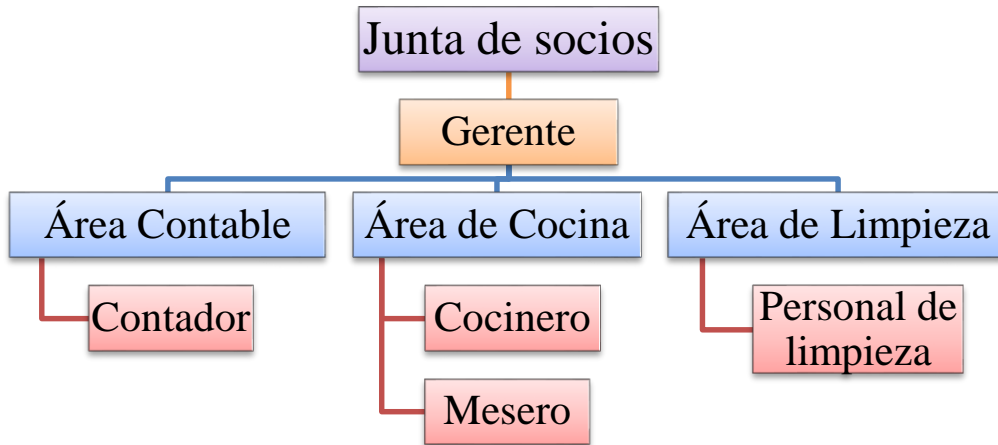
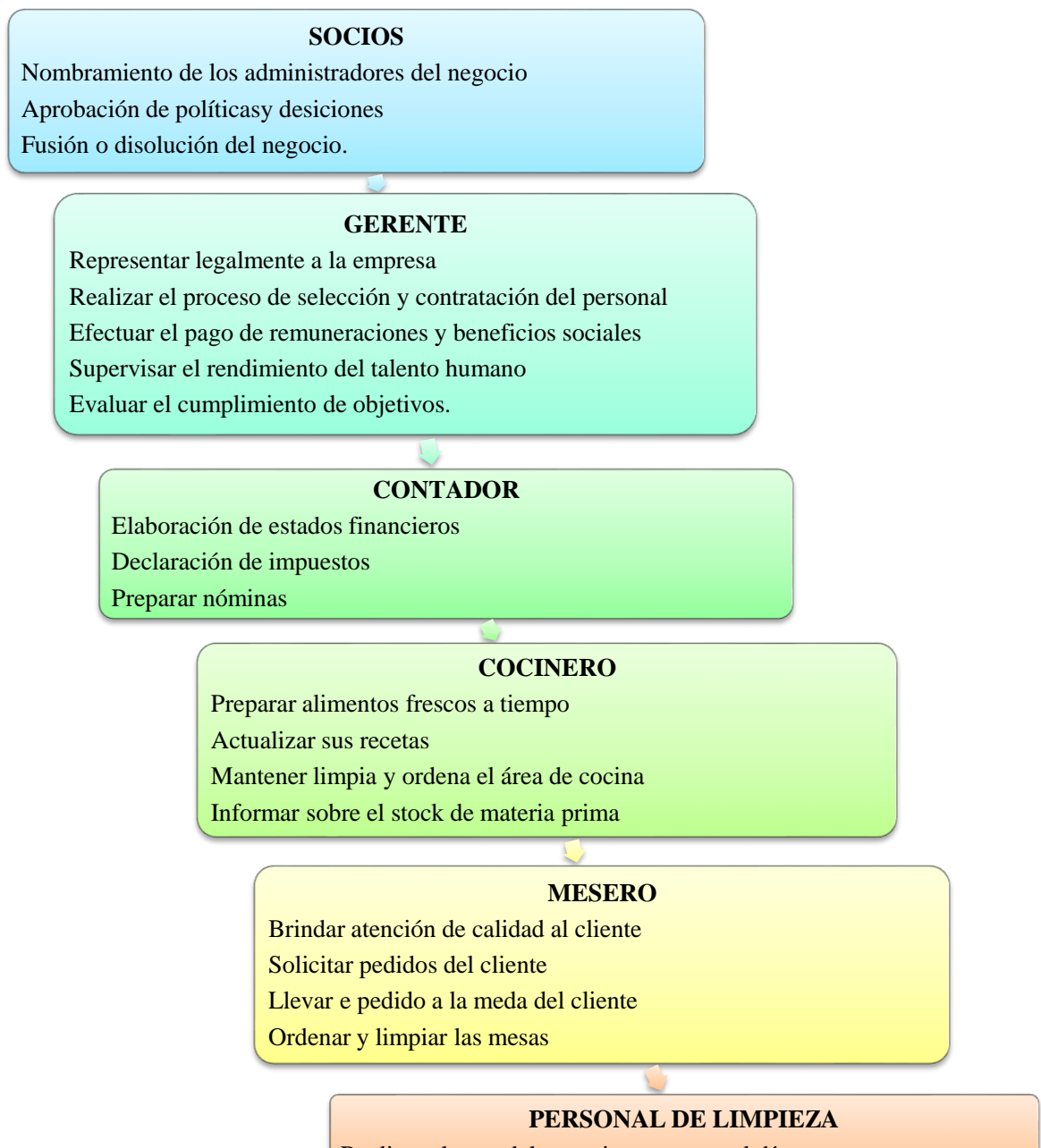


Figura 33: Organigrama estructural

- **Organigrama Funcional**

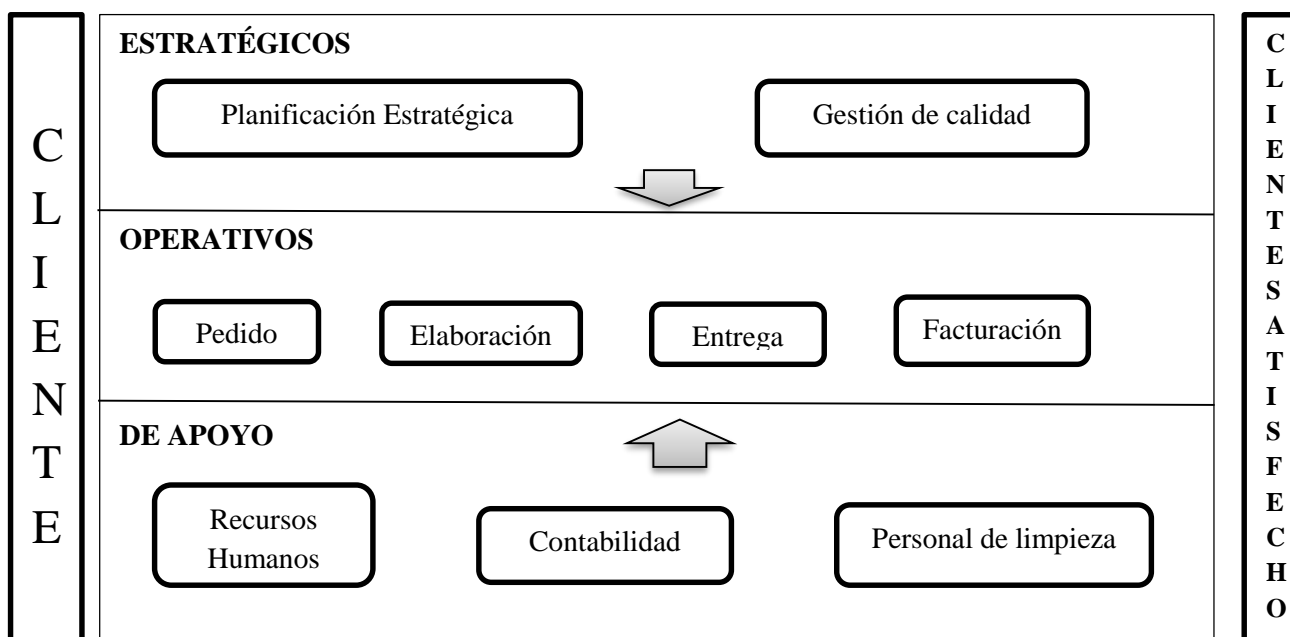


**Figura 33: Organigrama funcional**

- **Mapa de Procesos**

En esta fase se determinará los procesos que se ejecutará en el negocio, como procesos estratégicos, operativo y de apoyo, mismos que a través de la identificación de las necesidades de los clientes generan una operación integral y de mejora continua, con el propósito de obtener la satisfacción del cliente y fidelización.

