

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
“INDOAMERICA”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y
CONTABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016

Trabajo de investigación para la obtención del Título de Ingeniero en
Administración de Empresas y Negocios

AUTOR: Albiño Jiménez, Daniela Raquel

DIRECTOR

Ing. Marcelo Ríos

QUITO – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016” presentado por Daniela Raquel Albiño Jiménez, para optar por el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, CERTIFICO, que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito, 22 de marzo del 2019.

Ing. Marcelo Ríos

DIRECTOR

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Daniela Raquel Albiño Jiménez, declaro ser el autor del Plan de Negocios titulado “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016”, como requisito para optar al grado de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los veintidós días del mes de marzo del 2019, firmo conforme:

Autor: Daniela Raquel Albiño Jiménez

Firma:

Número de Cédula: 1715859953

Dirección: Ciudadela Jaime Roldós Aguilera

Correo Electrónico: rachel_08jc@hotmail.com

Teléfono: 022498280 / 0983441605

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero/a en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Daniela Raquel Albiño Jiménez

C.I. 1715859953

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del tribunal Examinador aprueban el Informe de tesis, sobre el Tema: “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016” de la estudiante Albiño Jiménez Daniela Raquel, de la carrera de Ingeniería de Administración de Empresas y Negocios de la “Universidad Tecnológica Indoamérica”.

Quito.....2019

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas las bendiciones, a mi madre que, con su apoyo incondicional, hace posible que culmine mi camino como profesional, a mis hijas, que fueron mi inspiración, por guiarme a cumplir esta meta, a mis profesores que con su sabiduría y paciencia me acompañaron a lo largo de mi Carrera.

Gracias

DEDICATORIA

Mi Plan de Negocios está dedicado a mi madre Julia, quien, con su esfuerzo incondicional, con sus consejos llenos de sabiduría, valores y amor hicieron posible que culmine mi carrera profesional y con su apoyo constante soy una persona de bien.

A mis hijas Dahily, Danared y mi esposo quienes son mi mayor motivación, mi inspiración para cumplir todos mis propósitos de vida, me enseñaron que no puedo rendirme sin antes dar todo el esfuerzo

A mis docentes por enseñarme y guiarme como profesional.

La Autora

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xx
SUMARIO INVESTIGATIVO.....	xxi
ABSTRACT.....	xxii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO	3
1.1.1 Especificación del Servicio	3
1.1.1.1 Ubicación.....	4
1.1.1.2 Beneficios del Servicio.....	5
1.1.2 Aspectos Innovadores.....	5

1.1.3 Precio del servicio.....	5
1.2 DEFINICIÓN DEL MERCADO.....	7
1.2.1 Qué mercado se va a tocar en general.....	7
1.2.1.1 Categorización de sujetos.....	8
1.2.1.2 Estudio de segmentación	8
1.2.1.3 Plan de muestreo.....	10
1.2.1.4 Diseño y recolección de información.....	12
1.2.1.4.1 Información secundaria.....	12
1.2.1.4.2 Información primaria.....	13
1.2.1.5 Análisis e interpretación.....	16
1.2.2 Demanda potencial.....	29
1.3 ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE.....	32
1.3.1 Análisis del micro ambiente.....	32
1.3.2 Análisis del macro ambiente.....	35
1.3.2.1 Matriz EFE.....	37
1.3.2.2 Matriz EFI.....	39
1.3.3 Proyección de la oferta.....	40
1.4 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA.....	42
1.5 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE REALIZARÁ.....	43
1.6 SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR.....	46
1.7 SEGUIMIENTO DE CLIENTES.....	46
1.8 MERCADOS ALTERNATIVOS.....	47
CAPÍTULO II.....	49

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	49
2.1.1 Descripción del proceso de transformación del servicio.....	49
2.1.2 Descripción de instalaciones, equipos y personas.....	52
2.1.3 Tecnología a aplicar.....	54
2.2 FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES.....	54
2.2.1 Ritmo de trabajo.....	54
2.2.2 Nivel de inventario promedio.....	55
2.2.3 Número de trabajadores.....	55
2.3 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN.....	56
2.3.1 Capacidad de producción futura.....	56
2.4 DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN.....	56
2.4.1 Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar.....	56
2.5 CALIDAD.....	56
2.5.1 Método de control de calidad.....	57
2.6 NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN.....	57
2.6.1 Seguridad e higiene ocupacional.....	57
CAPÍTULO III.....	58
ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.....	58
3.1 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.....	58
3.1.1 Visión de la empresa.....	58
3.1.2 Misión de la empresa.....	58

3.1.3 Análisis Foda.....	59
3.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA.....	62
3.2.1 Organigrama Estructural de la empresa.....	62
3.2.2 Descripción de los cargos del organigrama.....	62
3.3 CONTROL DE GESTIÓN.....	67
3.3.1 Indicadores de gestión necesarios.....	67
3.4 NECESIDADES DEL PERSONAL.....	69
CAPÍTULO IV.....	71
ÁREA JURÍDICO LEGAL.....	71
4.1 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA.....	71
4.1.1 Razón social.....	71
4.1.2 Especie de compañía.....	71
4.1.3 Características fundamentales de la compañía responsabilidad limitada...	72
4.2 PATENTES Y MARCAS.....	72
4.3 DETALLE DE TODO TIPO DE LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES.....	74
CAPÍTULO V.....	76
ÁREA FINANCIERA.....	76
5.1 PLAN DE INVERSIONES.....	76
5.2 PLAN DE FINANCIAMIENTO.....	78
5.2.1 Capital de trabajo.....	78
5.2.2 Forma de financiamiento.....	80
5.3 CÁLCULOS DE COSTOS Y GASTOS.....	82
a) Detalle de costos.....	82

b) Proyección de costos.....	82
c) Detalle de gastos.....	84
d) Proyección de gastos.....	87
5.4 CÁLCULO DE INGRESOS.....	90
5.5 FLUJO DE CAJA.....	93
5.6 PUNTO DE EQUILIBRIO.....	94
5.7 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO.....	96
5.8 EVALUACIÓN FINANCIERA.....	97
a) Indicadores.....	97
a.1) Valor actual neto (VAN).....	97
a.2) Tasa interna de retorno (TIR).....	98
a.3) Beneficio costo.....	100
a.4) Periodo de recuperación.....	100
b) Razones.....	102
b.1) Liquidez.....	102
b.2) Rentabilidad.....	103
Bibliografía.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Precios del Servicios.....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2 Categorización de Sujetos.....</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 3 Dimensión conductual.....</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 4 Dimensión geográfica.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 5 Dimensión por actividad.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 6 Cuadro de necesidades.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 7 Cuadro de necesidades.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 8 Lleva su empresa o negocio algún tipo de contabilidad.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 9 En su empresa quien es el encargado de realizar los servicios tributarios y contables.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 10 Al ejecutar los servicios contables seleccione el aspecto que le resulta de mayor importancia para usted.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 11 Esta conforme con el servicio tributario y contable se su empresa.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 12 Le gustaría adquirir servicios tributarios y contables.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 13 Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que cumpla con las siguientes necesidades sin tener que acercarse a una oficina.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 14 Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributarios y contables que minimicen su tiempo en lo posible.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 15 Contrata servicios tributarios y contables.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 16 Cuánto pago la última vez por los servicios contables para la realización de alguno de los tramites mencionados o llevar la contabilidad de su negocio.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 17 Porque medio publicitario le gustaría recibir mayor información sobre el servicio tributario y contable.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 18 Demanda proyectada por número de servicios.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 19 Proyección de demanda (TCP) (En numero de servicios).....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 20 Matriz EFE.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 21 Matriz EFI.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 22 Proyección de la Oferta.....</i>	<i>41</i>

<i>Tabla 23 Demanda de servicios</i>	42
<i>Tabla 24 Demanda potencial Insatisfecha</i>	43
<i>Tabla 25 Plan de medios</i>	44
<i>Tabla 26 Presupuesto plan de medios</i>	45
<i>Tabla 27 Descripción de equipos</i>	52
<i>Tabla 28 Descripción de muebles y enseres</i>	53
<i>Tabla 29 Descripción del personal</i>	53
<i>Tabla 30 Ritmo de producción</i>	54
<i>Tabla 31 Número de trabajadores</i>	55
<i>Tabla 32 Análisis Foda</i>	60
<i>Tabla 33 Matriz FODA</i>	61
<i>Tabla 34 Descripción cargo del gerente</i>	64
<i>Tabla 35 Descripción cargo del Jefe Asistente Contable</i>	65
<i>Tabla 36 Descripción cargo del Auxiliar administrativo</i>	66
<i>Tabla 37 Descripción cargo Auxiliar Administrativo</i>	67
<i>Tabla 38 Indicadores de gestión</i>	69
<i>Tabla 39 Activos fijos</i>	77
<i>Tabla 40 Activos diferidos</i>	78
<i>Tabla 41 Capital de trabajo</i>	79
<i>Tabla 42 Inversión total estimada</i>	80
<i>Tabla 43 Financiamiento</i>	81
<i>Tabla 44 Amortización del préstamo</i>	81
<i>Tabla 45 Costos variables</i>	82
<i>Tabla 46 Costos fijos</i>	83
<i>Tabla 47 Proyección de costos fijos</i>	84
<i>Tabla 48 Gastos arriendo</i>	84
<i>Tabla 49 Gasto administrativo</i>	85
<i>Tabla 50 Gastos de ventas</i>	85
<i>Tabla 51 Gastos financieros</i>	86
<i>Tabla 52 Mano de obra</i>	88
<i>Tabla 53 Depreciación activos fijos</i>	89

<i>Tabla 54 Proyección depreciación activos fijo</i>	89
<i>Tabla 55 Fondos de reserva</i>	90
<i>Tabla 56 Ingresos por servicios</i>	91
<i>Tabla 57 Proyección de ingresos</i>	92
<i>Tabla 58 Flujo de caja</i>	93
<i>Tabla 59 Estado de resultados proyectado</i>	96
<i>Tabla 60 Indicadores referenciales para el cálculo del VAN</i>	98
<i>Tabla 61 Cálculo del VAN</i>	98
<i>Tabla 62 Cálculo de la TIR</i>	99
<i>Tabla 63 Cálculo del flujo de caja acumulado</i>	100
<i>Tabla 64 Calculo de liquidez</i>	102
<i>Tabla 65 Margen de utilidad</i>	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1 Lleva su empresa o negocio algún tipo de contabilidad.....</i>	<i>17</i>
<i>Gráfico 2 En su empresa quién es el encargado de realizar los servicios tributarios y contables.....</i>	<i>18</i>
<i>Gráfico 3 Al ejecutar los servicios contables seleccione el aspecto que le resulta de mayor importancia para usted.....</i>	<i>20</i>
<i>Gráfico 4 Esta conforme con el servicio tributario y contable se su empresa.....</i>	<i>21</i>
<i>Gráfico 5 Le gustaría adquirir servicios tributarios y contables.....</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 6 Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que cumpla con las siguientes necesidades sin tener que acercarse a una oficina.....</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 7 Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributarios y contables que minimicen su tiempo en lo posible.....</i>	<i>25</i>
<i>Gráfico 8 Contrata servicios tributarios y contables.....</i>	<i>26</i>
<i>Gráfico 9 Cuánto pago la última vez por los servicios contables para la realización de alguno de los tramites mencionados o llevar la contabilidad de su negocio.....</i>	<i>27</i>
<i>Gráfico 10 Porque medio publicitario le gustaría recibir mayor información sobre el servicio tributario y contable.....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico11 Demanda proyectada por número de servicios.....</i>	<i>32</i>
<i>Gráfico12 Proyección de la Oferta.....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico13 Punto de equilibrio.....</i>	<i>95</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Crecimiento anual de microempresas.....</i>	<i>4</i>
<i>Figura 2 Servicios contables.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 3 Mapa de procesos.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 4 Flujograma.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 5 Organigrama estructural.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 6 Organigrama funcional.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 7 Circulo de Deming.....</i>	<i>68</i>

ÍNDICE DE IMÁGENES

<i>Imagen 1 Mapa de ubicación.....</i>	<i>4</i>
--	----------

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

SUMARIO INVESTIGATIVO

TEMA: “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016”

AUTORA: Daniela Raquel Albiño Jiménez

TUTOR: Ing. Marcelo Ríos

El presente Plan de Negocios es una idea que surge por las necesidades insatisfechas de los clientes, ya que la contabilidad interviene en la vida diaria, y por algunos factores no se llevan a cabo, se ha buscado darle un valor agregado al economizar el tiempo de los clientes; mantener la confianza cumpliendo con un trabajo ético y profesional, al momento de manejar los documentos personales, las claves personales, adicional a esto si necesitan documentos para trámites legales, que se encuentren en plataformas virtuales; igual se les puede ayudar a sacar sin necesidad que se acerquen a la oficina, será vía correo electrónico; de esta manera ayudamos a los clientes mantenerse al día con sus impuestos y trámites legales, y con asesoría para que estén siempre al día con sus obligaciones, por lo cual este plan de negocio está enfocado principalmente en prestación de servicios contables y tributarios.

DESCRIPTORES: Asesoría Legal, Plan de Negocios, Servicios Tributarios y Contables, microempresa, Servicios Tributarios y Contables personalizados.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

THEME: " BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF A TAX AND ACCOUNTING SERVICES COMPANY IN THE CITY OF QUITO, YEAR 2016"

ABSTRACT

AUTORA: Daniela Raquel Albiño Jiménez

TUTOR: Ing. Marcelo Rios

This Business Plan is an idea that arises from the unmet needs of customers, since accounting intervenes in daily life, and for some factors are not carried out, has sought to give an added value by saving the time of the clients; maintain trust by fulfilling ethical and professional work, when handling personal documents, personal keys, in addition to this if they need documents for legal procedures, which are on virtual platforms; the same can be helped to remove without need to approach the office, it will be via email; in this way we help clients to keep up with their taxes and legal procedures, and with advice so they are always up to date with their obligations, for which this business plan is focused mainly on providing accounting and tax services.

DESCRIPTORS: Legal Advice, Business Plan, Tax and Accounting Services, microenterprise, personalized Tax and Accounting Services.

INTRODUCCIÓN

En el país, en los últimos años se ha observado una gran necesidad por parte de las microempresas, personas naturales y toda institución empresarial u organización a utilizar servicios contables y tributarios. La contabilidad que resulta indispensable en la vida cotidiana, el estado que obliga cumplir con las leyes establecidas, las mismas que ayudan para la contribución del país, así como mantener al día el pago de impuestos, para lo cual existe una gran demanda, la aceptación por parte del consumidor que siempre adquiere este servicio.

Contando con experiencia administrativa contable, conocimiento en elaboración y análisis del servicio, herramientas con equipos de alta tecnología, que sería una base para presentar la capacidad instalada; elaborar estrategias para una mejora continua de los servicios ofertados, con el propósito de adquirir ventas es un emprendimiento rentable.

Por las razones expuestas se propone la creación de una empresa, que sea una de las mejores cubriendo las necesidades del cliente, a través de procesos de detección de: la calidad de servicios, calidad en los procesos de elaboración y toma de decisiones; análisis de costos para proponer un precio de venta al público razonable, sistema de crédito; políticas, normas, principios morales de honestidad imperativos en todo momento; ofrecer amplia y verás información en todo el proceso de atención online al cliente; contar con profesionales éticos calificados; compromiso de puntualidad en la entrega de trabajos, una ubicación estratégica, el mejor servicio y atención, para obtener siempre un cliente satisfecho.

Primer capítulo se explica el mercado al cuál se va a dirigir este plan de negocios mediante la segmentación y la aplicación, utilizando instrumentos de recolección para la información primaria, en este caso mediante la aplicación de encuestas para conocer la demanda y oferta actual del servicio que se va a comercializar, conocer

si existe demanda insatisfecha para realizar estrategias de publicidad realizando un plan de medios para introducir en el mercado el servicio propuesto.

Segundo capítulo, se detalla mediante un flujograma de procesos la elaboración de las declaraciones, Asesoría contable y la cobertura que se espera cubrir para cada año con respecto a la demanda insatisfecha. Además, se cumplirá con las normas legales establecidas.

Tercer capítulo, se estructura la misión y visión de la empresa, un análisis FODA, los organigramas estructural y funcional de las áreas, especificando las tareas y el perfil de cada trabajador.

Cuarto capítulo, se identifica la situación legal que tendría la empresa, se describen los pasos a seguir para la constitución de la empresa, obtención de licencias y permisos necesarios para el funcionamiento como son: Registro único de contribuyentes (RUC), patente municipal LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas).

Quinto capítulo, se estudia el ámbito financiero, se realiza un plan de inversiones y financiamiento, se identifican los costos fijos y variables, gastos e ingresos, flujo de caja, punto de equilibrio, estado de resultados y la rentabilidad del plan de negocios propuesto, para ejecutar el proyecto según la investigación de mercado realizado.