**Tabla 79: Mapa de Procesos**



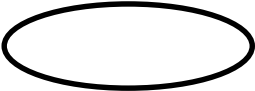

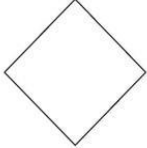

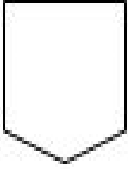
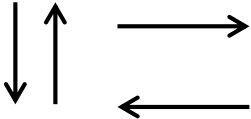
- **Diagramas de subprocesos**

Se evidenciarán los procedimientos que deben realizar cada uno de los trabajadores de la empresa por lo cual se realizan diagramas de flujo basada en la normativa de la American National Standard Institute (ANSI):

**Tabla 80: Simbología para diagramas de flujo**

Símbolo	Nombre	Descripción
---------	--------	-------------



	Inicio o Termina	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Decisión	Indica las opciones que pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos
	Documento	Representa un documento formato o cualquier escrito que recibe, elabora o envía.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en un diagrama de flujo.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.

Fuente: Investigación directa

- **Subprocesos Estratégicos**

Los procesos estratégicos se relacionan concisamente con el área administrativa del proyecto, por ende, se ha considerado el siguiente proceso:

**Subproceso de Planificación Estratégica**

Las actividades realizadas por parte del personal administrativo son relevantes, por lo que ayuda a mantener una relación directa con el personal que ejecutará diversas actividades principales para el funcionamiento del proyecto.

**Tabla 81: Manual de procedimiento PO1**

		<b>MANUAL DE SUBPROCESO</b>		Pág. 1 / 2
<b>PROCESO</b>		Planificación estratégica	<b>CÓDIGO</b>	P01
<b>PROPÓSITO</b>		Establecer actividades o planes operativos para la elaboración de la planificación estratégica de la empresa.		
<b>ALCANCE</b>		Se aplicará en el nivel directivo y operativo.		
<b>REFERENCIAS</b>		Se basará en la elaboración del Plan Estratégico		
<b>RESPONSABLE</b>		Gerente		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		
1	Gerente	Programar la elaboración del Plan Estratégico		
2	Gerente	Reuniones para la elaboración del Plan Estratégico		
3	Gerente	Presentar el borrador del Plan Estratégico en la junta directiva		
4	Junta Directiva	Revisión del Plan Estratégico		
5	Junta Directiva	Aprobación del Plan Estratégico		
6	Gerente	Implementación del Plan Estratégico		
7	Gerente	Socialización del Plan Estratégico con el personal		
8	Gerente	Monitorear el cumplimiento del Plan Estratégico		
<b>FECHA:</b>		<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b>		<b>FIRMA:</b>

Fuente: Investigación directa

**Figura 34 : Planificación Estratégica**

✓ **Subproceso Operativos**

Se detallan los procesos principales en donde se ejecutan actividades a realizar de acuerdo a los servicios prestados por la libro-cafetería:

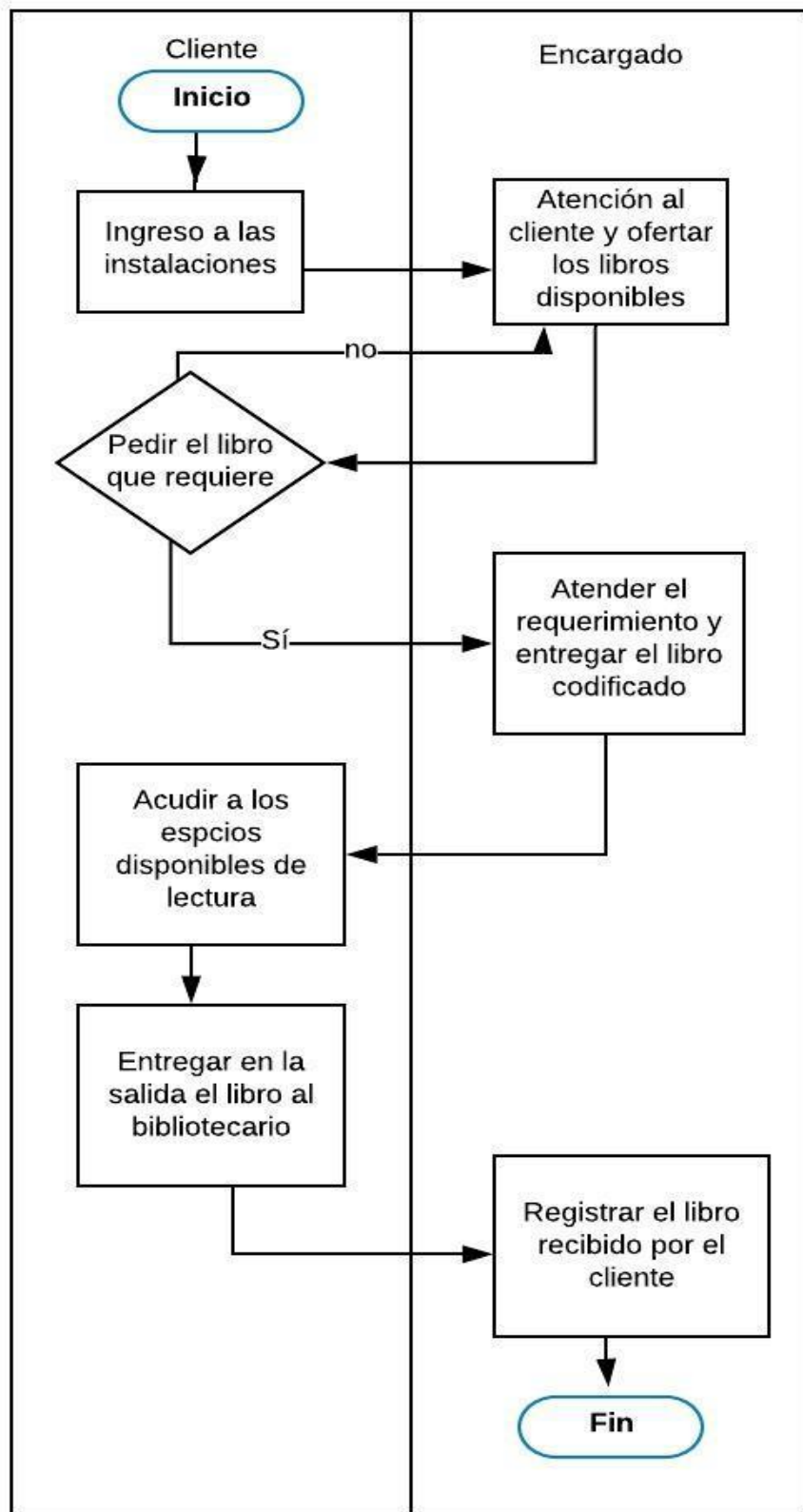
**Subproceso de prestación del servicio de alquiler de libro y cafetería**

Se ofrecerá un servicio de atención a los usuarios de calidad con personal óptimo y adecuado en cada actividad que el cliente requiera este proceso se describe a continuación:

**Tabla 82: Manual de procedimiento PO2**

		<b>MANUAL DE SUBPROCESOS</b>		Pág. 1 / 2
<b>PROCESO</b>		Prestación del servicio de alquiler de libro	<b>CÓDIGO</b>	P02
<b>PROPÓSITO</b>		Establecer actividades o planes operativos para el alquiler de libros.		
<b>ALCANCE</b>		Se aplicará en el nivel directivo y operativo.		
<b>REFERENCIAS</b>		Se basará en los servicios de la empresa.		
<b>RESPONSABLE</b>		Gerente		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		
1	Cliente	Ingreso a las instalaciones		
2	Encargado	Atención al cliente y ofertar los libros que están disponibles.		
3	Cliente	Pedir el libro que requiere al personal		
4	Encargado	Atender el requerimiento y entregar el libro al cliente codificado		
5	Cliente	Acudir a los espacios de lectura indicados por el personal.		
6	Cliente	Entrega del libro en la salida al bibliotecario		
7	Encargado	Registrar el libro recibido por el cliente		
<b>FECHA:</b>		<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b>	<b>FIRMA:</b>	