CAPÍTULO I

ÁREA DE MARKETING

1.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

1.1.1 Especificación del Servicio

Es un servicio profesional que se brindará para mantener al día las obligaciones tributarias de las microempresas que están representadas mediante el Registro Único de Contribuyentes (RUC) con Personería Jurídica, dirigida principalmente a microempresas legalmente constituidas y para la investigación de mercados se utiliza una base de datos de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria (SEPS) y como adicional a personas que realicen una actividad comercial.

“SEPS; es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

La SEPS inicio su gestión el 5 de junio de 2012, día que Hugo Jácome – Superintendente de Economía Popular y Solidaria – Asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional”. (SEPS-Solidaria, 2012)

Las principales actividades del servicio de la nueva empresa son la Asesoría Legal y Servicio Tributario y Contable; en la primera se refiere en brindar información adecuada para constituir legalmente las microempresas, estar al día con su contabilidad, cumplir con obligaciones establecidas por la ley, accesos a créditos de inversión; en cuanto a la segunda, sus funciones son la elaboración de las declaraciones mensuales, semestrales y anuales que están establecidas según sus actividades comerciales; se realizarán trámites afines con las diferentes

Instituciones del sector Público como: Servicio de Rentas Internas (SRI); Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Ministerio de Trabajo (MRL), y Sistema de Administración de Trabajo y Empleo (SAITE); Superintendencia de Compañías; Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP); Registro Único de Proveedores (RUP); Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Ministerio de Salud Pública; Cuerpo de Bomberos de Quito; garantizando calidad del servicio al realizar todo tipo de trámite con el fin de minimizar en lo posible el tiempo de los clientes.

1.1.1.1 Ubicación

La empresa estará ubicada al norte de la ciudad de Quito, Distrito zonal 9, Ciudadela Jaime Roldós Aguilera en la parroquia Cotocollao, barrio Comuna Alta N83 Calle B Oe12- 29 y Calle OE12B, frente al Jardín Escuela Fiscal Manuel Abad.



Imagen 1

Mapa de ubicación

Fuente: Google Maps, 2017

Elaborado por: La Autora

1.1.1.2 Beneficios del Servicio

Mediante la Asesoría Legal, se pueden tomar las decisiones que den beneficio financiero a las microempresas y permitan dar posibles soluciones a posibles conflictos financieros de diferente índole.

Las declaraciones se realizarán con responsabilidad, calidad, garantía y licencias de programas actualizados según establece la Ley.

La clave personal que será entregada por el cliente se manejará de manera profesional, ética y con confidencialidad.

Minimizar el tiempo de los clientes, mediante la recolección de documentos en el sitio de permanencia del cliente para iniciar el servicio tributario y contable.

Elaborar trámites básicos en las instituciones antes mencionadas bajo la autorización legal del cliente.

Mantener la confianza del cliente cumpliendo con sus obligaciones tributarias, legales y puedan realizar sus diferentes trámites en su normalidad.

Asistencia personalizada; enviando documentos solicitados en las diferentes instituciones para sus trámites legales, por medio de correos electrónicos fácil de imprimir para cumplir con sus requisitos solicitados en las distintas entidades.

1.1.2 Aspectos Innovadores

La empresa tradicional que presta estos servicios, solicita que el cliente se encuentre presente, lo que se dificulta por las actividades propias de los clientes, por lo cual se pretende eliminar este obstáculo, brindando un servicio a domicilio, además de facilitar la entrega de los resultados vía medios electrónicos, con asistencia personalizada que permitirá elaborar, entregar, imprimir documentos, trámites legales, desde cualquier ubicación.

Son servicios necesarios de uso cotidiano, al momento de ofertarlo su innovación será enfocada en minimizar el tiempo del cliente al máximo, se le ayudará al cliente con servicios adicionales como:

- Pago de planillas en las diferentes instituciones,
- Trámites legales laborales, financieros,
- Asesoría legal, tributaria y contable,

Será elaborado bajo procedimientos que garanticen la calidad del mismo y su precio sea accesible para los diferentes tipos de clientes; tomando en cuenta que la competencia en este negocio es alta, pero uno solo no abastece todo el mercado para satisfacer este tipo de necesidades; tomando en cuenta que son pocas las empresas que brinden un servicio personalizado, que permita ayudar al cliente en un momento urgente a realizar trámites en línea, conocidos como uso de plataformas virtuales, también se brindara el servicio de enviar documentos habilitantes vía correo electrónico en situaciones necesarias; de esta manera ganar fidelidad del cliente y así poder satisfacer las diferentes necesidades en la actualidad la gente vive en un mundo acelerado, donde el tiempo es un recurso valioso para las personas, ya que se requiere invertir el mismo ocupándose en tareas importantes para los individuos, como la familia, los amigos, el trabajo, etc.; de ahí nace la idea de formar una empresa de servicio tributario y contable.

1.1.3 Precio del Servicio

El precio de los servicios, será fijado para la prestación del mismo, de acuerdo a la investigación de mercados, los cuales mediante el servicio completo y personalizado que se brindara tuvo la aceptación de la siguiente manera.

Tabla 1
Precios del Servicio

SERVICIO	PRECIO
Asesoría Legal	USD 150,00
Tributario y Contable Personalizado.	USD 300,00

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

1.2 DEFINICIÓN DEL MERCADO

1.2.1 Qué mercado se va a tocar en general

Según la teoría de Philip Kotler, Gary Armstrong, Dionisio Cámara e Ignacio Cruz, autores del libro “Marketing”, un mercado es el “conjunto de compradores reales y potenciales de un producto. Estos compradores comparten una necesidad o un deseo particular que puede satisfacerse mediante una relación de intercambio”. (Philip Kotler, 2011)

Según la teoría de Alejandro Jáuregui, “El mercadeo exitoso es aquel que es capaz de transformar necesidades de las personas en ideas de productos y servicios reconocidos, aceptados y comprados en la búsqueda de algún beneficio”. (Jauregui, 2009)

El mercado objetivo al que se va enfocar el presente proyecto, está dirigido hacia las personas jurídicas, que se encuentran legalmente registradas en el SRI (Servicios de Rentas Internas) del norte del Distrito Metropolitano de Quito.

1.2.1.1 Categorización de sujetos

Los consumidores potenciales de este servicio son las personas jurídicas de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) del sector económico financiero y no financiero.

Tabla 2

Categorización de sujetos

CATEGORÍA	SUJETO
¿Quién compra?	Microempresas, personas que facturan.
¿Quién usa?	Microempresas y personas.
¿Quién decide?	Gerente Financiero, dueño o propietario de negocio.
¿Quién influye?	Referencias, recomendación.

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

1.2.1.2 Estudio de Segmentación

El presente estudio de segmentación está enfocado en la prestación servicios tributarios y contables de la ciudad de Quito.

Tabla 3

Dimensión Conductual

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Tipo de Necesidad	Seguridad
Tipo de Compra	Comparación
Relación con la marca:	NO
Actitud frente al producto:	Positiva

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Dimensión Geográfica

La ubicación de la empresa será en el Sector Norte del Distrito Metropolitano de Quito, en la parroquia Cotocollao, Ciudadela Jaime Roldós Aguilera, barrio la Comuna Alta.

Tabla 4

Dimensión Geográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
País	Ecuador
Región	Sierra
Ciudad Urbana y Rural	Quito
Población de la Ciudad	1.256 empresas

Fuente: Base de datos SEPS

Elaborado por: SEPS (Superintendencia Economía Popular y Solidaria)

Dimensión por Actividad

El mercado objetivo del presente plan de Negocios son las empresas financieras y empresas no financieras registradas legalmente en la SEPS (Superintendencia Economía Popular y Solidaria).

Tabla 5

Dimensión por Actividad

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Microempresas	Financieras	131
Microempresas	No Financieras	1.125

Fuente: Base de datos SEPS

Elaborado por: SEPS (Superintendencia Economía Popular y Solidaria)

Para determinar el número de empresas que existen en la ciudad de Quito, legalmente registradas, la información corresponde a la base de datos de la SEPS (Superintendencia Economía Popular y Solidaria)

1.2.1.3 Plan de Muestreo

Para el análisis de la población de referencia, se hará uso de fuentes de información primarias (encuestas a la población objetivo) y secundarias (censo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS). Todo esto con el propósito de determinar los niveles de demanda en la zona de un total de 1.256 empresas financieras y no financieras.

La fórmula a utilizarse para el cálculo de la muestra en una población finita que se aplicará en este proyecto, es la siguiente (APA, 2016):

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

Equivalencias

Datos

n = Tamaño de la muestra	n = Personas propietarias de vehículos
Z = Nivel de confiabilidad	Z = Para 95% de confianza, Z=1,96
P = Probabilidad de ocurrencia	P = 0,50
Q = Probabilidad de no ocurrencia	Q = 0,50
N = Población o universo	N = 1.256
e = Error de la muestra	e = Permisible 5% = 0,05

Desarrollo

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,05^2 \times (1,256-1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 1,256}{0,0025 \times 1,255 + 3,8416 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{1,206}{4,10}$$

$$n = \frac{1,206}{4,10}$$

$$n = 294,15 \approx \mathbf{294 \text{ cuestionarios}}$$

Luego de la aplicación de la fórmula del tamaño de la muestra, al tener un total de empresas financieras y no financieras de 1.256 dentro de la ciudad de Quito, con un intervalo de confianza de 1.96, una probabilidad de ocurrencia del 50%, una probabilidad de no ocurrencia del 50% y un error admisible del 5%, se obtuvo un tamaño de muestra de 294 encuestas que se realizarán a las empresas en el Distrito Metropolitano de Quito.

Tabla 6
Cuadro de necesidades

Necesidad de Información	Tipo de Información	Fuentes	Instrumentos
Tipo de Empresas	Secundaria	INEC	Base de datos
Tipo de Programas	Secundaria	Proveedores	Base de datos
Alcances de Programas	Secundaria	Proveedores	Base de datos
Equipos para Trabajo	Secundaria	Proveedores	Base de datos
Tipos Empresas / Brindar Servicio Currier	Secundaria	Proveedores	Páginas Web

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 7
Cuadro de necesidades

Necesidad de Información	Tipo de Información	Fuentes	Instrumentos
Determinar el mercado potencial	Secundaria	SEPS	Servicios Agrupados
Crecimiento de las Microempresas	Secundaria	INEC	Bancos de datos de otras Organizaciones
Factores Críticos para el sector	Secundaria	INEC	Bancos de datos de otras Organizaciones
Gustos y preferencias de los consumidores	Primaria	INEC	Encuesta

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

1.2.1.4 Diseño y recolección de información

1.2.1.4.1 Información Secundaria

Se obtiene información actual de la base de datos del INEC; información en la cual se verifica datos reales para obtener el porcentaje de crecimiento empresarial.

Se verifica datos que permiten determinar la posible competencia y los clientes nuevos en oportunidad de adquirir, para brindarles el servicio, desde la base de las diferentes instituciones publicas que establecen normas y leyes.

Se obtiene información actual de la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); información en la cual se verifica la cantidad exacta de microempresas financieras y no financieras registradas en dicha institución; datos que permiten determinar el mercado potencial

1.2.1.4.2 Información Primaria

En la información primaria se procedió a elaborar una encuesta, la misma que determinó los gustos y preferencias de las empresas, que según los cálculos respectivos se obtuvo un tamaño de muestra de 294 encuestas que se realizaron a empresas financieras y empresas no financieras.

A continuación, encuesta:



UNIVERSIDAD "TECNOLÓGICA INDOMÉRICA"

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de Administración de Empresas y Negocios

Objetivo: Obtener información sobre los Servicios Tributarios y Contables de las Declaraciones a Microempresas.

Instrucciones: Por favor lea detenidamente cada pregunta y seleccione su respuesta.

ENCUESTA

1. ¿Lleva su empresa o negocio algún tipo de contabilidad?
 - Si
 - No

2. ¿En su empresa quién es el encargado de realizar los servicios tributarios y contables?
 - Personal Fijo
 - Servicios Prestados

3. ¿Al ejecutar los servicios contables seleccione el aspecto que resulta de mayor importancia para usted?
 - Calidad
 - Precio
 - Tiempo
 - Servicios adicionales

4. ¿Está conforme con el servicio tributario y contable que recibe su empresa?
 - Si
 - No

¿Por qué?

5. ¿Le gustaría adquirir servicios tributarios y contables personalizados?
- SI
 - NO
6. ¿Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que cumpla con las siguientes necesidades sin tener que acercarse a una oficina?
- Realizar trámites legales
 - Realizar trámites en el: Ministerio de Trabajo, SRI, IESS, BIES, Pagos de Trámites legales.
 - Consultas y Asesorías tributarias y contables
7. ¿Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que minimice su tiempo en lo posible?
- SI
 - NO
8. ¿Contrata servicios tributarios y contables?
- SI
 - NO
9. ¿Cuánto pagò la última vez por los servicios contables para la realización de alguno de los trámites mencionados o llevar la contabilidad de su negocio?

- \$150-\$200
- \$201-\$300
- \$301 o más

10. ¿Por qué medio publicitario recibe la información sobre el servicio tributario y contable?

- Redes Sociales
- Correo electrónico
- Volantes
- Revistas especializadas

Gracias.

1.2.1.5 Análisis e Interpretación

De acuerdo al tamaño de la muestra obtenida de 294 empresas financieras y empresas no financieras encuestadas en la ciudad de Quito, se realizan la interpretación de los resultados adquiridos, a continuación:

Pregunta 1. ¿Lleva su empresa o negocio algún tipo de contabilidad?

Tabla 8

Lleva su empresa o negocio algún tipo de contabilidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Si	161	54,8
b) No	92	31,3
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

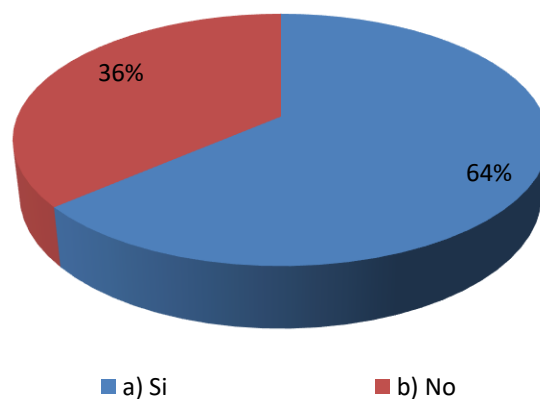


Gráfico 1

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas el 64% de las microempresas llevan contabilidad en sus negocios, el 36% de las microempresas no llevan ningún tipo de contabilidad en los antes mencionados.

Análisis:

Se puede observar que la mayoría de las microempresas realiza una contabilidad en sus negocios, teniendo un alto índice de oportunidad con el servicio ofertado.

Pregunta 2. ¿En su empresa quién es el encargado de realizar los servicios tributarios y contables?

Tabla 9

En su empresa quién es el encargado de realizar los servicios tributarios y contables

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Personal Fijo	171	58,2
b) Servicios Prestados	123	41,8
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

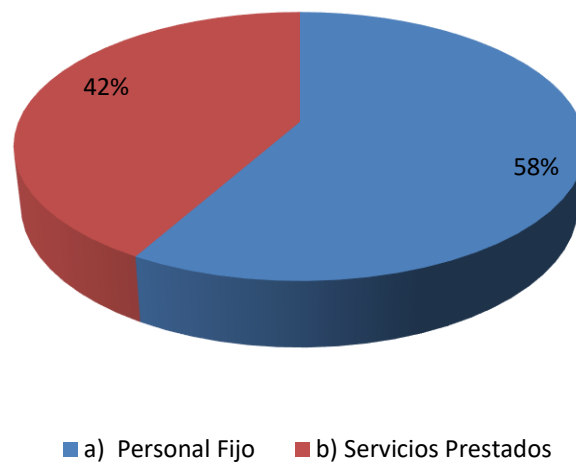


Gráfico 2

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas el 58% de las microempresas el encargado de realizar sus servicios tributarios y contables es personal fijo, el 42% de las microempresas el encargado de realizar sus servicios tributarios y contables es por medio de servicios prestados.

Análisis:

Se puede observar que la mayoría de las microempresas contratan personal fijo ya que su costo es fijo y económico; el cual permite una oportunidad de negocio al brindar un servicio personalizado a un costo al alcance de los microempresarios con servicios adicionales, que cumplan sus expectativas.

Pregunta 3. ¿Al ejecutar los servicios contables selección el aspecto que resulta de mayor importancia para usted?

Tabla 10

Al ejecutar los servicios contables selección el aspecto que resulta de mayor importancia para usted

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Calidad	79	26,9
b) Precio	77	26,2
c) Tiempo	70	23,8
d) Servicios adicionales	68	23,1
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

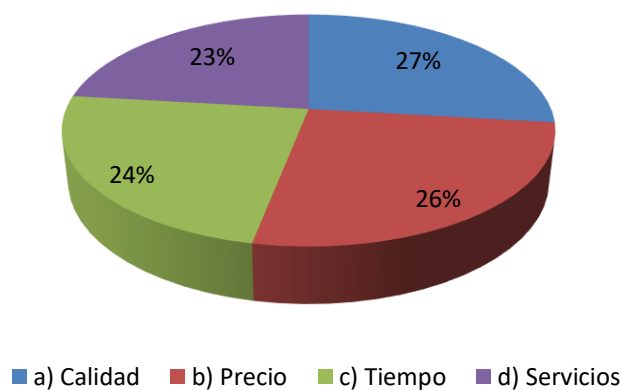


Gráfico 3

Fuente: Investigación Propia., 2017
Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas cuando contrata el servicio tributario y contable valora más los siguientes aspectos: el 27% de las microempresas valora la calidad, el 26% valora el precio, el 24% valora tiempo y el 23% valora el servicio adicional.

Análisis:

Se puede observar que la mayoría de las microempresas al momento de contratar el servicio tributario y contable valora más el aspecto de calidad y con una diferencia mínima el precio.

Pregunta 4. ¿Está conforme con el servicio tributario y contable que recibe su empresa?

Tabla 11

Está conforme con el servicio tributario y contable que recibe su empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Si	172	58,5
b) No	122	41,5
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

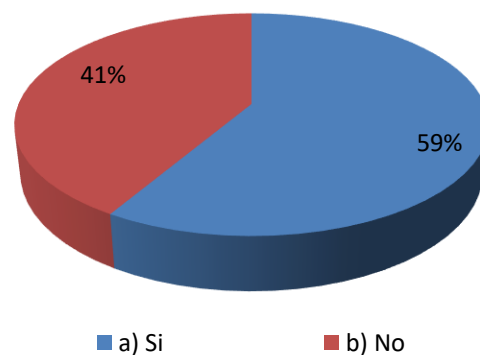


Gráfico 4

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas el 59% de las microempresas está conforme con el servicio tributario y contable que recibe su empresa y el 41% no está conforme con el servicio tributario y contable que recibe su empresa.

Análisis:

Se puede verificar que hay oportunidad de negocio para ofrecer un servicio tributario y contable personalizado, debido a que existe un gran porcentaje de inconformidad, siendo esta una oportunidad para captar clientes garantizando el trabajo de declaraciones para impuestos o aspectos tributarios.

Pregunta 5. ¿Le gustaría adquirir servicios tributarios y contables personalizados?

Tabla 12

Le gustaría adquirir servicios tributarios y contables personalizados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Si	278	94,6
b) No	16	5,4
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

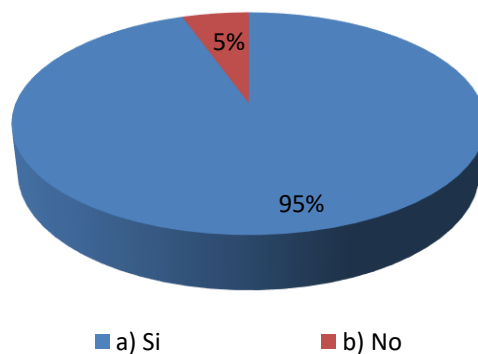


Gráfico 5

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas al 95% de las microempresas le gustaría adquirir servicios tributarios y contables personalizados y el 5% no le gustaría adquirir servicios tributarios y contables personalizados.

Análisis:

Siendo esta la pregunta clave de la investigación de mercado, se determina la aceptación del servicio, ya que en su mayoría les gustaría contratarlo y demostrando que el Plan de Negocios es factible.

Pregunta 6. ¿Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que cumpla con las siguientes necesidades sin tener que acercarse a una oficina?

Tabla 13

Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que cumpla con las siguientes necesidades sin tener que acercarse a una oficina

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Realizar Trámites Legales	66	22,4
b) Realizar Trámites en el: Ministerio de Trabajo, SRI, IESS, BIES, Pagos Trámites Legales.	72	24,5
c) Consultas y Asesorías Tributarias y Contables	156	53,1
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

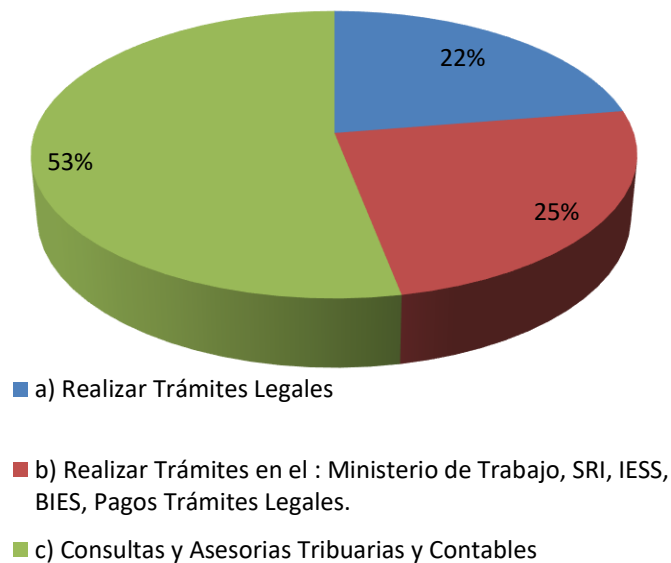


Gráfico 6

Fuente: Investigación Propia, 2017
 Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que cumpla con las siguientes necesidades sin tener que acercarse a una oficina: el 53% decide por Consultas y Asesorías Tributarias y Contables, el 25% Realizar Trámites en el: Ministerio de Trabajo, SRI, IESS, BIES, Pagos Trámites Legales, y el 22% realizar Trámites Legales.

Análisis:

Se puede verificar que las microempresas aceptan los servicios adicionales de Consultas y Asesorías Contables y tributarias, adicionalmente realizar trámites en el Ministerio de Trabajo, SRI, IESS, BIES, Pagos Trámites Legales Contables entre otros, que se ofrecen como valor agregado.

Pregunta 7. ¿Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributarios y contables que minimicen su tiempo en lo posible?

Tabla 14

Estaría de acuerdo a recibir un servicio tributarios y contables que minimicen su tiempo en lo posible

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Si	279	94,9
b) No	15	5,1
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

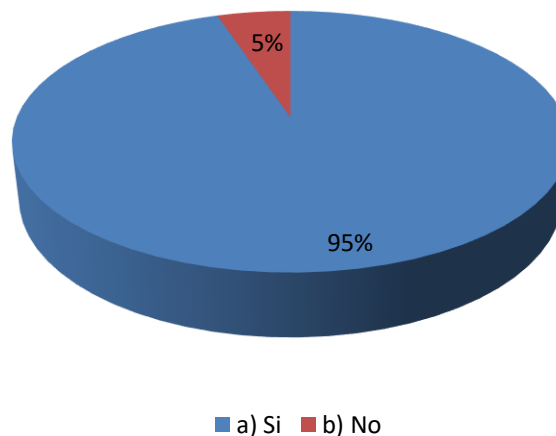


Gráfico 7

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas el 95% estaría de acuerdo a recibir un servicio tributario y contable que minimice su tiempo y el 5% no estaría de acuerdo.

Análisis:

Según datos obtenidos, las microempresas necesitan este tipo de servicio, que minimice su tiempo en lo posible, para la elaboración o búsqueda de estos servicios.

Pregunta 8. ¿Contrata servicios tributarios y contables?

Tabla 15
Contrata servicios tributarios y contables

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) si	269	91,5
b) No	25	8,5
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

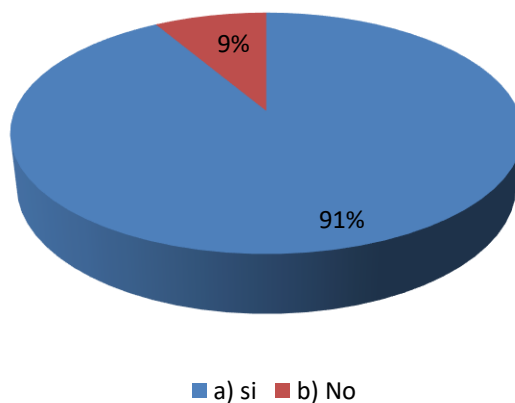


Gráfico 8
Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas el 91% contrataría servicios tributarios y contables y el 9% no los contrata.

Análisis:

Se puede verificar que las microempresas en su mayoría utilizan este servicio tributario y contable de manera positiva, ya que por sus actividades comerciales es necesario e indispensable su uso.

Pregunta 9. ¿Cuánto pago la última vez por los servicios contables para la realización de alguno de los tramites mencionados o llevar la contabilidad de su negocio?

Tabla 16

Cuánto pago la última vez por los servicios contables para la realización de alguno de los tramites mencionados o llevar la contabilidad de su negocio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) \$150 - \$200	60	20,4
b) \$201 - \$300	193	65,6
c) \$301 o mas	41	13,9
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

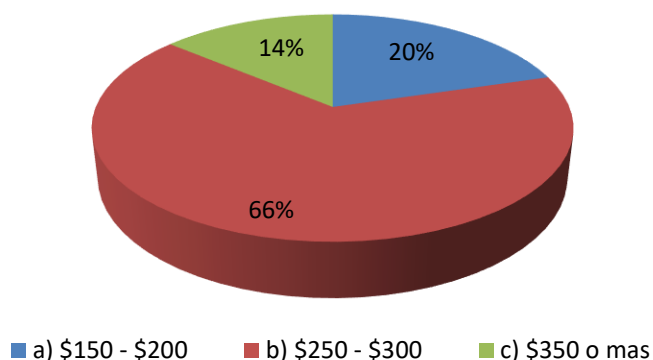


Gráfico 9

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestadas estarían dispuestas a pagar por un servicio tributario y contable personalizado que cumpla con todas sus expectativas, el 66% pagaría \$201 a \$300, el 20% pagaría \$100 a \$200 y el 14% pagaría \$301 o más.

Análisis:

Se puede observar que el precio por un servicio tributario y contable personalizado, se encuentra en un buen rango económico, considerando que se necesita cierta especialización para su elaboración.

Pregunta 10. ¿Porque medio publicitario le gustaría recibir mayor información sobre el servicio tributario y contable?

Tabla 17

Porque medio publicitario le gustaría recibir mayor información sobre el servicio tributario y contable

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	
	No.	%
a) Redes Sociales	79	26,9
b) Correo Electrónico	155	52,7
c) Volantes	37	12,6
d) Revistas Especializadas	23	7,8
TOTAL	294	100,0

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

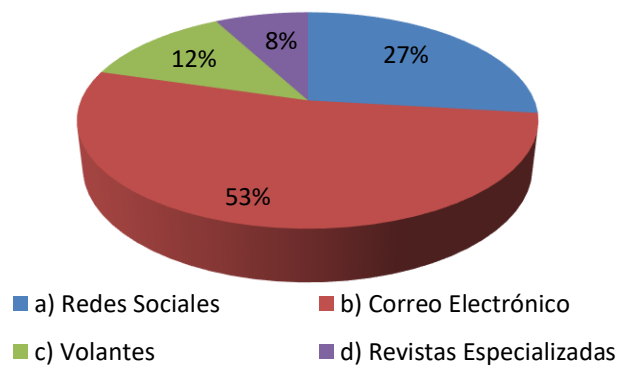


Gráfico 10

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Interpretación:

De 294 microempresas encuestada dicen que el medio publicitario que les gustaría recibir mayor información sobre el servicio tributario y contable es el: 53% mediante correo electrónico, el 27% mediante las redes sociales, el 12% mediante volantes y el 8% decide revistas especializadas.

Análisis:

Se puede verificar que el medio publicitario debe enfocarse por medio del correo electrónico y quizá las redes sociales, dirigidas a las diferentes microempresas de la ciudad de Quito.

1.2.2 Demanda Potencial

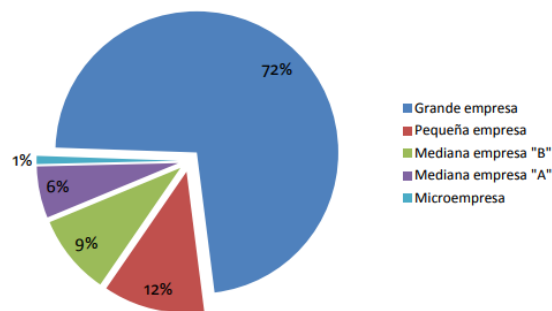
Según Kotler y Armstrong Autores del libro Fundamentos de Marketing

“Consideran que la demanda potencial consiste en un conjunto de compradores que tienen necesidades y características comunes a los que la empresa decide servir. (Kotler, 2000)”

Cabe recalcar que, para el segmento de este mercado para realizar el Plan de Negocios de los Servicios Tributarios y Contables, se utilizó con una base real de datos, correspondiente a la entidad pública de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Microempresas Financieras y No Financieras, de la cual la muestra universal corresponde de 1.256 Microempresas del Distrito Metropolitano de Quito.

Según datos históricos y proyectados, tomados del censo realizado en el año 2010 por el INEC, las microempresas corresponden a un crecimiento del 1%.

Ventas totales según tamaño de la empresa durante el año 2012



Tamaño de la Empresa	Ventas (miles de USD)	Porcentaje
Grande empresa	\$ 105.130.135	72,4%
Pequeña empresa	\$ 16.810.188	11,6%
Mediana empresa "B"	\$ 13.280.643	9,2%
Mediana empresa "A"	\$ 8.574.674	5,9%
Microempresa	\$ 1.337.329	0,9%
Total	\$ 145.132.969	100,0%

Figura 1
Crecimiento Anual Microempresas

Elaborado por: INEC
Fuente: Datos Estadísticos INEC

La Demanda de los Servicios Tributarios y Contables Personalizados del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, se determina con un porcentaje de aceptación del 95% del servicio, realizado mediante las encuestas a las Microempresas.

Para establecer la demanda, cuando no se dispone de datos históricos, deberá aplicarse: la tasa de crecimiento poblacional como indicador de proyección.

Tabla 18

Proyección de la Demanda por servicios

AÑO	DEMANDA SERVICIOS	SERVICIOS AL AÑO	TOTAL SERVICIOS
2016	1.125	12	13.500
2017	1.152	12	13.820
2018	1.178	12	14.140
2019	1.205	12	14.460
2020	1.232	12	14.780
2021	1.258	12	15.100

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

Tabla 19

Proyección de la Demanda (TCP) (En número de Servicios)

Año	Demanda - 95%	Cantidad de servicios	Total servicios
2016	1193	1.125	1.342.350
2017	1205	1.152	1.387.905
2018	1217	1.178	1.434.589
2019	1230	1.205	1.481.932
2020	1242	1.232	1.529.933
2021	1255	1.258	1.578.593

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

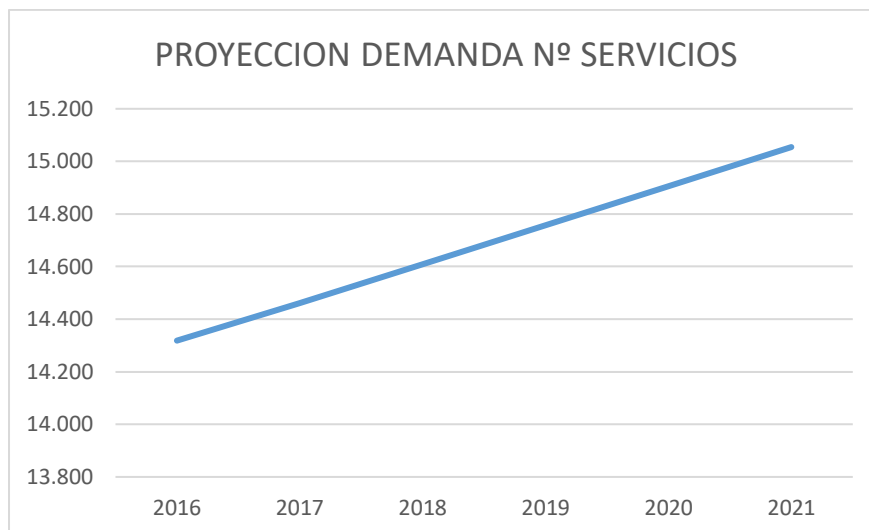


Grafico 11

Demanda proyectada

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

Para realizar los cálculos adecuados se toma el valor total de las microempresas siendo un total de 1256, valor al que se aplica el 1% establecido, obteniendo como respuesta un valor de 13 empresas, el cual se suma al valor total de microempresas de 1256, y se obtiene el cálculo del siguiente año del 2017 con un resultado de 1269 y así sucesivamente, para la siguiente tabla se aplica el cálculo, se considera el valor total de las microempresas de 1256, de la columna anterior se multiplica por el 95%, dando un resultado de 1193 y así aplicar a toda la columna hasta el año 2021.

1.3 ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE

1.3.1 Análisis del micro ambiente

Las 5 fuerzas de Michael Porter

Las 5 fuerzas de Porter son esencialmente un gran concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa. Según Porter, si no se cuenta con un plan perfectamente elaborado, no se puede sobrevivir en el mundo de los negocios de ninguna forma; lo que hace que el desarrollo de una estrategia competente no solamente sea un mecanismo de supervivencia, sino que además también te da acceso a un puesto importante dentro de una empresa y acercarte a conseguir todo lo que soñaste. (Porter, 2017)

La amenaza de entrada de nuevos competidores

La amenaza es alta, debido a que cada vez aumentan nuevos profesionales en el mercado, para superar esta amenaza se puede utilizar la innovación la innovación del servicio es cumplir con trámites adicionales, otros en los que el cliente no dispone de tiempo suficiente para realizar, con precios accesibles.