Fuente: Investigación Directa

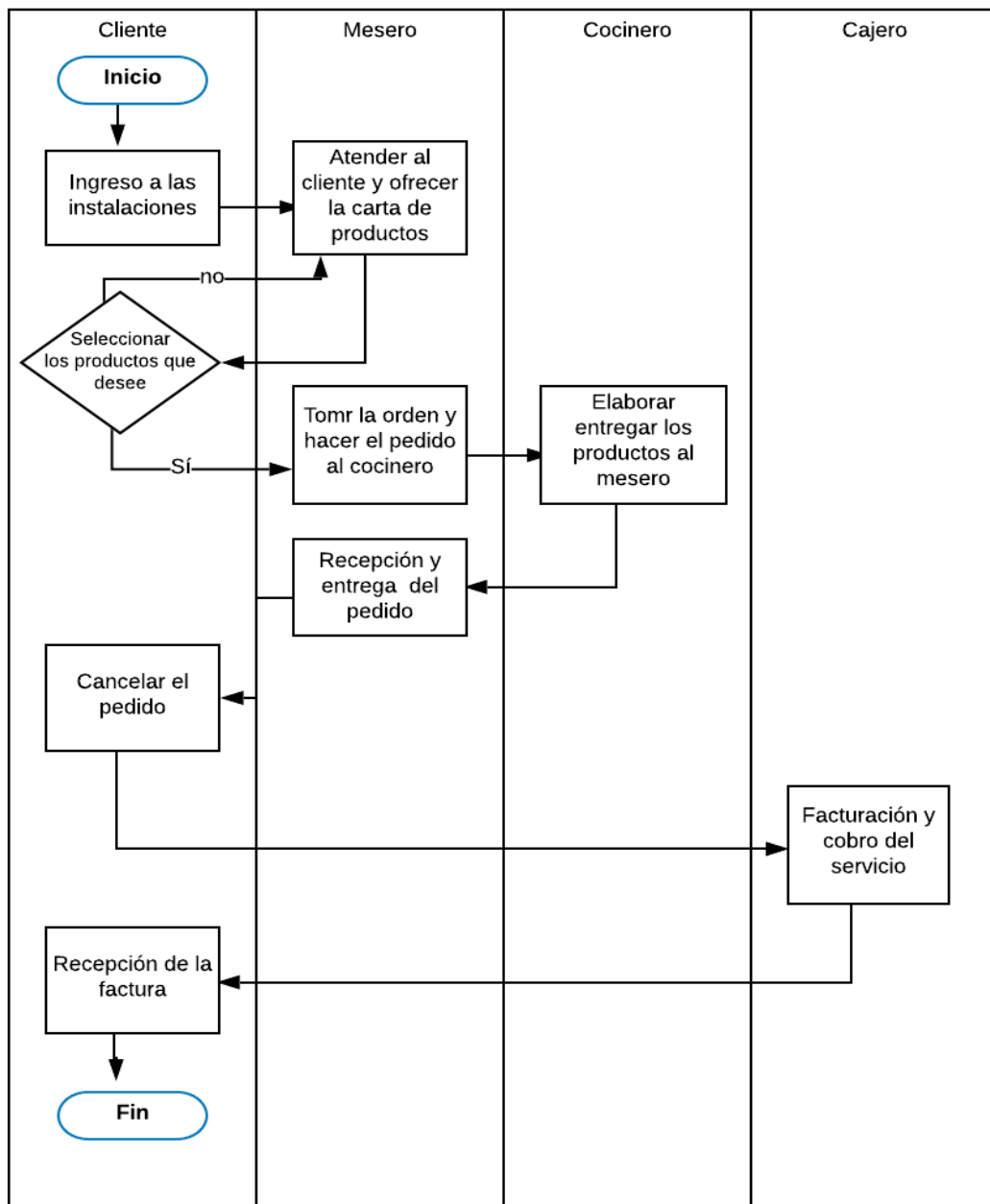


*Figura 35: Alquiler de libros*

**Tabla 83: Manual de procedimientos P03**

		<b>MANUAL DE SUBPROCESOS</b>		Pág. 1 / 2
<b>PROCESO</b>		Prestación del servicio de cafetería	<b>CÓDIGO</b>	P03
<b>PROPÓSITO</b>		Establecer actividades o planes operativos para el servicio de cafetería.		
<b>ALCANCE</b>		Se aplicará en el nivel directivo y operativo.		
<b>REFERENCIAS</b>		Se basará en los servicios de la empresa.		
<b>RESPONSABLE</b>		Gerente		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>N.º</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		
1	Cliente	Ingreso a las instalaciones		
2	Mesero	Atención al cliente y ofrecer la carta de productos		
3	Clientes	Seleccionar los productos		
4	Mesero	Tomar la orden y hacer pedido al cocinero		
5	Cocinero	Elaboración y entrega de productos al mesero		
6	Mesero	Entrega de productos al cliente		
7	Cliente	Se acerca a cancelar el servicio brindado		
8	Cajero	Facturación y cobro del pedido.		
<b>FECHA:</b>		<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b>	<b>FIRMA:</b>	

Fuente: Investigación Directa



**Figura 36 : Servicio cafetería**

✓ **Subproceso de Apoyo**

Los procesos de apoyo se encuentran involucrados directamente con las actividades de proceso de contratación del personal y adquisición de materia prima mismos que sirven de apoyo para logran un eficiente funcionamiento de la libro-cafetería.

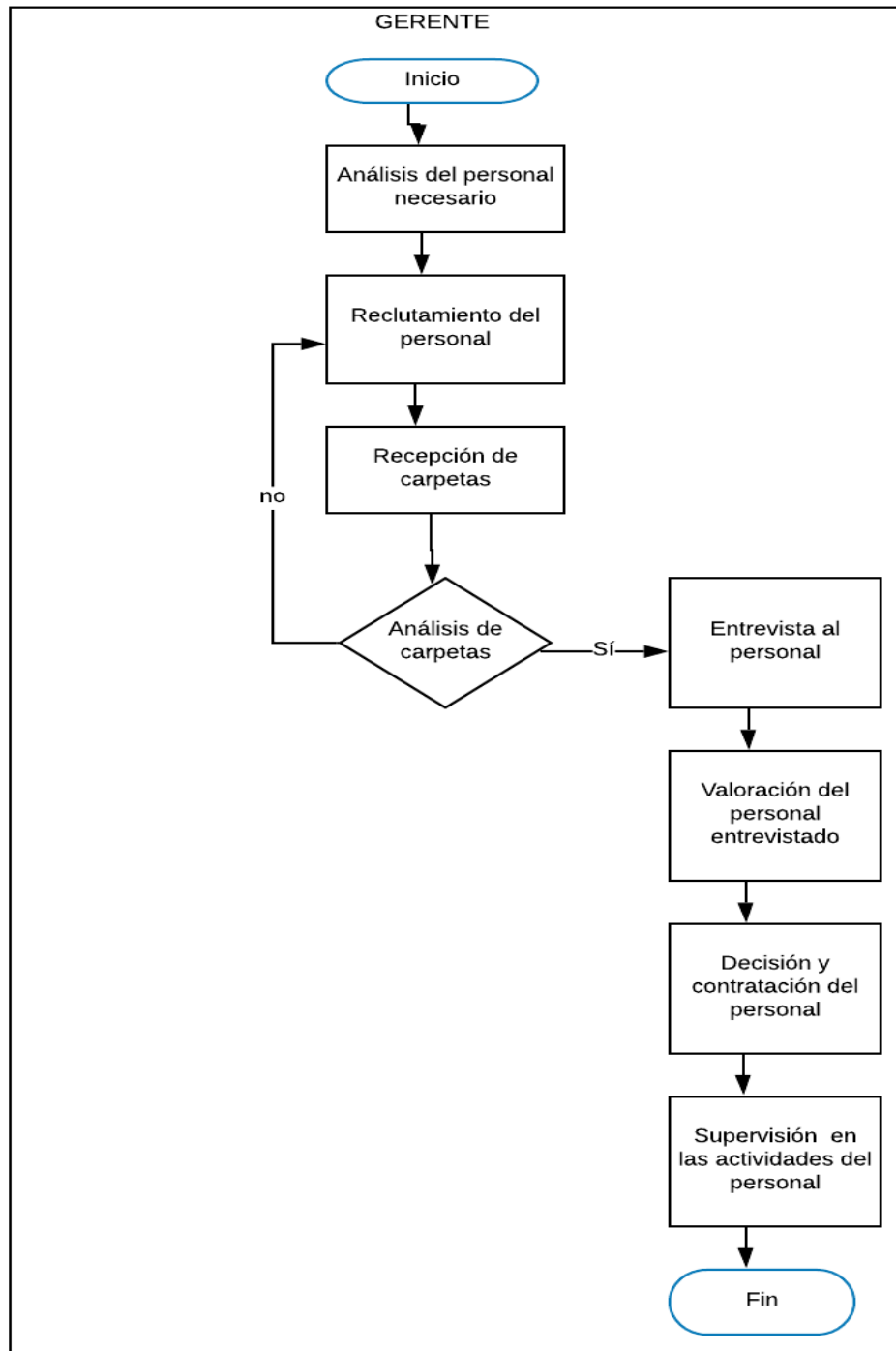
## Subproceso de Selección y Contratación de Personal

Se identificarán procesos administrativos que se alinean en la ejecución del proyecto como la contratación de un personal idóneo que se ajusten a las necesidades y actividades a realizarse en la libro-cafetería este proceso se realizará como lo demuestra a continuación:

**Tabla 84: Manual de procedimientos PO4**

		<b>MANUAL DE SUBPROCESOS</b>		Pág. 1 / 2
<b>PROCESO</b>		Selección y Reclutamiento del Personal	<b>CÓDIGO</b>	P04
<b>PROPÓSITO</b>		Establecer actividades o planes de apoyo para la contratación del personal.		
<b>ALCANCE</b>		Se aplicará en el nivel directivo y operativo.		
<b>REFERENCIAS</b>		Se basará en el talento humano de la empresa.		
<b>RESPONSABLE</b>		Gerente		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>N.º</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		
1	Gerente	Análisis del personal necesario		
2	Gerente	Reclutamiento del personal y recepción de carpetas		
3	Gerente	Análisis de carpetas		
4	Gerente	Entrevista al personal seleccionado		
5	Gerente	Valoración del personal entrevistado y selección del personal		
6	Gerente	Contratación del personal		
<b>FECHA:</b>		<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b>	<b>FIRMA:</b>	