Rivalidad entre competidores

La rivalidad es media por que realizan el mismo servicio, además las declaraciones y tramites no son difícil de elabora, el problema suele radicar en la minuciosidad de la información, por lo tanto, los clientes generalmente deciden por empresas o personas que tengan un cierto grado de conocimiento sobre estos servicios.

Poder de negociación y apalancamiento de los proveedores

El poder de negociación de bajo ya que la venta de los programas contables está disponible para las personas que desean adquirirlos y utilizarlos.

Amenaza de ingreso de productos sustitutos

La amenaza es alta porque existe gran cantidad de servicios sustitutos; personal que son reemplazados por programas tecnológicos avanzados; nuevos profesionales que brindan servicios contables informales, la estrategia de competencia estará enfocada en brindar servicios de calidad y ética profesional, utilizar herramientas tecnológicas avanzadas, brindar garantía, confiabilidad en el servicio, capacitación permanente a los colaboradores.

Poder de negociación de los clientes

El poder de negociación es medio, debido a que la decisión del cliente al utilizar el servicio ofertado, depende del tipo de servicio que necesita o actividad que debe efectuar, teniendo varias opciones en el mercado desde el servicio informal llegando a expertos con un costo más alto.

1.3.2. Análisis del macro ambiente

Entorno Político Legal

Las políticas gubernamentales cambian cada cierto tiempo, las circunstancias laborales cambian, obedecen a necesidades de obtener mayores ingresos, lo que obliga cambiar las políticas de la empresa, pagos de interés y lo relacionado a las disposiciones legales por las personas.

Actualizar constantemente los boletines virtuales servicios en la plataforma virtual, ya que la versión actual de Servicios de Renta Interna ahora se realiza la mayor parte de las declaraciones en línea, de esta manera cumplir con las leyes, decretos, otras normas detalladas que rigen la actividad empresarial y específicamente en el sector de Servicios Tributarios y Contables.

Entorno Económico

El país se encuentra económicamente afectado por sobreendeudamientos de los gobernantes, principales factores que influyen en el poder de compra y gasto de los consumidores:

Aumento de Desempleo

Aumento de porcentajes e impuestos establecidos por el Estado

Esto disminuye la capacidad competitiva, además de ya existir un mayor incremento por oferta informal para la elaboración o prestación de servicios tributarios y contables.

Entorno Social Cultural

Una de las actitudes de los clientes es dejar todo para el último momento, los ecuatorianos son conocidos por realizar sus actividades de forma impuntual, cuando los plazos otorgados por el SRI (Servicios Rentas Internas) ya se encuentra vencido o a la fecha límite, son costumbres informales de las personas dentro de la sociedad; el servicio analizara el sector establecido con posibles cambios socio culturales para mejorar estas costumbres informales, la empresa obtiene el usuario y contraseña personales a la plataforma virtual de cada cliente, para evitar multas o sanciones por presentaciones tardías de impuestos.

Entorno Tecnológico

Un reto empresarial es adquirir un programa con las mejores licencias contables, para que el sistema contable no tenga que depender de sistemas arrendados o incompletos, las herramientas contables tecnológicas son eficientes para obtener resultados íntegros, confiables, al momento de realizar procesos contables, en la actualidad se cuentan con programas básicos en los que uno puede diseñar, distribuir y vender servicios, adquirir instrumentos tecnológicos de punta para desempeñar actividades, son oportunidades de mercado.

Entorno Demográfico

La provincia de Pichincha es uno de los sectores más apetecidos porque contiene a la mayor cantidad de empresas, porque sus mercados son más atractivos a diferencia de las demás provincias. Esto ha provocado que se instalen en especial a Pichincha una gran cantidad de empresas al año.

La Segmentación de mercado de las microempresas y distribución que está establecido para el Distrito Metropolitano de Quito, con las instituciones financieras y no financieras de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, una ventaja será el crecimiento microempresarial.

1.3.2.1 Matriz EFE

TABLA 20
Matriz EFE

Factor externo clave	Valor	Calificación	Total
OPORTUNIDADES			
Pocas empresas que cumplen con la normativa legal	0,15	4	0,60
Precios accesibles	0,14	2	0,28
Aumento de microempresas	0,15	3	0,45
Uso de nuevas tecnologías	0,15	1	0,15

AMENAZAS			
Cambios en la normativa	0,11	3	0,33
Aumento de porcentajes en los impuestos	0,10	3	0,30
Servicios sustitutos	0,12	2	0,24
Factores climáticos que causen daño en los equipos de trabajo	0,08	1	0,08
VALOR PONDERADO	100%		2,43

Fuente: Investigación propia, 2017
 Elaborado por: La Autora

Se realiza la lista de factores más importantes dentro del entorno externo, donde se debe incluir las oportunidades y amenazas que influyen en el proyecto, se asigna un factor que va desde 0,0 menos importante y 1,00 muy importante, la calificación a cada uno se divide en 4 valores, el factor representa una debilidad mayor = 1, una debilidad menor = 2, una fuerza menor = 3, o una fuerza mayor = 4; multiplicar el valor ponderado por su calificación, al realizarlo se obtiene la calificación ponderada, para calcular el valor ponderado se suma los valores de la calificación ponderada.

La suma total de las oportunidades es de 1,48 y la de las amenazas es de 0,95, significa que el entorno externo es favorable para el proyecto.

TABLA 21

Matriz EFI

Factor externo clave	Valor	Calificación	Total
FORTALEZAS			
Innovación al servicio	0,16	4	0,64
Programas tecnológicos actualizados	0,15	2	0,30
Tiempo de los clientes limitado	0,14	3	0,42
Servicios complementarios para concluir procesos	0,15	2	0,30
DEBILIDADES			
Empresa nueva en el mercado	0,10	3	0,3
Presupuesto bajo para la prestación del servicio	0,11	3	0,33
Pocos proveedores que cumplen con estándares de calidad	0,10	1	0,10
Bajo posicionamiento frente a la competencia	0,09	2	0,18
VALOR PONDERADO	100%		2,57

Fuente: Investigación propia, 2017

Elaborado por: La Autora

La suma total de las fortalezas es de 1,66 y la de las amenazas es de 0,91, significa que el entorno interno es favorable para reforzar los procesos internos del proyecto,

Matriz EFE

Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiente de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria. Mientras que un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas (PLANEACIÓN, 2016)

Matriz EFI

Los resultados ponderados que sean muy inferiores a 2.5 caracterizan a las empresas como débiles en sus aspectos internos, mientras que los resultados muy superiores de 2.5 indican una posición interna fuerte. (PLANEACIÓN, 2016)

1.3.3 Proyección de la oferta

Para determinar la oferta de los Servicios dentro del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, se considera la información según datos SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), según las proyecciones del censo económico realizado en el año 2010 por el INEC, en el Distrito Metropolitano de Quito existen 1.911 empresas que prestan servicios jurídicos y contables, de los cuales 283 empresas realizan actividades de contabilidad, auditorías, consultoría fiscal empresas identificadas por los clientes, y su crecimiento es del 2,37% , dato con el cual se podrá determinar la oferta.

Para aplicar el cálculo se toma el valor total de 283 empresas, que brindan un servicio de contabilidad, valor al que se le suma el crecimiento de 2,37% dando un valor de 290, por lo que podemos verificar que cada año se realiza un incremento de 27 cada año.

Tabla 22

Proyección de la Oferta

AÑO	OFERTA	OFERTA NUMERO DE SERVICIOS
2016	283	3.396
2017	290	3.476
2018	296	3.557
2019	303	3.637
2020	310	3.718
2021	317	3.798

Fuente: INEN, 2,37% tasa de inflación
Elaborado por: La autora

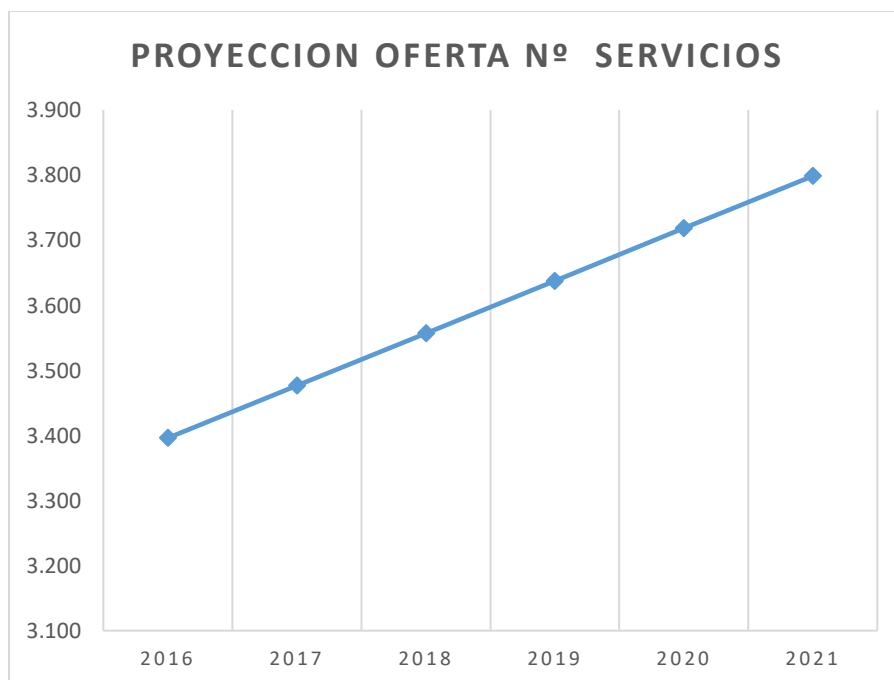


Gráfico N.- 12 Proyección de la Oferta

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 23

Demanda de Servicios

AÑO	DEMANDA SERVICIOS	SERVICIOS AL AÑO	TOTAL, SERVICIOS
2016	1.125	12	13.500
2017	1.152	12	13.820
2018	1.178	12	14.140
2019	1.205	12	14.460
2020	1.232	12	14.780
2021	1.258	12	15.100

Fuente: INEN, Inflación 2,37%

Elaborado por: La Autora

1.4 DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

Es el resultado de la diferencia entre los valores de la demanda y valores de la oferta mostrada en el siguiente cuadro:

Para calcular los valores de la fila DPI/Año, se obtiene del valor de la demanda el valor total de 1193 microempresas, menos el valor de la oferta de 283 empresas que brindan el servicio, dando como resultado DPI/Año de 910, valor al cual se multiplica para 12 meses, valor que corresponde al DPI/Mes de 76 empresas atendidas por año.

Tabla 24**Demanda Potencial Insatisfecha**

AÑO	DEMANDA	DEMANDA N.º SERVICIOS	OFERTA	OFERTA N.º SERVICIOS	DPI N.º SERVICIOS AL AÑO	DPI N.º SERVICIOS AL MES
2016	1.193	14.318	283	3.396	10.922	910
2017	1.205	14.462	290	3.476	10.985	915
2018	1.217	14.610	296	3.557	11.053	921
2019	1.230	14.758	303	3.637	11.121	927
2020	1.242	14.906	310	3.718	11.188	932
2021	1.255	15.054	317	3.798	11.256	938

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

1.5 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE REALIZARÁ (CANALES DE COMUNICACIÓN)

La empresa dará a conocer a sus clientes los servicios, utilizando sus medios de comunicación que según datos de la encuesta el porcentaje de aceptación fue del 53% para el correo electrónico, el 37% redes sociales.

La creación de la página web en Facebook, es una de las redes sociales más visitada a nivel mundial, medio principal para alcanzar a los diferentes tipos de clientes, mediante esta página que será visible públicamente para atención de clientes en línea; optimizando el tiempo del cliente de manera fácil, sencilla e inmediata guiarlo a la mejor opción de solución de acuerdo a su necesidad.

Beneficios del servicio:

Volantes virtuales

Invitaciones virtuales a las redes sociales y correos electrónicos

Chat virtual en línea

Plataforma con diversos servicios en línea

La página web es de fácil acceso y manejo, uno de los asistentes de la empresa deberá realizar esta actividad diariamente.

El objetivo principal es realizar promoción mediante su página web de Facebook, brindando un servicio personalizado, que le dará un mejor enfoque, llegando a todas las microempresas, la publicidad se lo hará mediante correo electrónico y la página web de Facebook.

PRINCIPALES CANALES

El principal canal de distribución es la venta propia del servicio ubicado en su local propio, el cual buscará ser recomendado por sus clientes, brindando el servicio personalizado, el cual permite mantener las obligaciones al día.

Tabla 25
Plan de Medios

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	CANALES	TIEMPO
Dar a conocer los servicios contables y tributarios.	Elaborar una página web para la venta “on line” ofertando los servicios personalizados que se brindarán.	Volantes: se brindará información necesaria acorde a los servicios que necesiten.	2 veces a la semana

<p>Ser una empresa de servicios contables y tributarios reconocida por la calidad de servicio brindado.</p>	<p>La empresa de servicios se enfocará en minimizar el tiempo de los clientes de forma que recibe sus trámites finalizados-</p>	<p>Página virtual: Encontrará todos los servicios principales el cual contará con un chat en línea, para todo tipo de consultas.</p>	<p>Indefinido</p>
<p>El objetivo es fidelizar a los clientes y promocionar el servicio.</p>	<p>Crear promociones del servicio para captar clientes y a los clientes fijos para fidelizar su compra.</p>	<p>Establecer promociones de acuerdo al servicio requerido por cada cliente.</p>	<p>2 veces al mes</p>

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 26
Presupuesto Plan de Medios

PRESUPUESTO PLAN DE MEDIOS					
Medio	Cantidad	Costo unitario	Total	Frecuencia	Costo anual
Servicio Internet	1	30,00	\$30,00	1 vez al mes	\$360
Publicidad interior	2	30,00	\$60,00	1 vez cada dos años	\$60
Rótulos exteriores	1	70,00	\$70,00	1 vez cada dos años	\$70
TOTAL					\$ 490

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

1.6 SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR

Según Charles W. Lamb, Joseph F. Hair y Carl McDaniel, desde el punto de vista formal, un canal de distribución es;

Una estructura de negocios de organizaciones interdependientes que va desde el punto de origen del producto hasta el consumidor, con el propósito de llevar los productos a su destino final de consumo (Charles W. Lamb, 2013)

El sistema de distribución de la empresa de Servicios Tributarios y Contables será de manera directa, ya que para hacer el uso del servicio por primera vez debe dar autorización legal, tramite con el cual se procede a revisar, elaborar y controlar las diferentes necesidades tributarias y contables que se le presenten.

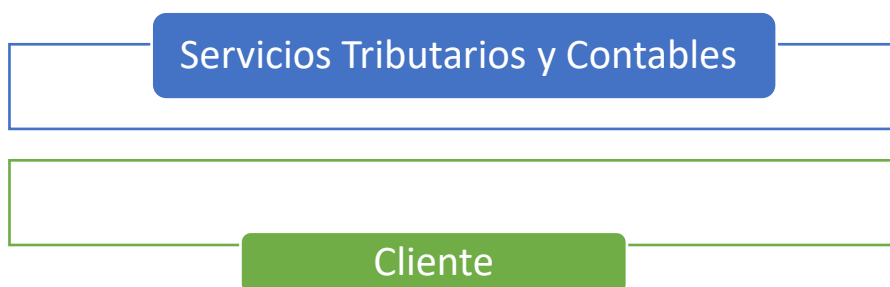


Figura 2

Servicios Contables

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

1.7 SEGUIMIENTOS DE CLIENTES

El seguimiento a futuros clientes será mediante una base de datos, que permitirá brindar un servicio de calidad, se podrá monitorear, controlar el estado tributario y legal de cada uno de ellos, con su respectiva autorización escrita se procederá a revisar mensual, semestral y anual, misma que dará paso a una

asesoría tributaria y contable acorde a la necesidad presentada; implementando programas tecnológicos actualizados, con respecto al tiempo se tomara en cuenta el tipo de cliente y se le contactara mediante correo electrónico y de ser necesario vía telefónica.

1.8 MERCADOS ALTERNATIVOS

Los mercados alternativos estarán dirigidos hacia las personas naturales e informales.

Las personas naturales, son personas mayores de edad que mediante el RUC (Registro Único del Contribuyente), obtienen una actividad económica específica a la que se dedican, estas personas también necesitan cumplir con obligaciones tributarias que establece la ley, este proceso lleva el menor tiempo para elaborarlo, adicional existen personas que brindan el servicio informal; la oportunidad de mercado es brindar el servicio de Consulta Asesoría tributaria y contable, para este tipo de personas naturales que puedan legalizar sus actividades económicas, evitar así que sean clausurados o amonestados económicamente por incumplimiento con la Ley.