Fuente: Investigación Directa



**Figura 37: Selección y contratación del personal**

### **Subproceso de adquisición de materia prima**

En la adquisición de materia prima se solicitarán diferentes proformas de diversos clientes los cuales serán analizados y aprobados oportunamente por la dirección y serán elegidos

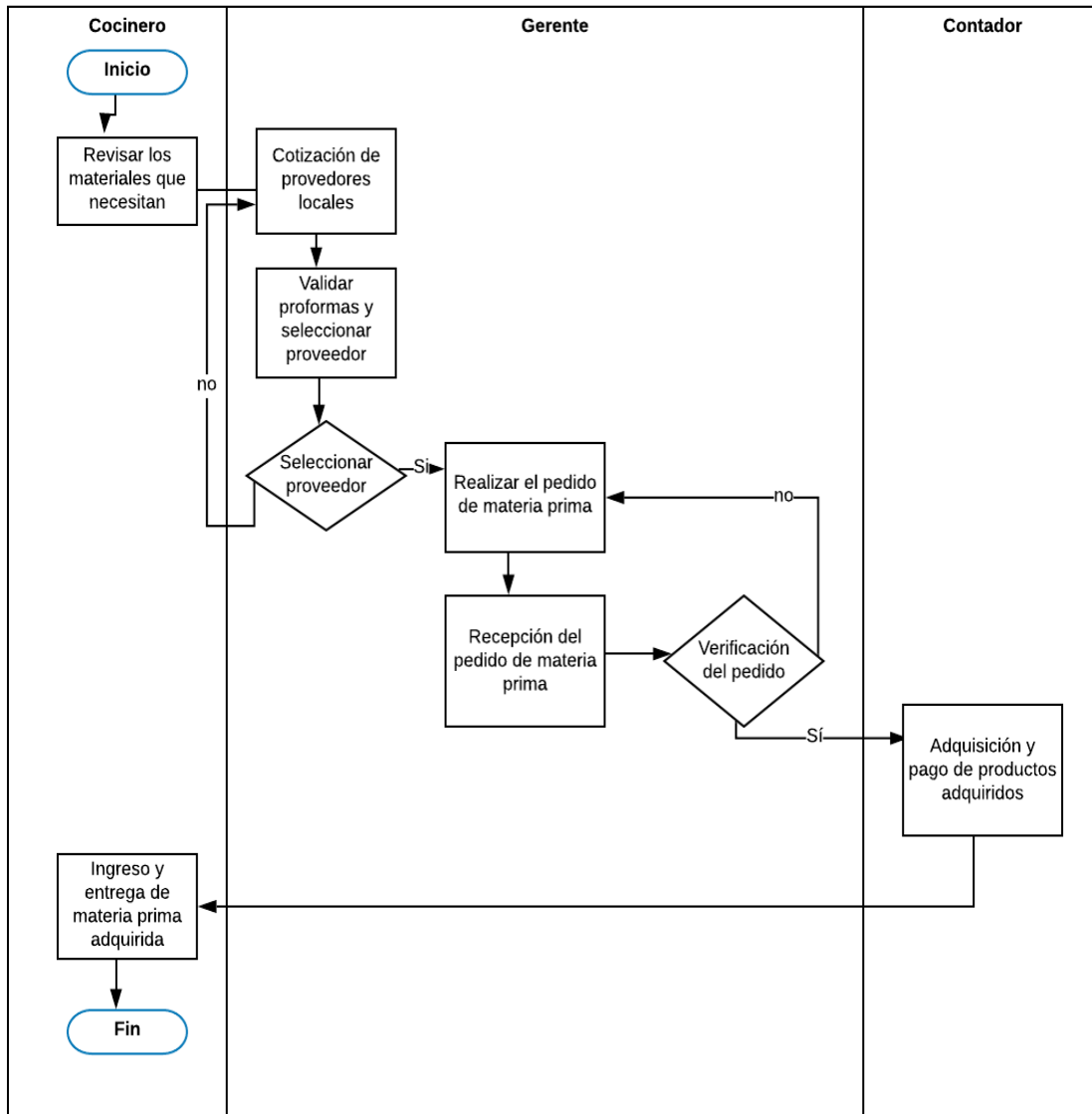


de acuerdo a la calidad y precios de la materia prima este proceso se describe de la siguiente manera:

**Tabla 85: Manual de procedimientos PO5**

		<b>MANUAL DE SUBPROCESOS</b>		Pág. 1 / 2
<b>PROCESO</b>		Adquisición de materia prima	<b>CÓDIGO</b>	P05
<b>PROPÓSITO</b>		Establecer actividades o planes de apoyo para la adquisición de materia prima.		
<b>ALCANCE</b>		Se aplicará en el nivel directivo y operativo.		
<b>REFERENCIAS</b>		Se basará en la adquisición de materia prima de la empresa.		
<b>RESPONSABLE</b>		El gerente será el encargado de revisar el proceso de adquisición de materia prima.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>N.º</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		
1	Cocinero	Revisar los materiales que se necesitan		
2	Gerente	Validar proformas y seleccionar proveedores		
3	Gerente	Realizar el pedido a proveedores		
4	Gerente	Recepción y verificación del pedido		
5	Contador	Adquisición y pago de materia prima		
6	Gerente	Supervisión de ingreso de materia prima		
<b>FECHA:</b>		<b>ÚLTIMA REVISIÓN:</b>		<b>FIRMA:</b>

Fuente: Investigación Directa



**Figura 38: Adquisición de materia prima**

#### 4.4.2. Constitución jurídica

- **Nombre o razón social**

El nombre oficial de la libro-cafetería es COFFEE BOOK

- **Figura Jurídica**

La microempresa de servicios de libro-cafetería se constituirá como una sociedad comercial por lo que está conformada por dos socias, mismas que realizan esta idea de negocio, se comprometerán a cumplir con sus obligaciones en la aportación del capital

mencionado anteriormente y en ejercer sus derechos en la repartición de utilidades generadas por la microempresa.

- **Domicilio**

La empresa COOFE BOOOK estará ubicada dentro del territorio ecuatoriano, en la provincia de Carchi, en el centro ciudad de Tulcán en la calle Diez de Agosto.

- **Objeto Lícito**

La microempresa tiene como actividad principal la prestación de servicios de libro-cafetería, las cuales serán permitidas por los organismos de control pertinentes y no podrá realizar otras actividades distintas por las que fue establecida.

- **Apertura de Cuenta**

El capital de la microempresa está constituido por las aportaciones de las propietarias del negocio para lo cual asignará en una cuenta en donde se colocará el monto total del capital asignado por las socias el cual es \$ 14.272,73 dólares.

- **Escritura Pública**

La Ley de compañías expresa que una empresa se constituirá mediante escritura pública que será inscrita en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la entidad. Esta existirá y comenzará su funcionamiento desde el momento de su inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes otorgado por parte del SRI. (Compañías, 2014)

- **Requisitos Legales para el Funcionamiento**

Son los requisitos necesarios que establece la ley para que la microempresa inicie su actividad en la prestación de servicios de libro-cafetería.

- **Registro Patronal**
- Ingresar a la página web del IESS [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec).
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando:
  - La solicitud de Entrega de Clave (Impresa)
  - Copia del RUC
  - Copia de Cédula (Representante legal)
  - Copia de Papeleta de Votación (Representante legal)
  - Copia de Pago (Servicio Básico – Agua, Luz o Teléfono)
- **Registro para la obtención del RUC**
- ✓ Entrega del formulario 01A y 01B
- ✓ Escrituras de constitución y nombramiento del representante legal.
- ✓ Presentar el original y entregar una copia de la cédula del representante Legal.
- ✓ Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del representante legal.
- ✓ Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio de la empresa.
- **Requisitos para la obtención de Patente Municipal**
- ✓ Formulario de inscripción de patente.

- ✓ Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos.
- ✓ Copia de la cédula de identidad y certificado de votación de la última elección del representante legal.
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Correo electrónico personal y número telefónico del representante legal.
- ✓ Copia de la Escritura de Constitución.
- ✓ Copia del nombramiento vigente del representante legal.

- **Permiso del Ministerio de Salud Pública**

- ✓ Solicitud dirigida al titular de la Dirección Provincial de Salud con su nombre, número de la cédula o del Registro Único de Contribuyentes (RUC); nombre o razón social del establecimiento; actividad que realiza y la ubicación.
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía o identidad del representante legal del establecimiento.
- ✓ Croquis de la ubicación del establecimiento.
- ✓ Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos
- ✓ Copias de los certificados ocupacionales del personal que labora en el establecimiento, conferido por un centro de salud público.

- **Reglamento Interno**

Contiene todas las obligaciones, derechos y prohibiciones a los que están sujetos los miembros de la empresa, con la finalidad de regular el desempeño de sus actividades como se indica en el anexo 4. [\(Ver Anexo 4\)](#)

- **Código de Ética**

Está conformado por un conjunto de normas que regulan la forma de actuar del talento humano dentro de la empresa, haciendo énfasis en el comportamiento moral como se explica en el anexo 5. ([Ver Anexo5](#))

## **CAPÍTULO V**

### **5. Validación**

#### **Introducción**

La validación de un proyecto habilita a los autores y docentes técnicos a comprobar todos los elementos de esta idea de negocio para ver problemas potenciales que se pueden presentar en cada capítulo estudiado antes de ejecutar el proyecto.

En este capítulo se realiza la evaluación de la propuesta de negocio utilizando herramientas de valoración de los resultados obtenidos por la investigación efectuada por el equipo de trabajo en donde se verificarán cada elemento estudiado en base a un rango de calificación propuesto en esta sección, lo cual ayudará a determinar si un proyecto es factible o no.

#### **Descripción del estudio**

##### **Objetivo**

Validar el estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios de libro-cafetería en la ciudad de Tulcán, a través de la evaluación de los resultados obtenidos y la aplicación de la matriz de validación para determinar el grado de factibilidad del proyecto.

#### **5.1. Equipo de Trabajo**

El equipo de trabajo en esta propuesta de negocio lo constituyen todas las personas que aportaron a la realización del proyecto de investigación.

Se conforma por docentes técnicos y una docente tutora quienes están encargados de evaluar y validar los resultados del proyecto, además de las autoras responsable en el desarrollo del estudio de factibilidad.

A continuación, se detalla el equipo de trabajo:

**Tabla 86: Equipo de Trabajo**

---

<b>Docentes técnicos</b>
Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez
Mgs. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes
<b>Docente Tutora</b>
Mgs. María Gabriela Arciniegas Romero
<b>Autoras</b>
Danya Katerine Castro Rodríguez
Misshell Alejandra Fuentes Martínez

---

Fuente: Of. 381-HCD

## **5.2. Metodología de verificación**

La metodología que se utilizará en la validación de este proyecto es la elaboración de una matriz en la cual se detallarán cada uno de los factores que serán sometidos a evaluación y con los resultados se determinará el grado de factibilidad del proyecto.

### **5.2.1. Factores a validar**

Los factores a validar son los elementos que componen cada uno de los capítulos con criterios específicos que requieren ser evaluados por los expertos técnicos asignados como se describe a continuación:

**Tabla 87: Factores a validar**

<b>CAPÍTULO</b>	<b>FACTOR A VALIDAR</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	Planteamiento del problema Emprendimientos en el Ecuador Sustento teórico
<b>PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS</b>	Tipo de investigación
<b>DIAGNOSTICO</b>	Oportunidad Diagnóstica
<b>PROPUESTA</b>	
<b>ESTUDIO DE MERCADO</b>	Identificación de la demanda potencial Análisis Balance Oferta-Demanda Planteamiento de las estrategias de comercialización
<b>ESTUDIO TÉCNICO</b>	Análisis micro localización Análisis de la capacidad instalada Ingeniería del proyecto Determinación de inversión del proyecto
<b>ESTUDIO FINANCIERO</b>	Estados financieros Indicadores financieros
<b>ESTUDIO ORGANIZACIONAL</b>	Estructura organizacional

Fuente: Investigación Directa

### **5.2.2. Método de calificación**

Para determinar la calificación de la factibilidad del proyecto se asignaron cinco criterios en base a la valoración otorgada por los expertos técnicos quienes examinarán cada uno de los aspectos definidos anteriormente, siendo 5 el puntaje más alto y 1 el más bajo.



**Tabla 88: Criterio de calificación**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>10</b>	Excelente
<b>9</b>	Muy bueno
<b>8</b>	Bueno
<b>7</b>	Regular
<b>&lt; 6</b>	Deficiente

Fuente: Investigación Directa

En base a los resultados obtenidos de acuerdo al criterio de calificación se definen el tipo de factibilidad como son:

- **Factible:** Significa que la propuesta presentada es viable, rentable y sostenible en el tiempo, por lo tanto, se ha sustentado adecuadamente en la investigación probando así su validez y pertinencia.
- **Medianamente factible:** Significa que existen aspectos que se pueden mejorar en el proyecto o tiene debilidades que no constituyen un riesgo alto para el proyecto.
- **No Factible:** Significa que el proyecto no presenta resultados adecuados y positivos que garanticen la viabilidad y rentabilidad del mismo.

### **5.2.3. Rango de interpretación**

Para cada criterio se asignarán porcentajes de tolerancia, que permitirá validar de manera integral el proyecto y emitir resultados y conclusiones en base a las calificaciones asignadas.

- **Factible = 100% - 90%**

- **Medianamente Factible** = 89,99% - 70%
- **No factible** = Menor al 70%

**Tabla 89: Porcentaje de calificación**



<b>FACTORES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Fundamentación Teórica</b>	5%
<b>Procedimientos Metodológicos</b>	5%
<b>Diagnóstico situacional</b>	5%
<b>Estudio de mercado</b>	25%
<b>Estudio técnico</b>	25%
<b>Estudio financiero</b>	25%
<b>Estudio organizacional</b>	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

### **5.3. Resultados**



En las siguientes tablas se presentan los resultados obtenidos por el equipo de trabajo, a través de la calificación otorgada por el docente tutor y los docentes técnicos de acuerdo al rango de calificación establecido.

Tabla 90: Matriz de Validación 1

 <p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</b> <b>COFFEE BOOK</b></p>					
<b>VALIDADO POR:</b> Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez					
<b>FECHA:</b> 12/11/2019					
Capítulo	Factor a validar	Porcentaje	Calificación	Resultados	Observación
I	Fundamentación Teórica	5%	9	0.45	
II	Procedimientos Metodológicos	5%	8	0.4	
III	Diagnóstico Situacional	5%	9	0.45	
IV	<b>PROPUESTA</b>				
	Estudio de Mercado	25%	9	2.25	
	Estudio Técnico	25%	9	2.25	
	Estudio Financiero	25%	9	2.25	
	Estudio Organizacional	10%	9	0.9	
	<b>Total</b>	<b>100%</b>		<b>8.95</b>	
FIRMA: →					



Fuente: Investigación Directa

Tabla 91: Matriz de Validación 2

 <b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</b> <b>COFFEE BOOK</b>					
<b>VALIDADO POR:</b> Mgs. Dolores del Rocío Espinoza Gavilanes					
<b>FECHA:</b> 05/12/2019					
Capítulo	Factor a validar	Porcentaje	Calificación	Resultados	Observación
I	Fundamentación Teórica	5%	9	0.45	
II	Procedimientos Metodológicos	5%	9	0.45	
III	Diagnóstico Situacional	5%	9	0.45	
IV	Propuesta				
	Estudio de Mercado	25%	9	2.25	
	Estudio Técnico	25%	9	2.25	
	Estudio Financiero	25%	9	2.25	
	Estudio Organizacional	10%	9	0.9	
<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>9</b>	
FIRMA →					

Fuente: Investigación Directa

Tabla 92: Matriz de Validación 3

					
<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</b> <b>COFFEE BOOK</b>					
<b>VALIDADO POR:</b> Mgs. María Gabriela Romero Arciniegas					
<b>FECHA:</b> 06/12/2019					
Capítulo	Factor a validar	Porcentaje	Calificación	Resultados	Observación
I	Fundamentación Teórica	5%	9	0,45	
II	Procedimientos Metodológicos	5%	9	0,45	
III	Diagnóstico Situacional	5%	10	0,5	
IV	Propuesta				
	Estudio de Mercado	25%	9	2,25	
	Estudio Técnico	25%	9	2,25	
	Estudio Financiero	25%	9	2,25	
	Estudio Organizacional	10%	10	1	
<b>Total</b>		<b>100%</b>		<b>9,15</b>	
FIRMA →					

Fuente: Investigación Directa

#### **5.4. Calificación e interpretación de resultados**

El estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios de libro-cafetería en la ciudad de Tulcán Provincia de Carchi demuestra ser un proyecto altamente factible, en base a los resultados obtenidos a partir de las matrices de validación efectuadas por los tutores técnicos encargados de la evaluación de cada uno de los capítulos del proyecto.

## CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica contiene información secundaria que ayudó a comprender diversos referentes teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación.
- En el diagnóstico se identificó que en la ciudad de Tulcán existe de un deficiente hábito de lectura, debido a la falta de motivación y espacios adecuados, por dicha razón nace la idea de implementar una libro-cafetería que cumpla las expectativas que requiere la demanda.
- En el estudio de mercado se determinó un mercado objetivo de 20.040 personas de las cuales el 98% tiene la predisposición de asistir, se obtuvo una demanda insatisfecha de 163.008 personas las cuales se pretende satisfacer en base a la capacidad instalada del negocio, utilizando estrategias de marketing que permitan el crecimiento del negocio.
- Mediante el estudio técnico se evaluó que existen los recursos económicos, materiales y humanos requeridos, para la ejecución de este proyecto es necesario una inversión de \$34,272.73 dólares, de los cuales el 58,36% será financiado a través de un crédito en BanEcuador y el 41,64% con el capital propio.
- La evaluación financiera a través del estado de resultados presenta una utilidad considerable en cada periodo. Así mismo se conoce que existe un valor actual neto positivo de \$29.772,31, una tasa interna de retorno (66%) superior a la tasa rendimiento medio (63%), el costo capital (12,92%), la relación costo beneficio es de 1,35 y un periodo de recuperación de 3 años 2 meses.
- La empresa se constituye como una sociedad comercial ya que está conformado por dos socios, la estructura organizacional está formado por la junta general de socios como nivel superior, seguido del nivel ejecutivo en donde es ejecutado por un gerente

y finalmente el nivel operativo conformado por el área contable, área de cocina y el área de limpieza.

- De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el proyecto es factible ya que existen las condiciones necesarias para su ejecución, además es viable económicamente debido a que genera utilidades óptimas que le permitan prevalecer en el tiempo.



## **RECOMENDACIONES**

- Se sugiere revisar los referentes teóricos utilizados para tener una visión clara durante el desarrollo de la investigación.
- Se recomienda aceptar la propuesta de negocio debido a que el entorno cuenta con las condiciones necesarias que requiere el proyecto para su ejecución.
- Se recomienda aplicar y verificar el cumplimiento de las estrategias de marketing establecidas procurando mantener un producto de calidad que cubra las expectativas del cliente.
- Se recomienda elegir proveedores apropiados que suministren insumos dentro de los estándares de calidad sin afectar la disponibilidad económica de la empresa.
- Se recomienda implementar el proyecto ya que genera rentabilidad suficiente para la supervivencia del negocio.
- Se recomienda regirse a toda la normativa vigente y aplicable que asegure un buen desempeño del personal y un ambiente laboral saludable.

## BIBLIOGRAFÍA

- El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica.* (2012). Caracas : Episteme.
- Centro de Desarrollo Empresarial . (22 de Septiembre de 2018). *La Nación* , pág. 1.
- Albornoz, F., & García , E. (2015). Principales Indicadores de Ciencia y Tecnología - Iberoamericanos / Interamericanos. *El Estado de la Ciencia*, 14.
- ARAUJO, D. (2012). *Proyectos de Inversión: Análisis, formulación y evaluación práctica* (Primera Edición ed.). México D.F., México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- ARBOLEDA, G. (2013). *Proyectos: Identificación, formulación, evaluación y gerencia* (Segunda edición ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Baca Urbina , G., Rodríguez Perego, N., Pacheco Espejel, A. A., Prieto Gallardo, A. M., Rivera Gonzáles , I. A., Reyes García, J. M., y otros. (2014). *Administración Integral:Hacia un Enfoque de Procesos*. México: Ebook.
- BACA, G. (2013). *Evaluación de Proyectos*. México D.F.: Th e McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Barato, J. (2016). *Gestión de Proyectos* .
- Bencardino, C. M. (2012). *Estadística y muestreo* . Bogotá: Eco Ediciones .
- BRAVO, M. (2013). *Contabilidad General*. Quito, Ecuador: Editorial Escobar.
- BURNEO-VALAREZO, S., VÉREZ, M., & DELGADO, R. (2016). Estudio de factibilidad en el sistema de dirección por proyectos de inversión. *SciELO Cuba*.
- Calderón Cisnero , J., Trejo, C. A., & Iñiguez Iñiguez, J. K. (2015). Motivación por la lectura en el Ecuador fomentando nuevas ideologías . 13.
- Calderón, J. (s.f.). La motivación por la lectura en el Ecuador fomentando nuevas ideologías. 13.
- Carchi, U. P. (2019). *Jefatura de Admisión y Registro* . Tulcán .
- Castillo, M. A. (2018). La necesidad sigue pesando más a la hora de emprender. *Líderes*, 2183.
- Castro, M. Á. (2013). Las variables en el proceso de la investigación en la salud. 1.
- CÓRDOBA , P. (2015). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Colombia.
- CORDOBA, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos* (Segunda edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Córdoba, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Covarrubias, G. C., & Martínez, N. E. (2012). “LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD”. *Xihmai*, 5-16.

- Desarrollo, S. N. (2013-2017). *Agenda Zona 1*.
- Diario El Norte. (20 de 01 de 2017). Imbabura aumentó significativamente la tasa de desempleo.
- Diario El Telégrafo. (27 de 12 de 2017). Salario básico para 2018 será de \$ 386.
- Diario El Telégrafo. (09 de 02 de 2018). Contraloría detecta más irregularidades en Yachay. *El Telégrafo*.
- Diario El Telégrafo. (30 de 07 de 2018). La reactivación del ensamblaje de celulares en Ecuador es complicada.
- DÍAZ, F., MEDELLÍN, V., & ORTEGA, J. (2009). *Proyectos formulación y criterios de evaluación*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- DÍAZ, H. (2011). *Contabilidad General: Enfoque práctico con aplicaciones informáticas* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Education.
- Ecuador, B. C. (2018). *Informe de Inflación* . DIRECCIÓN NACIONAL DE SÍNTESIS MACROECONÓMICA.
- El Comercio. (15 de 10 de 2015). La canasta comercial para Carchi ya está vigente.
- El Comercio. (06 de 05 de 2017). Ecuatorianos aprovecharon primer fin de semana de mayo para comprar televisiones en Tulcán.
- Flores, F. (2018). ¿Por qué fracasan los emprendimientos en Ecuador? *Bootcamp 360*.
- FLÓREZ, J. (2015). *Proyectos de inversión para las pyme*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- FLÓREZ, J. (2015). *Proyectos de inversión para las PYME* (Tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- GOÑI, J. (2014). *Un nuevo concepto de empresa*. Ediciones Díaz de Santos.
- GUAJARDO, G., & ANDRADE, N. (2014). *Contabilidad Financiera*. México: Editora El Comercio S.A.
- GUAÑA MOYA, E., QUINATO A AREQUIPA, E., & PÉREZ FABARA, M. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- GUERRERO, J. (2014). *Contabilidad 1*. México: Grupo Editorial Patria.
- HORNGREEN, C., DATAR, S., & RAJAN, M. (2012). *Contabilidad de costos un Enfoque gerencial* (Decimocuarta edición ed.). México: Pearson Education.
- Julio García, C. C. (2001). *Prácticas de la gestión empresarial*. Madrid.
- Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Peaeson .
- Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketng*. Pearson .

- KOTLER, P., & ARMSTRONG, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Décimoprimer edición ed.). México: Pearson Education.
- KOTLER, P., ARMSTRONG, G., CÁMARA, D., & CRUZ, I. (2012). *Marketing* (Décimocuarta Edición ed.). «Marketing»: Prentice Hall.
- LAMB, C., HAIR, J., & McDANIEL, C. (2011). *Marketing* (Onceava edición ed.). México D.F., México: Cengage Learning Editores S.A.
- Lasio, V., Ordeñana, X., Caicedo, G., Samaniego, A., & Izquierdo, E. (2017). *GEM Ecuador*. Recuperado el 04 de Mayo de 2019, de GEM Ecuador: <http://www.espae.espol.edu.ec/gem/>
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H.-R. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodología de investigación en educación médica*, 6.
- María José Aguilar Idañez, E. A.-E. (s.f.). *Diagnóstico Social*. México.
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: Caslon .
- MARTIN, M., & TORRES, M. (2013). Medios masivos, nuevas tecnologías y modos de estar juntos: puntos de entrada al consumo simbólico en la vida cotidiana. *Question*, 8.
- MEZA, J. (2013). *Evaluación financiera de proyectos* (Tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Morales. (2010). *Formulación y Evaluación de Proyectos*.
- Morales, C. (s.f.). *Proyectos y Planes de Negocio*. Obtenido de <https://proyplanes.wordpress.com/estudio-organizacional/>
- Morales, J. F. (2016). Los servicios en el Ecuador. *El Universo*.
- Núñez, E. (1997). *Estudio de mercado - UNAM*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio . 6.
- PAUCARA, E., & ANDÍA, W. (2013). Los planes de negocios y los proyectos de. *Industrial Data, revista de investigación*, 81.
- PEÑALOZA, M. (2005). El Mix de Marketing: Una herramienta para servir al cliente. *Actualidad Contable FACES Año 8 N° 10*, 71-81.
- Peralta, T. P. (2013). *¿Cómo hacer un estudio financiero?* Obtenido de <https://www.utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/como-hacer-un-estudio-financiero/>
- Pérez Payrol, V. B., Baute Rosales, M., & Luque Espinoza de los Monteros, M. (2018). El hábito de la lectura: una necesidad impostergable en el estudiante de Ciencias de la Educación . 180-189.