Otra de las actividades adicionales es brindar el servicio de: realizar trámites en el Ministerio de Trabajo, SUT (Sistema Único de Trabajadores), SRI (Servicio de Rentas Internas; IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), BIES (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), Ministerio de Salud Pública, RUES (Registro Único Empresarial), RUP (Registro Único de Proveedores), Permisos de funcionamiento, pagos de trámites legales.

Tabla 27
Tipos de Clientes

CLIENTE	SERVICIO	NECESIDAD	SOLUCION
Persona Natural	Servicio Tributario y Contable	Declaraciones Mensual, Semestral, Anual	Servicio Tributario y Contable Personalizado enfocado a minimizar el tiempo del cliente manteniendo al día sus cumplimientos y obligaciones como lo establece la Ley.
Personas Informales	Consulta y Asesoría tributaria y Contable	Tramitación legal.	
Varios servicios en Entidades Publicas	Trámites legales en el Ministerio de Trabajo, SRI, IESS, BIES, Pagos tramites en línea	Uso de páginas virtuales de las entidades públicas, Registro y reimpresión de documentos de las paginas virtuales, pagos a las diferentes instituciones.	

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

CAPITULO II

ÁREA DE PRODUCCIÓN (OPERACIONES)

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

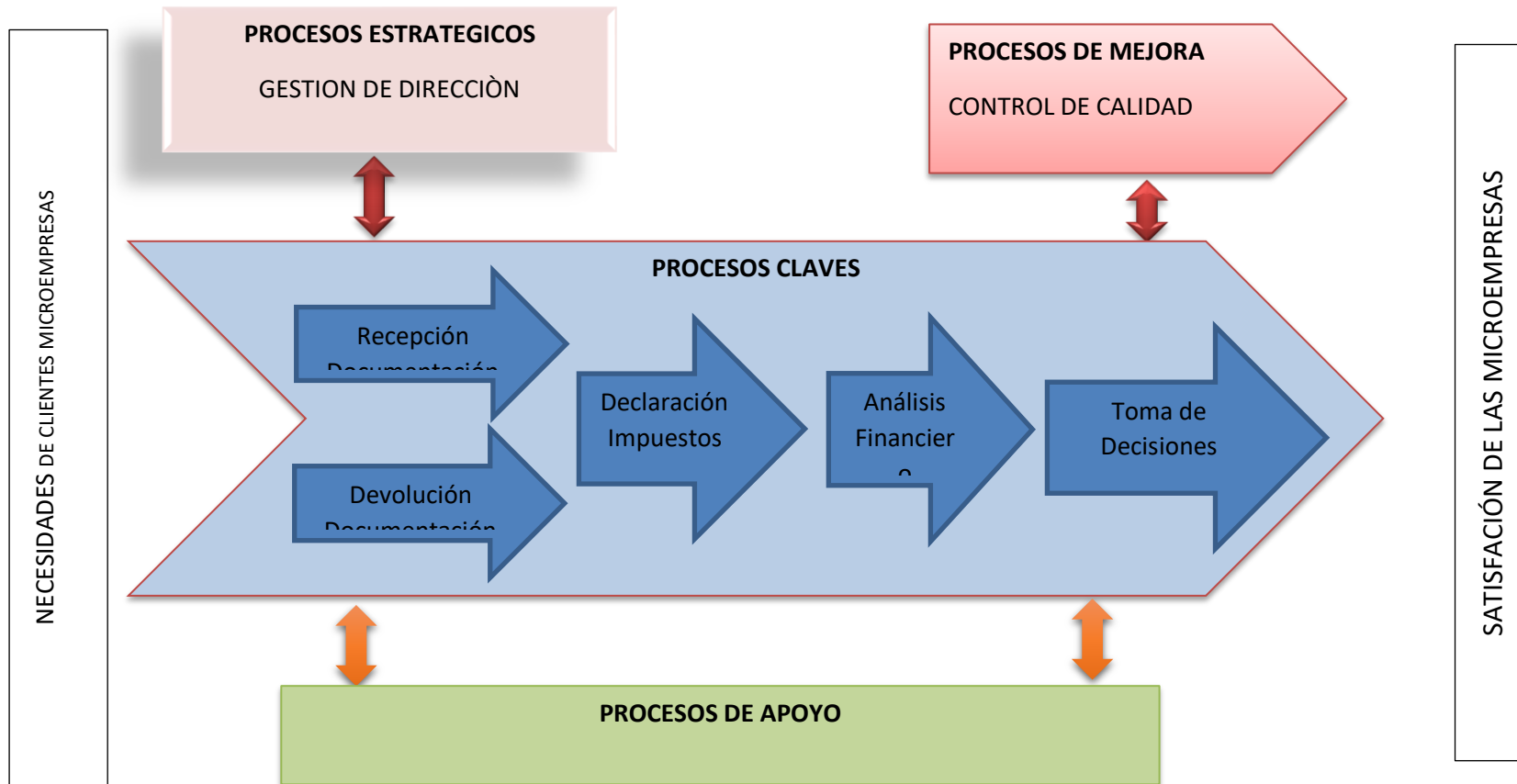
2.1.1 Descripción del proceso de transformación del servicio

“Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquiera operación que tenga cierta continuidad o secuencia” (CHIAVENATO, ADMINISTRACIÓN, 2001).

El proceso en sí, es tratar de recoger la información y documentación necesaria para cumplir con el proceso de las Consultas y Asesorías Tributarias y Contables, dependiendo los tipos de actividades económicas de las diferentes microempresas; de manera que permita a los clientes estar al día con sus obligaciones tomando las mejores decisiones y como oportunidad de mercado realizar declaraciones a microempresas; realizar trámites legales, de SRI (Servicio de Rentas Internas), IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), Ministerio de Trabajo y SAITE (Sistema de Administración de Trabajo y Empleo).

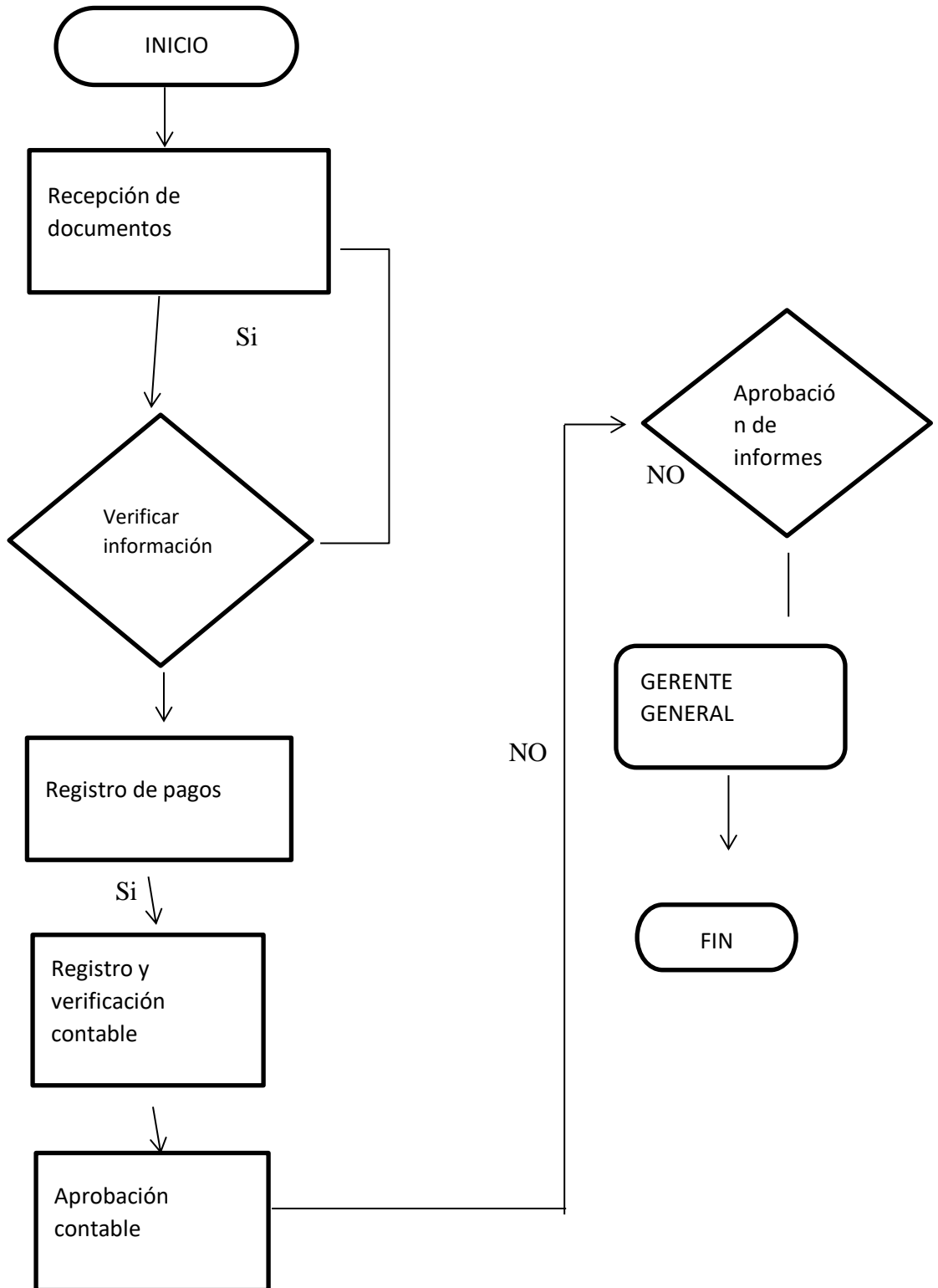
Proceso de recolección de información y documentación de microempresas

Figura 3
Mapa de procesos



Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Figura 4
Flujograma



Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

2.1.2 Descripción de instalaciones, equipos y personas

Las instalaciones son un local de 50 m2, cada departamento contara con sus respectivos equipos de trabajo y materiales necesarios, contara con 5 personas que laboraran.

Tabla 28
Descripción de Equipos

ACTIVIDAD	EQUIPO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Registro Clientes	Equipo de computación	3	\$650	\$1.950
Reuniones, visitas clientes	Laptop HP	1	\$550	\$550
Cargar archivos sistema	Modem portátil	1	\$35	\$35
Copias de documentación	Copiadora	1	\$730	\$730
Impresión de documentación	Impresora con escáner	1	\$210	\$210
Realizar llamadas	Teléfono inalámbrico	3	\$30	\$90

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 29

Descripción de Muebles y Enseres

EQUIPO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Escritorios	3	\$120	\$360
Sillas giratorias	3	\$45	\$135
Archivador	2	\$110	\$220
Sillas de espera	2	\$100	\$200

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

La empresa para iniciar con sus funciones y cumplir con el objetivo, necesita al momento tres personas para realizar las actividades que se detallan a continuación.

Tabla 30

Descripción del Personal

CARGO	ACTIVIDAD	TIEMPO	No. PERSONAS	HORAS-HOMBRE
Gerente General	Contratos Generales	8 horas diarias	1	40 horas semanales
Asistente Contable	Actividades Contables	8 horas diarias	1	40 horas semanales
Asistente Administrativa	Actividades Administrativas	8 horas diarias	1	40 horas semanales

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

2.1.3 Tecnología a aplicar

La tecnología a utilizar son la compra de licencias contables actualizadas; software actualizados de los sistemas del DIMM (Multiplataforma en línea de formularios); anexos y plataformas virtuales del SRI (Servicio de Rentas Internas), IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), Ministerio de Trabajo y SAITE (Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo), SUT (Sistema Único de Trabajadores); conjuntamente que se obtiene con el uso del internet y computadores con sistema de CORE (Núcleo - sistema operativo) avanzado, sistemas operativos actuales.

2.2 FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

2.2.1 Ritmo de trabajo

Tabla 31

Ritmo de producción

Actividad	Nº Personas	Tiempo Promedio	Tiempo Normal	Ritmo de Trabajo
Ejerce actividades planificación, cumplimiento de todas las áreas.	1	40 horas semanal	8 horas diarias	Alto
Elaboración y control del presupuesto.	1	40 horas semanal	8 horas diarias	Alto
Control de proveedores y pagos.	1	40 horas semanal	8 horas diarias	Medio

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

El cálculo obtenido de la tabla, se transformará a mensual.

2.2.2 Nivel de inventario promedio

No aplica al servicio tributario y contable, ya que es un servicio de honorarios profesionales, no adquiere materia prima para elaborar ningún tipo de producto.

2.2.3 Número de trabajadores

Tabla 32

Número de Trabajadores

No Trabajadores	Cargo	Función	Fijo – Variable	Planta / Subcontrato
1 persona	Gerente General	Supervisar todas las áreas de trabajo	Fijo	Planta
1 persona	Área Contable	Elaborar presupuesto, facturación	Fijo	Planta
1 persona	Asistente Administrativa	Selección y pago proveedores	Fijo	Planta

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

2.3 CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

2.3.1 Capacidad de producción futura

La prestación de servicios, es atender a 20 clientes diarios de los dos tipos, a medida que vaya avanzando económicamente este servicio, se contratará personal que se necesite según el crecimiento del negocio, para incrementar personal será a largo plazo y una ventaja a futuro es expandir el servicio para diferentes segmentos de mercado.

2.4 DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN

2.4.1 Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar.

No aplica al servicio tributario y contable, no se adquiere materia prima para transformar en ningún producto, es un servicio de honorarios profesionales para personas naturales y jurídicas.

2.5 CALIDAD

Calidad es la capacidad de un bien o servicio para satisfacer las necesidades del cliente. (HIEZER & RENDER, 2009)

2.5.1 Método de Control de Calidad

Será cumplir con los procedimientos y normas establecidas por el departamento, realizar los impuestos tributarios y parte del sistema contable conjuntamente con el SRI (Servicio de Rentas Internas) y la SUPERCIAS (Superintendencia de Compañías).

Según el indicador de gestión se mide por eficacia, para el cumplimiento con los clientes fijos será la meta al 100%; para controlar las declaraciones revisadas dentro de la empresa se lo detalla a continuación:

Control de Calidad

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de declaraciones revisadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de declaraciones realizadas}} \times 100$$

2.6 NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN

2.6.1 Seguridad e higiene ocupacional

Las medidas de seguridad para la prestación de servicios, es diseñar acuerdos de confidencialidad para clientes y colaboradores debidamente firmados, el objetivo es que el manejo de información personal de cada cliente sea de forma profesional, ética, segura, cumpliendo con el reglamento interno de la empresa; en el aspecto ecológico y ambiental el aporte al planeta es imprimir la documentación en hojas reciclables, imprimir documentación necesaria de uso interno, para los clientes se imprimirán los documentos que soliciten y la información restante se enviara en digital a sus cuentas de correos electrónicos.

CAPITULO III

ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

3.1 ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

3.1.1 Visión de la empresa

Ser la primera empresa que brinda servicios contables con elevados estándares de calidad, contar con la preparación profesional suficiente para asesorarlos en todos los aspectos administrativos y tributarios, que sus empresas requieran, lo más importante es apoyar adecuadamente a la toma de decisiones en beneficio de sus empresas, contribuir con la sociedad para impulsar el crecimiento y fortalecimiento empresarial.

3.1.2 Misión de la empresa

Ofrecer soluciones integrales de asesoría y consultoría en el campo administrativo, contable, tributario, laboral y de auditoría, que orienten al cliente hacia la mejor alternativa, bajo estrictos estándares éticos, que aseguren un servicio de calidad y eficiencia, con el cual se obtenga un mayor crecimiento de la empresa y la tranquilidad de estar cumpliendo con las obligaciones contractuales vigentes.

3.1.3 Análisis Foda

A continuación, se presenta el análisis FODA de la empresa, donde se detallan la situación interna por medio de las fortalezas y debilidades, además la externa con las oportunidades y amenazas.

Tabla 33
Análisis Foda

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo, capacidad gerencial 2. Profesionales con conocimientos orientados a las necesidades del cliente 3. Manejo y actualización de herramientas tecnológicas contables y tributarias. 4. Buen clima laboral 5. Precios competitivos 6. Confiabilidad del servicio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empresa nueva en el mercado 2. Inexistencia de indicadores de gestión para medir el desempeño 3. Limitación económica para expandirse 4. Trabajadores poco motivados 5. Falta de investigaciones de mercado 6. Limitación de ingresos económicos para invertir y obtener mayor participación en el mercado
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar personal calificado y orientado a cumplir con la misión 2. Alianzas estratégicas de mercado 3. Adquirir software de sistemas de registro y control de servicios y finanzas a un buen precio 4. Crecimiento en la cartera de Clientes 5. Adquisición de clientes adicionales 6. Posibilidad de trabajar con clientes corporativos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio repentino de las leyes y reglamentos del estado 2. Actualización tecnológica de las plataformas, software, licencias, por parte del Estado 3. Ingreso de nuevos profesionales al mercado de Servicios Contables. 4. Incremento de porcentajes en los impuestos que se paga al estado 5. Crisis económica del país

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 34
MATRIZ FODA

<p>Internos</p> <p>Externos</p>	<p>Fortalezas</p>	<p>Debilidades</p>
<p>Oportunidades</p>	<p>F – O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar alianzas entre mercados 2. Capacitación permanente al personal 3. Servicio de calidad 4. Realizar promociones en el servicio 	<p>D – O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Promocionar la empresa 2. Seleccionar al personal que cumpla con el perfil solicitado 3. Motivar al personal mediante compensaciones económicas, para incrementar las ventas
<p>Amenazas</p>	<p>F – A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obtener licencias de los programas contables actualizados anualmente 2. Mantener precios accesibles durante el periodo de crisis económica 4. Dar garantía del servicio al 100% 	<p>D – A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar publicidad en medios de mayor acogida 2. Realizar análisis periódicamente del servicio 3. Ofrecer promociones en el servicio 4. Cumplir con las leyes y acceder a créditos bancarios

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

3.2 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

3.2.1 Organigrama Estructural de la empresa

A continuación, se detallan dos organigramas donde se puede observar la manera en que la empresa estará estructurada.