- PÉREZ, J., & VEIGA, C. (2013). *Control de la gestión empresarial*. Colombia: ESIC Editorial.
- Porto, J. P. (2012). Diagnóstico.
- Raffino, M. E. (2018). *Diagnóstico*. Argentina .
- Raffino, M. E. (2019). Diagnóstico . 2.
- RODRIGUEZ, F. (2018). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión: una propuesta metodológica*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- RODRÍGUEZ, G., ZÚÑIGA, M., & SERNAQUÉ, J. (08 de 2018). Las restricciones a la importación de celulares en el Ecuador, ¿limitan su consumo? *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- ROJAS, M. (2015). *Evaluación de proyectos para ingenieros* (Segunda Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Rosero, P. G. (2017). ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE VIDA EN LA PROVINCIA DEL CARCHI Y SUS. *SATHIR*, 2-6.
- Ruíz, C. E. (2017). Metodología para determinar la factibilidad de un proyecto . *Revista Publicando*, 4 No 13. No. 2. 2017, 172-188. ISSN 1390-9304 , 188.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación: Sexta Edición* . México: Mc Graw Hill Education .
- SANGRI, A. (2014). *Introducción a la Mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria.
- SELLERS, R., & CASADO, A. (2013). *Introducción al marketing*. Alicante, España: Club Universitario.
- STANTON, W., ETZEL, M., & WALKER, B. (2007). *Fundamentos de Marketing* (Decimocuarta Edición ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Torres, R. M. (2002). *Propuesta de la mesa de educación*. Obtenido de <http://www.filo.uba.ar/contenidos/carreras/educa/catedras/educacion1/sitio/Ecuador.htm>
- Urbina, G. B. (2016). *Evaluación de Proyectos* . México: Interamericana Editores .
- VIÑÁN, J., PUENTE, M., ÁVALOS, J., & CÓRDOVA, J. (2018). *Proyectos de inversión: un enfoque práctico*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Zamora, C. S. (2017). La importancia del emprendimiento en la economía:el caso de Ecuador. *Espacios* , 12.
- ZAPATA, P. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá: Mc Graw-Hill.

## LINKOGRAFIA

- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán.* (2015 - 2019). Recuperado el 11 de Abril de 2019, de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán:  
<https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/es/PDyOT%202015-2019.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo Todo una Vida.* (22 de Septiembre de 2017 - 2021 ). Recuperado el 11 de Abril de 2019, de Plan Nacional de Desarrollo Todo una Vida: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.* (28 de Septiembre de 2017). Recuperado el 11 de Abril de 2019, de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información:  
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/megainfocentro-tulcan-se-inaugurara-este-jueves-28-septiembre/>
- Proyecto de Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación .* (19 de Diciembre de 2018). Recuperado el 11 de Abril de 2019, de Proyecto de Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación :  
<http://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/PROYECTO%20DE%20LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20EMPREDIMIENTO%20E%20INNOVACION%20C3%93N.pdf>
- Aeropuerto Internacional de Quito Mariscal Sucre. (2018). *Aeropuerto Internacional de Quito.* Obtenido de <https://aeropuertoquito.aero/es/conozca-su-aeropuerto.html>
- APE. (2018). *Autoridad Portuaria de Esmeraldas.* Obtenido de <http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/el-puerto>
- Banco Central del Ecuador. (29 de 06 de 2018). *La economía ecuatoriana creció 1,9% en el primer trimestre de 2018.* Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1105-la-economia-ecuatoriana-crecio-19-en-el-primer-trimestre-de-2018>
- Banco Central del Ecuador. (07 de 11 de 2018). *Riesgo país.* Obtenido de [https://contenido.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=riesgo\\_pais](https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais)
- Banco Mundial en Ecuador.* (s.f.). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador>
- Carchi, P. (3 de Agosto de 2017). *Carchi Prefectura.* Obtenido de <https://datosabiertos.carchi.gob.ec/dataset/informacion-pdyot/resource/6e4fa1c2-a021-4e2f-bdfe-329f5ebab22b>
- COMEX. (15 de Octubre de 2015). *El comercio.* Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/canasta-comercial-carchi-vigente-ecuador.html>

- Compañías, S. d. (20 de Mayo de 2014). *LEY DE COMPAÑÍAS*. Recuperado el 04 de 08 de 2019, de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf)
- COPCI. (2013). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Obtenido de Regimenes de Importación Art. 147.
- Criollo, F. (2017). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/lectura-ecuador-libro-habitos-cultura.html>
- Cuadra, J. d. (Octubre de 2017). *Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura*. Recuperado el 11 de Abril de 2019, de Plan Nacional de Promoción del Libro y la Lectura: <https://oei.org.ar/wp-content/uploads/2018/03/PNPLL-Ecuador.pdf>
- El Telégrafo. (08 de 12 de 2017). *Por Guayaquil pasa 85% de la carga no petrolera*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/por-guayaquil-pasa-85-de-la-carga-no-petrolera>
- El Telégrafo. (01 de 05 de 2018). *Inflación de Ecuador de -0,20% en 2017, la más baja en una década*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/inflacion-de-ecuador-de-0-20-en-2017-la-mas-baja-en-una-decada>
- ENEMDU. (Marzo de 2019). *Boletín Técnico- Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo*. Obtenido de [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin\\_mar2019.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf)
- Federico. (2019). *Estudio financiero*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/estudio-financiero>
- GAD Ibarra. (2018). *Actualización plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Ibarra 2015-2023*. Obtenido de <http://www.ibarra.gob.ec/web/index.php/gobierno/planificacion-estrategica/pdyot>
- INEC. (2010). *Población y demografía*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>
- INEC. (Octubre de 2012). *Hábitos de lectura Ecuador*.
- INEC. (2014). *Principales Indicadores de Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación*.
- INEC. (Marzo de 2017). *Reporte de Economía Laboral*.
- INEC. (07 de 11 de 2018). *INEC publica las cifras de inflación de Octubre 2018*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-las-cifras-de-inflacion-de-octubre-2018/>

- Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones. (09 de 11 de 2018). *Acuerdos Comerciales Vigentes*. Obtenido de <https://www.comercioexterior.gob.ec/acuerdos-comerciales/>
- Ministerio de Educación. (2018). *Ficha técnica empleo adecuado*.
- MIPRO. (2017). *Registro de Ensambladoras*. Recuperado el 01 de 11 de 2018, de <https://www.industrias.gob.ec/registro-de-ensambladoras/>
- Revista Líderes. (08 de 08 de 2016). *Los usuarios de 'smartphones' crecieron en 490%, en 5 años*. Recuperado el 08 de 12 de 2018, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/usuarios-smartphones-economia-negocios-comunicacion.html>
- SENAE. (04 de 2017). *Para Importar*. Obtenido de ¿Qué es una Importación?: <https://www.aduana.gob.ec/para-importar/>
- SENESCYT. (25 de 09 de 2018). *Ecuador financiará 53 proyectos de investigación, a través de Inédita*. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/ecuador-financiara-53-proyectos-de-investigacion-a-traves-de-inedita/>
- SENPLADES. (2013). *Agenda Zonal: ZONA 1-Norte*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/zona-de-planificacion-1-norte/>
- SENPLADES. (2020). *PROYECCIONES REFERENCIALES DE POBLACIÓN CANTONAL SEGÚN AÑOS EN GRUPOS DE EDADES*.
- SUPERCÍAS. (2014). *Ley de Compañías*. Obtenido de <http://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>
- Superintendencia.de.Compañías.Valores.y.Seguros. (2018). *Investigación y Estudios*. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/PANORAMA-DE-LAS-ACTIVIDADES-DE-SERVICIOS-EN-EL-ECUADOR-2013-2017.pdf>
- Telégrafo. (2015). *Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/el-sector-servicios-genera-19-millones-de-empleos>
- telégrafo, E. (2011). Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/10/los-coffee-books-una-nueva-oferta-en-la-urbe>
- UNAM. (2012). *Plan Educativo Nacional*. Obtenido de [http://www.planeducativonacional.unam.mx/CAP\\_00/Text/00\\_01a.html](http://www.planeducativonacional.unam.mx/CAP_00/Text/00_01a.html)
- UNESCO. (2014). Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo. *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*, 10.



# **Anexos**

## ANEXO 1. ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### ENCUESTA

**Objetivo:** Obtener información pertinente para determinar la oportunidad de crear una libro-cafetería en la ciudad de Tulcán.

**INDICACIONES:** Las preguntas son de una sola opción, marque con una X su respuesta.

Edad

#### 1. ¿Cómo calificarías tu gusto por la lectura?

Alto

Regular

Bajo

#### 2. ¿Cuánto tiempo dedicas diariamente a la lectura?

Menos de una hora.

Más de una hora.

De dos a tres horas

#### 3. ¿Cuál es tu principal motivación para leer?

Entretenimiento

Mejorar el nivel cultural

Estudio/Trabajo escolar

**4. ¿En qué lugares prefieres leer?**

Casa

Biblioteca

Espacios Libres

**5. ¿Usted ha visitado bibliotecas públicas?**

Si

No

**6. ¿Cómo calificaría usted los servicios de una biblioteca pública?**

Muy bueno

Bueno

Regular

**7. ¿De qué manera usted prefiere leer un libro?**

Física

Digital

**8. ¿Qué género literario te llama más la atención?**

Ficción

Drama

Comedia

Infantil

Historia

Políticas

Otra (especifique) \_\_\_\_\_

**9. ¿Estaría usted interesado en visitar una libro-cafetería, con instalaciones modernas, servicio de cafetería y variedad de libros, en la ciudad de Tulcán?**

Si

No

**10. ¿Con que frecuencia estaría dispuesto a visitar una libro-cafetería?**

Todos los días

De una a dos veces a la semana

De una a dos veces al mes

**11. De los siguientes criterios, evalúe cuales considera que son los más importantes al momento de visitar la libro-cafetería (siendo 5 lo más importante y 1 lo menos importante)**

	5	4	3	2	1
Variedad de libros	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servicio de cafetería	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sillones de lectura	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Internet	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**12. ¿Qué producto estaría dispuesto a consumir durante su estadía y cuánto pagaría por ellos?**

**Café ilimitado**

**Sánduches**

**Postres**

\$2 - \$4	<input type="text"/>	\$1	\$2
\$5 - \$7	<input type="text"/>	\$1,50	\$3
Más de \$7	<input type="text"/>	\$2	\$4

**Otros (especifique)** \_\_\_\_\_

**13. ¿En qué lugar de la ciudad le gustaría que este ubicada la libro-cafetería?**

Norte de la ciudad

Centro de la ciudad

Sur de la ciudad

**14. ¿A través de qué medios le gustaría conocer el servicio de libro - cafetería?**

Radio

Televisión

Redes Sociales

Prensa

**15. ¿Conoce usted algún negocio similar a la propuesta de libro-cafetería en la ciudad de Tulcán?**

Si

No

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO 2. ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### ENTREVISTA

**Objetivo:** Obtener información pertinente para determinar la oportunidad de crear una libro-cafetería en la ciudad de Tulcán.

Entrevistas dirigidas a las propietarias de las cafeterías “Casa Nuestra”; “Café Tulcán” y “Café Verde”

1. ¿Cuántas personas visitan su cafetería semanalmente?
2. ¿Cuáles son los productos de mayor demanda?
3. ¿Cuáles son los ingresos obtenidos mensualmente?
4. ¿Cómo evalúa a su competencia?

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO 3. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La Empresa “COFFEE BOOK”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Tulcán calle Diez de Agosto, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

## **CAPÍTULO I**

### **OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

Art. 1. **OBJETO GENERAL.** - COFFEE BOOK es una empresa dedicada al servicio de libro-cafetería.

En cumplimiento con lo prescrito en el Art. 64 del Código de Trabajo y para los efectos previstos en el numeral 12 del art.42, art. 44 y del art 45 del mismo cuerpo legal, con el fin de normar de mejor forma las relaciones de trabajo que dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre COFFEE BOOK Y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

## **CAPÍTULO II**

## **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Art. 3. **VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde la fecha en que sea aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art. 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art. 5. **ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art. 6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa COFFEE BOOK.

### **CAPÍTULO III**



## **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

Art. 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art. 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Art. 9. Se considera empleados o trabajadores de COFFEE BOOK a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado. Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso

psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art. 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- Hoja de vida actualizada.
- Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación.
- Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- Certificados de trabajo y honorabilidad.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art. 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art. 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

Art. 14. **CONTRATO ESCRITO.** - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art. 15. **PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art. 16. **TIPOS DE CONTRATO.** - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

Art. 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Art. 18. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art. 19. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda.

Art. 20. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato.

Art. 21. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado.

Art. 22. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

Art. 23. El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art. 24. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y**

### **JUSTIFICACIONES**

#### **DE LAS VACACIONES**

Art. 25. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art. 26. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia.

Art. 27. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

## **DE LAS LICENCIAS**

Art. 28. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- Por motivos de maternidad y paternidad
- Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art. 29. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## **CAPÍTULO IX**

## **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

Art. 30. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art. 31. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art. 32. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos solo en casos de:

- Aportes personales del IESS;
- Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- Ordenados por autoridades judiciales.
- Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- Multas establecidas en este Reglamento
- Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art. 33. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que

corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

## **CAPÍTULO X**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

Art. 35. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de la empresa, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

- Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
- Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición.
- Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
- Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
- Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
- Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores.



- Velar por los intereses de los trabajadores y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía.
- En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
- Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa.
- Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
- Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
- Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
- Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

- Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
- Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

## **DE LOS DERECHOS**

Art. 36. Serán derechos de los trabajadores de COFFEE BOOK.

- Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de la empresa.

## **DE LAS PROHIBICIONES**

Art. 37. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo.
- Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa.

- Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno.
- Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

Art. 38. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art. 39. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la

Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XII**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

Art. 40. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art. 41. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art. 42. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- Amonestaciones Verbales;
- Amonestaciones Escritas;
- Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

### **DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS**

Art. 43. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art. 44. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

- Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
- No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
- Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
- Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
- Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
- Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
- No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
- No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

- No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

## **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

Art. 45. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

## **DE LAS FALTAS LEVES**

Art. 46. Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos.

Son además faltas leves:

- La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

## **DE LAS FALTAS GRAVES**

Art. 47. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.

### **CAPÍTULO XIII**



## **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

Art.48. Los trabajadores de COFFEE BOOK cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- Por las causas legalmente previstas en el contrato
- Por acuerdo de las partes.
- Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art. 49. El trabajador que termine su relación contractual con COOFFEE BOOK, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## **CAPITULO XIV**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

Art. 50. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art. 51. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

## **CAPITULO XV**

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

Art.52. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 53. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art. 54. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art. 55. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores

Art. 56. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 57. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público.

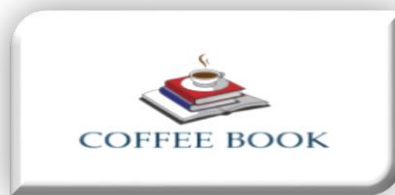
**Atentamente,**

GERENCIA

**COFFEE BOOK**

## ANEXO 5. CÓDIGO DE ÉTICA

### Código de ética “Coffee Books”



Un código de ética es un documento que establece el comportamiento adecuado y profesional que deben mantener los miembros de una empresa con la finalidad de crear un ambiente apropiado.

El presente código de ética contiene principios y valores que permiten identificar si una acción es correcta.

#### **Objetivo**

Determinar mediante lineamientos la manera de comportamiento idóneo de todos los integrantes de la empresa.

#### **Misión**

Prestar servicios de cafetería – librería de alta calidad en un ambiente acogedor, con precios oportunos para obtener clientes satisfechos con la ayuda de talento humano calificado y competente capaz de brindar excelente atención personalizada.

### **Visión**

Coffee Book en el año 2025, será reconocida a nivel local y regional como una empresa líder generadora de valor en el área de servicios, socialmente responsable e innovadora en sus estrategias y operaciones mediante una mejora continua.

### **Valores**

- **Excelencia:** llevar a cabo una actividad o tarea de la mejor manera.
- **Compromiso:** cumplir de manera respónsale un acuerdo.
- **Trabajo en equipo:** trabajo en conjunto para alcanzar metas establecidas.
- **Integridad:** actuar con honestidad y hacer siempre lo correcto.

### **Principios de conducta:**

- **Responsabilidad:** cumplir con ciertas obligaciones y el compromiso de asumir las consecuencias de las decisiones tomadas.
- **Equidad:** hace referencia a ser justo, de actuar con igualdad.

### **Nuestros compromisos:**

- **Cumplimiento de la ley:** se debe cumplir con toda la normativa vigente aplicable.
- **Uso de información:** está prohibido difundir información interna de la empresa a excepción de tener autorización del personal autorizado.

- **Bienes de la empresa:** el personal que tenga acceso a bienes de la empresa es responsable de su conservación, además estos no deberán ser usados para beneficio personal.
- **Consumo de bebidas alcohólicas:** se prohíbe el consumo de alcohol, drogas y otras sustancias similares dentro de los horarios de trabajo.
- **Violencia:** se prohíbe actos de violencia y amenazas dentro de la empresa.

En caso de incumplir con los puntos establecidos anteriormente se sancionará al responsable.

## ANEXO 6. FOTOGRAFÍAS