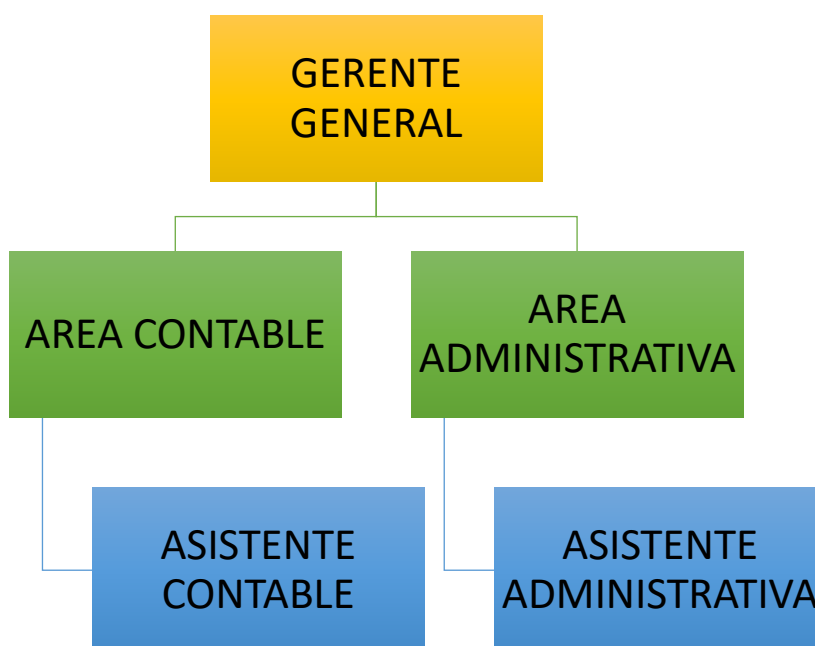


Figura 5

Organigrama estructural

Fuente: Investigación de campo, 2017

Elaborado por: La Autora

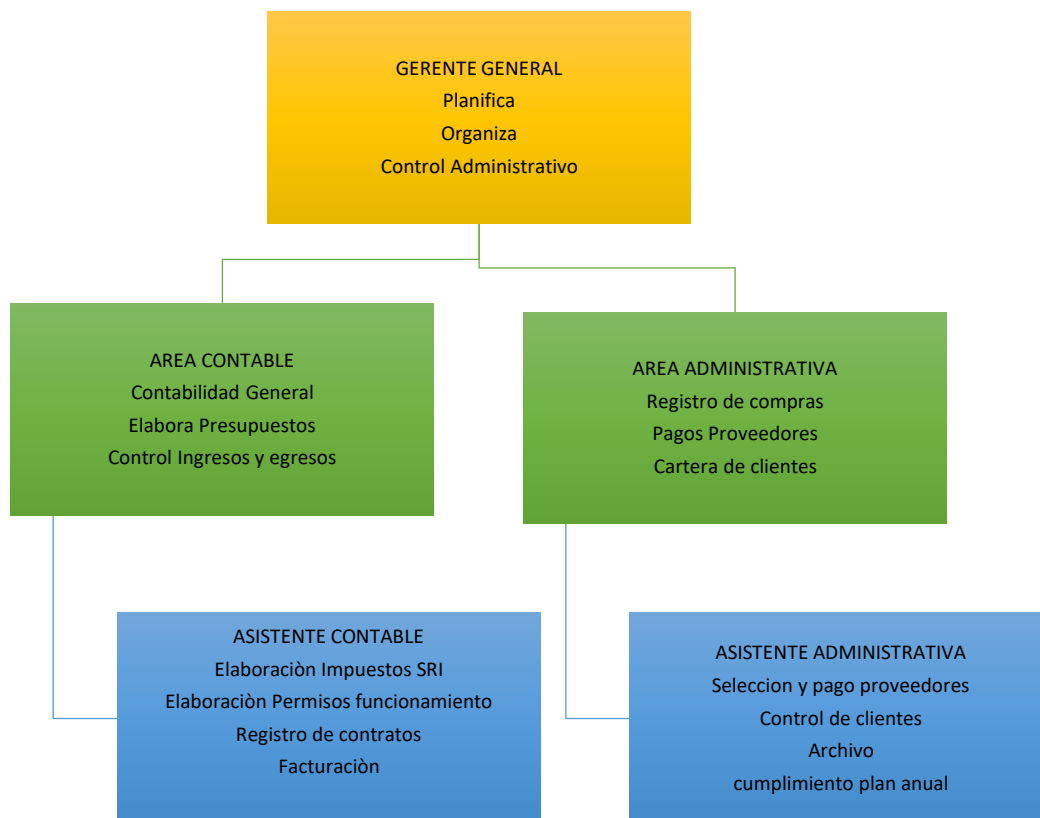


Figura 6

Organigrama funcional

Fuente: Investigación de campo, 2017

Elaborado por: La Autora

3.2.2 Descripción de los cargos del organigrama

Se realiza una descripción de cada uno de los cargos especificados en los organigramas anteriores, donde se detallan las funciones acordes al puesto de trabajo y los requerimientos para el puesto de trabajo.

Tabla 35**Descripción cargo del Gerente**

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	GERENTE GENERAL
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	NA
SUPERVISA A	DEPARTAMENTOS GENERALES
II NATURALEZA DEL PUESTO:	
Establecer políticas de trabajo y elaboración del Plan anual de Trabajo, Liderar y administrar recursos humanos, económicos, materiales.	
III FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejercer representación legal de la empresa` ▪ Supervisión de trabajo a las diferentes áreas ▪ Suscripción de acuerdos con el cliente ▪ Aprobación de presupuestos anuales ▪ Recepción de documentos legales para inicio de trámites ▪ Suscribir Balances Contables y Estados Financieros ▪ Autorización de Procesos 	
IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
TITULO PROFESIONAL	Administración de Empresas y Negocios
EXPERIENCIA	Indispensable
HABILIDADES	Capacidad de Liderazgo
FORMACION	Título de tercer nivel

Fuente: (CHIAVENATO, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Elaborado por: La Autora

Tabla 36**Descripción cargo del Asistente Contable**

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	ASISTENTE CONTABLE
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	
SUPERVISA A	No Aplica
II NATURALEZA DEL PUESTO:	
Cumplir con los procedimientos y normas establecidas por la empresa, realizar los impuestos tributarios y parte del sistema contable conjuntamente con entidades públicas.	
III FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe, examina, clasifica y codifica el registro contable de documentos de confidencialidad. ▪ Archiva documentos contables para uso y control interno. ▪ Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos. ▪ Realiza, revisa y verifica impuestos tributarios con el SRI. ▪ Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados. ▪ Elaboración, cumplimiento y control financiero de la empresa ▪ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas ▪ Emisión de documentos contables ▪ Facturación, registro y pagos de proveedores y clientes. 	
IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
TITULO BACHILLER	Contabilidad General
EXPERIENCIA	Indispensable
HABILIDADES	Manejo Tributario y Contable
FORMACION	Bachiller

Fuente: (CHIAVENATO, Administración de Recursos Humanos, 2007)
 Elaborado por: La Autora

Tabla 37**Descripción cargo del Auxiliar Administrativo**

I. INFORMACIÓN BÁSICA:	
PUESTO	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
JEFE INMEDIATO SUPERIOR	
SUPERVISA A	No Aplica
	LOGISTICA
II NATURALEZA DEL PUESTO:	
Cumplir con las actividades administrativas de la empresa, con un registro y control adecuado de la información general, para la elaboración de informes, trámites y buen manejo de la empresa; envío de documentación.	
III FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración, registro, control y verificación de contratos y pagos administrativos mensuales. ▪ Selección de Personal ▪ Realizar informes de procesos fallidos o no adquiridos ▪ Revisión y manejo de correo y pagina web empresarial ▪ Manejo y elaboración de agenda con los clientes ▪ Coordinación y manejo de agenda empresarial ▪ Adquisición de programas y software tecnológicos contables actualizados. ▪ Cumplimiento de plan de trabajo anual ▪ Envío, entrega y recepción de documentos originales del cliente por medio de Servientrega o Insa. 	
IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
TITULO BACHILLER	Comercialización, General
EXPERIENCIA	Indispensable
HABILIDADES	Administración General
FORMACION	Titulo de bachiller

Fuente: (CHIAVENATO, Administración de Recursos Humanos, 2007)

Elaborado por: La Autora

3.3 CONTROL DE GESTIÓN

3.3.1 Indicadores de gestión necesarios

Los indicadores de gestión han cobrado una importancia muy grande en las organizaciones modernas, básicamente porque se ha hecho imprescindible crear una cultura de orientación a resultados en todos los niveles posibles de la actividad organizacional. (Villagra Villanueva, 2016)

Para un adecuado control de la gestión realizada dentro de la empresa, se implementarán los siguientes indicadores por cada una de las áreas respectivas:

El indicador de gestión tiene como objeto la identificación de mediciones para representar a los principales objetivos o propósitos organizacionales. (Villagra Villanueva, 2016)

Se utilizará la herramienta del círculo de Deming, ya que son de gran apoyo para mejorar el rendimiento de calidad de trabajo, y así evitar posibles errores a futuro y mayor toma de decisiones a posibles problemas encontrados, para la toma de decisiones correcta, sin que afecte a la organización.

Se ajusta las herramientas de acuerdo a la necesidad de la organización y es de fácil aplicación.

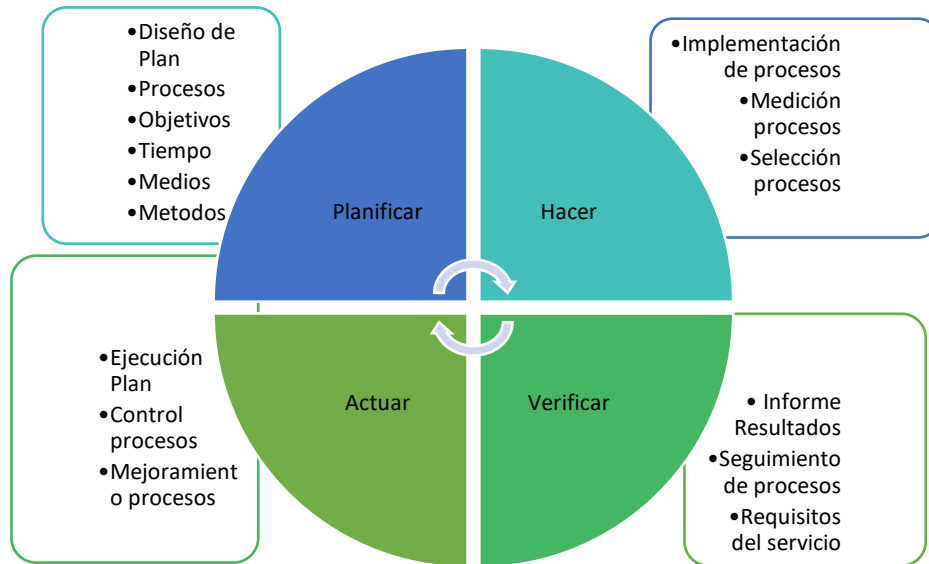


Figura 7

Círculo Deming

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La Autora

Para implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad del servicio, con menos errores; adicional se busca conseguir beneficios para la empresa y sus clientes, al momento de certificarse se obtiene:

- Satisfacer al cliente
- Obtención de nuevos clientes
- Mejora de Procesos de la empresa
- Reducción de costes que afecten a la calidad
- Cumplir con los requisitos de la administración publica

Para obtener la certificación le realizan una auditoria a la empresa, verifican que cumple con los requisitos, aprueban el certificado valido por dos años.

Tabla 38
Indicadores de Gestión

Área	Indicadores	Fórmula
GERENTE GENERAL	De acuerdo a las actividades que realiza se determinó el indicador de efectividad.	$\frac{\text{Total, ventas realizadas}}{\text{Total, ventas planificadas}} \times 100$
AREA CONTABLE	Genera un indicador de eficacia.	$\frac{\text{Total, declaraciones SRI realizadas}}{\text{Total declaraciones planificadas}} \times 100$
AREA ADMINISTRATIVA	Según nuestro indicador se mide por eficacia, cumplimos con los clientes fijos al 100%;	$\frac{\text{N.º de clientes satisfechos}}{\text{Total, clientes atendidos}} \times 100$
AREA DE LOGÍSTICA	El indicador en este proceso es de eficacia.	$\frac{\text{N.º pedidos realizados}}{\text{N.º pedidos planificados}} \times 100$

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

3.4 NECESIDADES DEL PERSONAL

En un periodo de cinco años a partir del 2017 se requerirá la contratación de más personas debido al crecimiento del mercado de Servicios tributarios y contables, cumpliendo con la visión del giro del negocio, por lo tanto, se incluirán diferentes cargos que permitan que el servicio mejore continuamente; se detallan a continuación:

Tabla 39
Crecimiento del Personal

Personal	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	(Actual)					
Gerente general	1	1	1	1	1	1
Asistente Contable	1	1	2	3	3	4
Asistente	1	1	2	2	2	2
Administrativo						
Logística	X	X	1	1	2	2
Contador	X	X	1	1	1	1
Secretaria	X	X	1	1	1	1

Fuente: Investigación Propia, 2017
Elaborado por: La Autora

CAPITULO IV

ÁREA JURÍDICO LEGAL

4.1 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA

Para la constitución de la empresa de Servicios Tributarios y Contables, se acogerá una de las formas jurídicas previstas en la ley de compañías valores y seguros, por lo tanto, se someterá al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, que forma parte de la función de transparencia y control social

4.1.1 Razón social

La razón social que se ha elegido para que la empresa desarrolle sus actividades comerciales es TRISERCON Cía. Ltda.

4.1.2 Especie de compañía

La forma jurídica escogida es una compañía limitada según el “Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva”.

4.1.3 Características fundamentales de la compañía de responsabilidad limitada

- a) Monto mínimo para constituir US \$ 400
- b) El capital debe estar pagado al constituir la compañía, o en un aumento de capital, mínimo el 50% y el saldo en un año.
- c) Número de socios para constituir mínimo 2 máximo 15. Luego de constituida no puede subsistir con un sólo socio.
- d) El capital está dividido en participaciones.
- e) Para transferir las participaciones se requiere el consentimiento unánime de todos los socios.
- f) La transferencia de las participaciones es formal a través de escritura pública.
- g) El nombre puede estar constituido por una razón social.

Tanto el quórum de instalación de la Junta de Socios como el de votación se los establece sobre la base del capital que tenga cada socio al margen si el mismo está o no íntegramente pagado. (Compañías, 2014).

4.2 PATENTES Y MARCAS

La patente municipal es un requisito obligatorio que deben cumplir los trabajadores independientes para ejercer la actividad económica y poder obtener el RUC. El requisito está vigente desde 2010 y se lo obtiene a partir de un formulario.

Requisitos para sacar la patente:

- 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 administrado o del representante legal en caso de ser persona jurídica.
- Copia del RUC en el caso que lo posea.
- Correo electrónico personal y número telefónico del contribuyente o representante legal en el caso de ser persona jurídica.
- Copia de Escritura de Constitución en caso de Personas jurídicas

(Municipio de Quito, 2016)

Requisitos para la LUAE (licencia metropolitana única para el ejercicio de actividades económicas en el DMQ)

- Solicitud LUAE.
- Formulario de Reglas Técnicas de Arquitectura Urbanística.
- Copia de RUC • Copia de cedula del representante legal.
- Copia de papeleta de votación vigente del representante legal.
- Copia del nombramiento del representante legal.
- Autorización del dueño para colocar rótulo si el local es arrendado.
- Fotografía del rotulo con la fachada. Si el rótulo no está colocado un esquema gráfico con las dimensiones.
- En caso que el trámite lo realice una tercera persona, carta de autorización.

(Municipio de Quito, 2016)

4.3 DETALLE TODO TIPO DE LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES (PATENTES, INICIO DE ACTIVIDADES, ETC.).

Nombre de la empresa. Verificar en la Súper Intendencia de Compañía el nombre comercial para reservarlo, o enterarte de que ya está ocupado, acercarse a cualquier institución bancaria para abrir una Cuenta de Integración de Capital, con un valor de 200 dólares.

Escritura de la Constitución de la Compañía. Este documento debe redactado por un abogado, y tiene que ser inscrito en una notaría, para que conste como documento legal.

Registro mercantil. Las escrituras de Constitución de la Compañía deben ser ingresada a la Súper Intendencia de Compañías, quien revisará mediante su departamento jurídico, la cual emite un informe si necesita algún tipo de correcciones; de ser aprobado el documento debe pasar al Registro Mercantil junto a un oficio en el que especifique el nombre del representante legal de la empresa; su registro en esta dependencia será legalmente constituida.

Súper de compañías. Cuando la constitución de la compañía haya sido inscrita en el Registro Mercantil los papeles deben regresar a la Súper Intendencia de Compañías, para que la inscriban en su libro de registro.

(emprendedor, 2012)

Registro Único de Contribuyentes. Corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos. (Servicio de Rentas Internas, 2016)

CAPITULO V
ÁREA FINANCIERA

5.1 PLAN DE INVERSIONES

Un Plan de Inversiones es un modelo sistemático, unos pasos a seguir, con el objetivo de guiar nuestras inversiones (actuales o futuras) hacia un camino más seguro. El plan de inversiones es fundamental para reducir riesgos a la hora de invertir. Quienes no tienen un plan bien desarrollado tendrá muchas probabilidades de fracasar a la hora de invertir su dinero. (Farbe, 1999)

A continuación, se elaborará un detalle de activos fijos que la empresa Trisercon Cía. Ltda. necesitará para el inicio de sus servicios profesionales.

Tabla 40
Activos Fijos

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL USD
	ACTIVOS FIJOS		4.620,00
	MUEBLES Y ENSERES		1.095,00
3	Escritorio para computadora normal	180,00	540,00
2	Sillas de espera	100,00	200,00
2	Archivadores	110,00	220,00
3	Sillas giratorias	45,00	135,00
	EQUIPOS DE OFICINA		225,00
3	Teléfono Inalámbrico	60,00	180,00
1	Calculadora estándar (básica)	45,00	45,00
	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		3.300,00
3	Computadora HP	650,00	1.950,00
1	Laptop HP	410,00	410,00
1	Copiadora canon	730,00	730,00
1	Impresora con scanner	210,00	210,00

Fuente: Investigación de campo, 2017

Elaborado por: La Autora

A continuación, se presenta un detalle del activo diferido:

Tabla 41
Activos Diferidos

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL USD
	ACTIVOS DIFERIDOS		1.010,00
	Obtención del RUC		5,00
	Cuerpo de Bomberos		20,00
	Licencia LUAE		35,00
	Software Contable		950,00

Fuente: Investigación de campo, 2017
 Elaborado por: La Autora

5.2 PLAN DE FINANCIAMIENTO

5.2.1 Capital de trabajo

Se lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar (Gerencie.com, 2011).

Tabla 42
Capital de trabajo

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL USD
	CAPITAL DE TRABAJO		10.309,60
	ÚTILES DE OFICINA		190,00
1	Varios	190,00	190,00
	ÚTILES DE ASEO		51,00
2	Líquidos de limpieza (GALON)	9,50	19,00
2	desinfectantes (GALON)	8,00	16,00
2	Escobas	3,50	7,00
2	Dispensador Jabón Líquido 500ml	4,50	9,00
3	Dispensador papel higiénico Líquido 500ml	4,50	13,50
	PUBLICIDAD PREPAGADA		1.350,00
	Publicidad virtual		1.350,00
	ARRIENDO PREPAGADO		1.800,00
	Arriendo oficina		1.800,00
	SUELDOS Y SALARIOS PREPAGADOS		6.918,60
	Sueldos y Salarios		6.918,60
	TOTAL		15.939,60

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

5.2.2 Forma de financiamiento

El este punto se tratará el financiamiento de recursos necesarios para la obtención de los bienes para el funcionamiento de la empresa.

Para financiar el total del proyecto se necesitará el aporte de los socios, efectivo, bienes muebles e inmuebles y para solventar los gastos restantes se realizará un préstamo hipotecario en una institución financiera.

Tabla 43

Inversión total estimada

INVERSIÓN TOTAL	
DETALLE	VALORES
Activos Fijos	4.620,00
Activos Diferidos	1.010,00
Capital de Trabajo	30.928,80
INVERSIÓN TOTAL	36.558,80

Fuente: Investigación de campo, 2017

Elaborado por: La Autora

Para financiar el total del proyecto por el valor de \$ 36.558,80, para cubrir se procede a buscar financiamiento por medio de un crédito bancario:

Tabla 44
Financiamiento

ESTADO DE FUENTES Y DE USOS.			
INVERSIÓN	VALOR USD.	% INV. TOTAL	VALORES
Activos Fijos	4.620,00	12,64%	4.620,00
Activos Diferidos	1.010,00	2,76%	1.010,00
Capital de Trabajo	30.928,80	84,60%	36.558,80
Inversión Total	36.558,80	100,00%	36.558,80

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

Para financiar el plan de negocios se requiere hacer un préstamo bancario, que se solicita a la Cooperativa de ahorro y crédito 23 de Julio, el valor es de \$ 36.558,80 a 5 años plazo con un interés del 11,50%; las cuotas se cancelaran en 10 semestres; se trabajara con una amortización de sistema francés.

Tabla 45
Amortización del préstamo

TABLA DE AMORTIZACIÓN.				
PERIODO SEMESTRAL	AMORTIZACIÓN DEL CAPITAL	INTERÉS	DIVIDENDO	SALDO
0				36.558,80
1	2.806,37	2.102,13	4.908,50	33.752,43
2	2.967,74	1.940,76	4.908,50	30.784,69
3	3.138,38	1.770,12	4.908,50	27.646,30
4	3.318,84	1.589,66	4.908,50	24.327,46
5	3.509,67	1.398,83	4.908,50	20.817,79
6	3.711,48	1.197,02	4.908,50	17.106,31
7	3.924,89	983,61	4.908,50	13.181,41
8	4.150,57	757,93	4.908,50	9.030,84
9	4.389,23	519,27	4.908,50	4.641,61
10	4.641,61	266,89	4.908,50	0,00
TOTAL	36.558,80	12.526,24	49.085,04	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de julio, 2017
Elaborado por: La Autora

5.3 CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS

a) Detalle de Costos

Están integrados sólo por los costos cuya magnitud cambia en razón directa de los aumentos o disminuciones registrados en el volumen de producción (GARCÍA COLÍN, 2008)

Se detallan a continuación los servicios básicos de los que hará uso el taller para el normal funcionamiento de sus operaciones de servicio:

Tabla 46
Costos variables

SERVICIOS BÁSICOS			
CONCEPTO	DEPARTAMENTO	VALOR MENSUAL	VALOR .ANUAL
	ADMINISTRATIVO		
Agua potable	50,00	50,00	600,00
Energía eléctrica	85,00	85,00	1020,00
Teléfono fijo	70,00	70,00	840,00
Internet	35,00	35,00	420,00
SUBTOTAL	240,00	240,00	2880,00
Imprevistos		5%	144,00
TOTAL			3.024,00

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 47
Costos fijos

DETALLE	VALOR MENSUAL
Sueldos Administrativos	2.430,85
Depreciación activos fijos	102,67
Amortización gastos de constitución	16,83
Útiles de Oficina	63,33
Útiles de Aseo	17,00
Arriendo	691,25
Servicios Básicos	252,00
TOTAL	3.573,93

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

b) Proyección de costos

Son aquellos costos que permanecen constantes en su magnitud dentro de un periodo determinado, independiente de los cambios registrados en el volumen de operaciones realizadas (Ortega Pérez de León, 1970).

Se realiza la proyección de costos según el 10% de depreciación de los bienes de la empresa, y con un financiamiento bancario para 3 meses de periodo inicial del plan de negocios.

Tabla 48
Proyección de Costos fijos

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos Administrativos	2.430,85	29.170,20	32091,16	33214,35	34376,85	35580,04
Depreciación activos fijos	102,67	1.232,00	1.232,00	1.232,00	132,00	132,00
Amortización gastos de constitución	16,83	202,00	202,00	202,00	202,00	202,00
Útiles de Oficina	63,33	760,00	786,60	814,13	842,63	872,12
Útiles de Aseo	17,00	204,00	211,14	218,53	226,18	234,09
Arriendo	691,25	8.295,00	8.585,33	8.885,81	9196,81	9518,70
Servicios Básicos	252,00	3.024,00	3.129,84	3.239,38	3352,76	3470,11
TOTAL	3.573,93	42.887,20	46.238,06	47.806,20	48.329,23	50.009,06

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

c) Detalle de Gastos

Son aquellos desembolsos de dinero indispensables para mantener el giro del negocio.

Tabla 49
Gasto arriendo

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR SEMESTRAL	VALOR ANUAL
ARRIENDO DEL LOCAL	600,00	3.600,00	7.200,00
GARANTÍA DEL ARRIENDO			700,00
SUBTOTAL	600,00	3.600,00	7.900,00
IMPREVISTOS		5%	395,00
TOTAL			8.295,00

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 50
Gasto Administrativo

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gastos Sueldos Administrativos	2.430,85	29.170,20	32091,16	33214,35	34376,85	35580,04
Depreciación activos fijos	102,67	1.232,00	1.232,00	1.232,00	132,00	132,00
Amortización gastos de constitución	16,83	202,00	202,00	202,00	202,00	202,00
Gasto Útiles de Oficina	63,33	760,00	786,60	814,13	842,63	872,12
Gasto Útiles de Aseo	17,00	204,00	211,14	218,53	226,18	234,09
Gasto Arriendo	691,25	8.295,00	8585,33	8885,81	9196,81	9518,70
Gasto Servicios Básicos	252,00	3.024,00	3129,84	3239,38	3352,76	3470,11
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.573,93	42.887,20	46.238,06	47.806,20	48.329,23	50.009,06

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 51

GASTOS VENTAS		VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DETALLE							
Gasto Publicidad		472,50	5.670,00	5.868,45	6.073,85	6.286,43	6.506,46
TOTAL GASTOS DE VENTAS		472,50	5.670,00	5.868,45	6.073,85	6.286,43	6.506,46

Gasto Ventas
Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Tabla 52

Gasto Financieros

GASTOS FINANCIEROS	
DETALLE	VALOR ANUAL
Gastos Interés	4.042,90
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	4.042,90

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

d) **Proyección Gastos**

La Proyección de gastos se realiza en base a la inflación general de 3,50%, datos que se obtuvieron del Banco Central del Ecuador, correspondientes al año 2017. (Banco Central del Ecuador, 2017)

Tabla 53
Gasto Ventas

PROYECCIÓN DE GASTOS		INFLACION GENERAL EN EL ECUADOR 3,50%										
DESCRIPCIÓN	GASTOS	GASTOS		TOTAL	GASTOS	TOTAL	GASTOS	TOTAL	GASTOS	TOTAL	GASTOS	TOTAL
	MENSUAL	FIJOS	VARIAB.	AÑO 1	FIJOS	AÑO 2	FIJOS	AÑO 3	FIJOS	AÑO 4	FIJOS	AÑO 5
Gastos Administrativos	3.573,93	42.887,20		42.887,20	46.238,06	46.238,06	47.806,20	47.806,20	48.329,23	48.329,23	50.009,06	50.009,06
Gastos de Ventas	472,50	5.670,00		5.670,00	5.868,45	5.868,45	6.073,85	6.073,85	6.286,43	6.286,43	6.506,46	6.506,46
Gastos Financieros	-	4.042,90		4.042,90	3.359,78	3.359,78	2.595,85	2.595,85	1.741,54	1.741,54	786,17	786,17

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Mano de Obra

Los trabajadores son la clave indispensable para cumplir con la misión de la empresa, y la motivación para laborar será pagar sus sueldos y todos los beneficios de ley como establece el estado, a continuación, el detalle de sueldos:

Tabla 54
Mano de Obra

Personal	Sueldo Total	Décimo tercero	Décimo cuarto	Aporte patronal (11,15)	Total de ingresos	Aporte Individual (9,45%)	TOTAL MENSUAL
Gerente General	\$600	\$54,17	\$31,25	\$66,90	\$752,32	\$56,70	\$695,62
Asistente Contable	\$375,00	\$39,58	\$31,25	\$41,81	\$487,64	\$35,44	\$452,20
Asistente Administrativo	\$289,50	\$32,46	\$24,13	\$32,28	\$378,37	\$27,36	\$351,01
TOTAL	\$1.139,50	\$119,08	\$89,93	\$120,31	1.473,19	\$107,68	\$1.498,83
						Anual	\$17.985,96

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Depreciación

La depreciación también se define como la pérdida en valor que resulta del uso y desgaste y del efecto de otras fuerzas físicas, traducidas en una disminución de valor económico (González Romero, 2012)

Para el cálculo de la depreciación se utiliza el método de línea recta, el cual se obtiene dividiendo el valor inicial entre el número de años de vida útil. (González Romero, 2012).

Tabla 55**Depreciación Activos Fijos**

DEPRECIACIÓN DE LOS ACTIVOS FIJOS				
DETALLE DEL BIEN	VIDA ÚTIL (AÑOS)	VALOR	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN ANUAL
MUEBLES Y ENSERES	10	1.095,00	10,00%	109,50
EQUIPOS DE OFICINA	10	225,00	10,00%	22,50
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	3	3.300,00	33,33%	1.100,00
TOTAL		4.620,00		1.232,00

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Proyección de la Depreciación

En la siguiente tabla se detalla la proyección de la depreciación a 5 años:

Tabla 56**Proyección Depreciación Activos Fijos**

DEPRECIACIÓN DE LOS ACTIVOS FIJOS					
DETALLE DEL BIEN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MUEBLES Y ENSERES	109,50	109,50	109,50	109,50	109,50
EQUIPOS DE OFICINA	22,50	22,50	22,50	22,50	22,50
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1.100,00	1.100,00	1.100,00	0,00	0,00
TOTAL	1.232,00	1.232,00	1.232,00	132,00	132,00

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

Adicional se toma en cuenta desde el segundo año los Fondos de Reserva que se les pagará a todos los empleados como dictamina la ley.

Tabla 57

Fondos de Reserva

Personal	Fondos de reserva
Gerente General	\$49,98
Asistente Administrativa	\$24,12
Asistente Contable	\$ 24,12
TOTAL	\$98,22
ANUAL	\$1.178,64

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

5.4 CÁLCULO DE INGRESOS

La decisión de cubrir el mercado insatisfecho con los servicios ofrecidos luego de realizar el estudio de mercado, se establecerán el nivel, para lo cual es necesario establecer el precio unitario del producto y las cantidades proyectadas para vender, de esta manera se fijan valores para el año uno y utilizando un criterio de crecimiento en ventas, se podrán proyectar para los años siguientes.

Tabla 58
Ingresos Servicios

Ventas Servicios Promedio Actual			
Servicio	Porcentaje	Mensual	Anual
Asesoría Legal	22,40%	2.352	28.224
Tributación Contable	53,10%	11.151	133.812
Total		13.503	162.036

Fuente: Investigación propia, 2017
 Elaborado por: La Autora

Proyección de Ingresos

De esta manera obtenido el precio de venta según las encuestas realizadas y en comparación con la competencia se fijó el valor, de nuestros servicios, ya está en condiciones de proyectar cuáles van a ser nuestros ingresos en el transcurrir del tiempo, con un porcentaje de crecimiento estimado del 2,37% y mientras dure nuestro proyecto.

(Supercias, 2017)

Tabla 59
Proyección de ingresos

Servicio	Porcentaje	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Asesoría Legal	22,40%	2.352	28.224	29.635	31.117	32.673	34.306
Tributación Contable	53,10%	11.151	133.812	140.503	147.528	154.904	162.649
Total		13.503	162.036	170.138	178.645	187.577	196.956

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

5.5 FLUJO DE CAJA

Estado de Flujos de Efectivo o Flujo de caja es una explicación de la variación del efectivo y equivalentes de efectivo durante un ejercicio determinado, presentada con un formato definido expresamente. (Rovayo Vera, 2010)

Esta herramienta le permite al proponente demostrar la capacidad de pago en efectivo y su utilidad radica en determinar los montos de ingresos y el calendario de desembolsos, lo que le permitirá tomar decisiones relacionadas a recuperaciones de ventas, requerimientos de crédito que conceden los proveedores y las instituciones crediticias, manejo de inventarios, nuevas inversiones, etc. Su estructura va a depender de la actividad del negocio, sin embargo, se presenta un formato utilizado de forma estándar.

Tabla 60
Flujo de caja

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 4	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS OPERACIONALES	0,00	162.036,00	170.137,80	178.644,69	187.576,92	196.955,77
Recuperación por ventas		162.036,00	170.137,80	178.644,69	187.576,92	196.955,77
EGRESOS OPERACIONALES	0,00	48.557,20	52.106,51	53.880,05	54.615,66	56.515,52
Pago a proveedores		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos de ventas		5.670,00	5.868,45	6.073,85	6.286,43	6.506,46
Gastos de administración		42.887,20	46.238,06	47.806,20	48.329,23	50.009,06
FLUJO OPERACIONAL (A - B)	0,00	113.478,80	118.031,29	124.764,64	132.961,26	140.440,25
INGRESOS NO OPERACIONALES	36.558,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Créditos a contratarse a largo plazo	36.558,80					

Aportes de capital	0,00					
EGRESOS NO OPERACIONALES	36.558,80	9.817,01	40.185,47	48.461,31	50.987,89	54.038,05
Pago de intereses		4.042,90	3.359,78	2.595,85	1.741,54	786,17
Pago de créditos a largo plazo		5.774,11	6.457,23	7.221,16	8.075,46	9.030,84
Pago de participación de utilidades trabajadores			16.415,39	17.200,73	18.35,32	19.682,96
Pago de impuestos			13.953,08	21.443,57	22.845,56	24.538,09
Capital de Trabajo	30.928,80					
Adquisición de activos fijos	4.620,00					
Otros egresos	1.010,00					
FLUJO NO OPERACIONAL (D - E)	0,00	- 9.817,01	- 40.185,47	- 48.461,31	- 50.987,89	- 54.038,05
FLUJO NETO GENERADO (C - F)	0,00	103.661,79	77.845,82	76.303,33	81.973,37	86.402,20
SALDO INICIAL DE CAJA		0,00	103.661,79	181.507,61	257.810,94	339.784,32
SALDO FINAL DE CAJA (G + H)	0,00	103.661,79	181.507,61	257.810,94	339.784,32	426.186,51

Fuente: Investigación propia, 2017
Elaborado por: La Autora

5.6 PUNTO DE EQUILIBRIO

Es el margen de ventas donde la utilidad es igual a cero, donde no se ha perdido nada, pero tampoco se ganó. **Fuente especificada no válida.**

Se aplica la formula en valores monetarios del total de todos los productos calculados para un año:

$$P.E = \frac{\text{Costos fijos totales}}{\left(\frac{\text{Costos variables totales}}{1 - \text{Ventas reales}} \right)}$$

$$P.E = 38.697.18 = \$ 39.433,10$$

$$\left(\frac{3.024}{1 - \$ 162.036} \right)$$

Con el resultado se puede indicar que el punto de equilibrio en unidades monetarias anuales, equivale al valor de \$ 39.433,10 dólares, lo que permitirá cubrir los costos y gastos, al momento en que se genere un valor mayor se obtendrá rentabilidad del proyecto.

El siguiente grafico demuestra que el valor monetario es de 39.433,10.

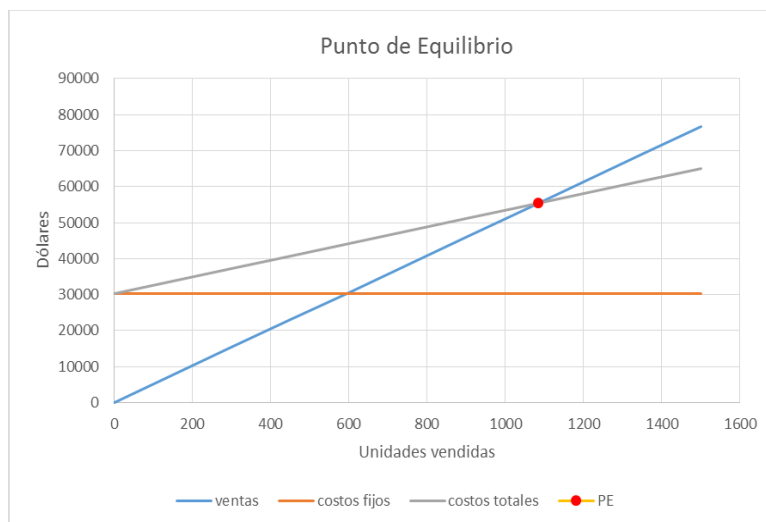


Gráfico 13

Punto Equilibrio

Fuente: Investigación Propia, 2017

Elaborado por: La autora

5.7 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Tabla 61

Estado de resultados proyectado

	DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	Ingresos por ventas	162.036,00	170.137,80	178.644,69	187.576,92	196.955,77
-)	Costos de Ventas	52.600,10	55.466,29	56.475,90	56.357,21	57.301,69
=)	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	109.435,90	114.671,51	122.168,79	131.219,72	139.654,08
-)	Gastos de Ventas	5.670,00	5.868,45	6.073,85	6.286,43	6.506,46
=)	UTILIDAD NETA EN VENTAS	103.765,90	108.803,06	116.094,94	124.933,29	133.147,63
-)	Gastos Administrativos	42.887,20	46.238,06	47.806,20	48.329,23	50.009,06
=)	UTILIDAD OPERACIONAL	60.878,70	62.564,99	68.288,74	76.604,06	83.138,57
-)	Gastos Financieros	4.042,90	3.359,78	2.595,85	1.741,54	786,17
=)	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES	56.835,81	59.205,21	65.692,89	74.862,51	82.352,40
-)	UTILIDAD - 15% de Participación Trabajadores	8.525,37	8.880,78	9.853,93	11.229,38	12.352,86
=)	UTILIDAD ANTES de IMPUESTOS	48.310,44	50.324,43	55.838,95	63.633,14	69.999,54
-)	15 % Impuesto a la Renta	7.246,57	11.071,37	12.284,57	13.999,29	15.399,90
=)	= UTILIDAD NETA	41.063,87	39.253,06	43.554,38	49.633,85	54.599,64

Fuente: Investigación propia, 2017

Elaborado por: La Autora

5.8 EVALUACIÓN FINANCIERA

Se aplicará varios indicadores para determinar que el proyecto antes mencionado es rentable y ofertar el servicio tributario y contable

a) Indicadores

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado. (Enciclopedia Financiera, 2016)

a.1) Valor Actual Neto (VAN)

El VAN se define como la diferencia entre el valor actual de los flujos futuros esperados y el desembolso inicial de la inversión. (Rovayo Vera, 2010)

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

Dónde:

FNE = Flujo neto del periodo.

i = Tasa

n = número de período

Cálculo:

Tabla 62

Indicadores referenciales para el cálculo del VAN

PRESTAMO	TASA ACTIVA	RECURSOS PROPIOS	RIESGO	INFLACION
50,00%	11,50%	100,0%	10,00%	3,50%
i= 19,60% TASA MINIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO				

Fuente: Investigación propia, 2017
 Elaborado por: La Autora

Tabla 63

Cálculo del VAN

AÑOS	FNC	(1+i) ⁿ	VALOR ACTUAL
0	-36.558,80		-36.558,80
1	103.661,79	1,20	86.673,74
2	92.442,34	1,43	64.626,19
3	94.995,48	1,71	55.527,66
4	101.005,75	2,05	49.365,26
5	105.394,58	2,45	43.068,76
TOTAL			262.702,81

Fuente: Investigación propia, 2017
 Elaborado por: La Autora

Interpretación:

Al obtener un VAN de \$ 262.702,81 se puede determinar que el proyecto de creación de este negocio es rentable dentro de la vida útil de 5 años, con una tasa referencial de 19,60%, puesto que el VAN resultante es mayor a uno.

a.2) Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa que nos lleva a un VAN igual a cero, se conoce como Tasa Interna de Retorno. La TIR nos indica básicamente, cuánto hemos ganado. (Rovayo Vera, 2010)

Para el cálculo de la TIR se proceden a tomar varias tasas referenciales para determinar que tasas son las que nos producen un valor presenta mayor a la tasa referencial de la inflación + la tasa pasiva, con esto se estará determinando la rentabilidad del proyecto; una vez que se ha fijado las tasas adecuadas se procede a aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{TIR} = \text{Tasa menor} + \left(\frac{\text{Van tasa menor}}{\text{Van tasa menor} + \text{Abs Van tasa mayor}} \right) * (\text{tasa mayor} - \text{tasa menor})$$

Tabla 64
Cálculo de la TIR

TASA INTERNA DE RETORNO.	
TIR = 275,86%	
TASA DE DESCUENTO	VALOR ACTUAL NETO (VAN)
0,0%	460.941,14
5,0%	393.752,40
10,0%	339.879,36
15,0%	296.092,75
20,0%	260.062,38
28%	212.565,75
32,1%	195.499,38
35,0%	183.474,73
38,1%	171.929,52
45,0%	149.352,27
50,0%	135.612,23
55,0%	123.586,82

Fuente: Investigación , 2017
Elaborado por: La Autora

Al obtener una TIR de 275,86% que es mayor a la tasa referencial del 19,60 se puede concluir que el proyecto es rentable en su vida útil de 5 años.

a.3) Beneficio Costo

Es un cociente que se obtiene al dividir el Valor Actual de los Ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) entre el Valor Actual de los Costos de inversión o costos totales (VAC) de un proyecto. (CreceNegocios, 2017)

Para el cálculo de la relación beneficio costo se procede a tomar el valor total que se obtuvo del VAN y dividir el mismo para el valor total de inversión inicial en términos de valor absoluto, sin tomar en cuenta el signo negativo.

Formula:

$$BC = \frac{VAN}{\text{Total de la inversión}}$$

$$BC = \frac{262.702,81}{36.558,80}$$

$$BC = 7,19$$

Según el análisis de la relación beneficio costo, un resultado mayor a 1 significa que el negocio va a tener rentabilidad, en este caso se interpreta indicando que por cada dólar invertido se recuperará \$ 7,19.

a.4) Período de recuperación

Para conocer el período de tiempo que se necesitará hasta obtener la recuperación total de la inversión se requiere conocer los flujos de caja que se obtuvieron como resultado del cálculo de VAN y los flujos acumulados de los mismos:

Tabla 65

Cálculo del flujo de caja acumulado

PERÍODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN			
AÑOS	FNC	FNC ACTUALIZADO	FNC ACTUALIZADO ACUMULADO
0	-36.558,80	-36.558,80	-36.558,80
1	103.661,79	86.673,74	50.114,94
2	92.442,34	64.626,19	114.741,13
3	94.995,48	55.527,66	170.268,80
4	101.005,75	49.365,26	219.634,05
5	105.394,58	43.068,76	262.702,81

Fuente: Investigación de campo, 2017

Elaborado por: La Autora

Cálculo:

$$\begin{aligned}
 \frac{P}{K} &= \frac{R}{K} + \left[\frac{(F.A)n-1}{(F)n} \right] \\
 \frac{P}{K} &= 2-1 \left[+ \frac{- 23.954,07}{40.941,86} \right] \\
 &= 1 + \left[- 0,59 \right] \\
 &= 1,59
 \end{aligned}$$

El período de recuperación de este proyecto será de un año seis meses aproximadamente, es aquí donde se recuperará la inversión y a partir de ese momento se obtendrá rentabilidad.

b) Razones

b.1) Liquidez

La liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. (García, 2011)

Se utilizarán dos indicadores para medir la liquidez, la razón circulante y la prueba ácida.

Tabla 66
Cálculo de Liquidez

DESCRIPCIÓN	FORMULA	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
LIQUIDEZ						
LIQUIDEZ CORRIENTE	Activo Corriente / Pasivo Corriente					
PRUEBA ACIDA	(Activos Corrientes - Inventarios) / Pasivo Corriente	5,36	31,94	35,12	37,19	40,36

Fuente: Investigación de campo, 2017
Elaborado por: La Autora

Con estos resultados se puede interpretar que por cada dólar de deuda a corto plazo que se tiene, se disponen de 5,36 dólares de activos circulantes para responder por la misma, esto en el caso del primer año.

Desde el segundo se obtiene una razón circulante con cierto incremento y en adelante se observa también una tendencia de crecimiento en este factor.

Prueba ácida

Este ratio excluye a las existencias (mercaderías o inventarios) debido a que son activos destinados a la venta y no al pago de deudas, y, por lo tanto, menos líquidos; además de ser sujetas a pérdidas en caso de quiebra. (CreceNegocios, 2017)

b.2) Rentabilidad

La rentabilidad mide la capacidad de generar beneficios de una empresa en relación a lo que necesita para llevar a cabo su actividad (activos y fondos propios). (Soriano, 2010)

Tabla 67

Margen de utilidad

RENTABILIDAD		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MARGEN OPERACIONAL	Utilidad Operacional / Ventas	37,57%	36,77%	8,23%	0,84%	2,21%
RENTABILIDAD NETA DE VENTAS	Utilidad Neta / Ventas	25,34%	23,07%	4,38%	6,46%	7,72%
RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL (ROE)	Utilidad Neta / Patrimonio	100,00%	48,87%	5,16%	8,61%	3,94%
RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSION (ACTIVOS) ROI	Utilidad Neta / Activos Totales	46,31%	6,13%	5,59%	5,28%	4,87%

Fuente: Investigación de campo, 2017

Elaborado por: La Autora

Estos resultados nos indican que por cada dólar que la empresa genera se obtiene un margen de utilidad del 46,31% para el 2017 y aplicando la proyección a 5 años se puede observar que en el año 2021 se llegará a obtener un margen del 4,87%.

MARGEN OPERACIONAL	UTILIDAD OPERACIONAL	<u>62.564,99</u>	0,367731
	INGRESOS OPERACIONALES	= 170.137,80	= 298

MARGEN NETO DE VENTA	UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u>39.253,06</u>	0,230713
	INGRESOS OPERACIONALES	= 170.137,80	= 313

Bibliografía

- ARCSA. (2016). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Obtenido de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria:
<http://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>
- BCE. (31 de Diciembre de 2016). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion>
- Charles W. Lamb, J. F. (2013). Marketing. En J. F. Charles W. Lamb, *Marketing* (pág. 842). México: Edición Latinoamericana.
- CHIAVENATO, I. (2001). ADMINISTRACIÓN. En I. CHIAVENATO, *ADMINISTRACIÓN* (pág. 131). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- CHIAVENATO, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. En C. IDALBERTO, *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw-Hill/Interamericana.
- Compañías, L. d. (20 de Mayo de 2014). *Ley de Compañías*. Obtenido de Ley de Compañías :
http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf
- CreceNegocios. (2017). *CreceNegocios*. Obtenido de CreceNegocios:
<https://www.crecenegocios.com/el-analisis-costo-beneficio/>
- Economipedia. (2015). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:
<http://economipedia.com/definiciones/apalancamiento-financiero.html>
- ECURED. (21 de 06 de 2017). *ECURED*. Obtenido de
https://www.ecured.cu/Canal_de_Comunicaci%C3%B3n
- EMOP-Q. (2016). *UPS.EDU*. Obtenido de UPS.EDU:
<http://dSPACE.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1620/7/CAP%206.%20ESTUDIO%20DE%20TR%C3%81FICO.pdf>
- emprendedor, E. (31 de Enero de 2012). *El emprendedor*. Obtenido de El emprendedor :
<http://www.emprendedor.ec/tramites-abrir-empresa-en-ecuador/>
- EmpresaActual. (2010). *EmpresaActual*. Obtenido de EmpresaActual:
<https://www.empresaactual.com/escuela-financiera-ratio-de-rotacion-de-activos/>
- Enciclopedia Financiera. (2016). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de Enciclopedia Financiera: <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>
- eumed.net. (2015). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/ffrl.htm>

- Farbe, P. B. (1999). *Inversion publica*. Recuperado el 10 de 08 de 2017, de <http://www.inversion-es.com/plan-de-inversiones.html>
- FISHER, L., & ESPEJO, J. (2003). *MERCADOTECNIA*.
- GARCÍA COLÍN, J. (2008). Sistema de Costos . En G. C. Juan, *Contabilidad de Costos Tercera edición* (pág. 121). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- García, V. (04 de 03 de 2011). *Coyuntura económica*. Obtenido de Coyuntura económica: <http://coyunturaeconomica.com/finanzas/liquidez>
- Gerencie.com. (28 de 06 de 2011). *Gerencie.com*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/capital-de-trabajo.html>
- González Romero, S. (2012). Método de depreciación. En G. R. Sergio, *Contabilidad II* (pág. 28). Lima: Centro Aplicación Editorial Imprenta Unión.
- Hagen, K. (22 de 7 de 2014). *Grandes Pymes*. Obtenido de Grandes Pymes: <http://www.grandespymes.com.ar/2012/12/26/como-calculiar-el-punto-de-equilibrio-de-su-negocio-que-significa-para-la-gestion-de-su-negocio/>
- HIEZER, J., & RENDER, B. (2009). Principios de Administración de Operaciones. En J. Heizer, & B. Render , *Principios de Administración de Operaciones* (pág. 194). México: Pearson Educación.
- INEC. (2010). *INEC*. Obtenido de INEC.
- Jauregui, A. (2009). *Boletín Impositivo*. Administración Federal de ingresos Públicos, 2003 .
- KOTLER , P., & ARMSTRONG, G. (2001). Fundamentos de Marketing. En P. Kotler , & G. Armstrong, *Fundamentos de Marketing* (pág. 398). Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). Fundamentos de Marketing. En P. Kotler, *Fundamentos de marketing*. Mexico: Grupo Dimas Ediciones.
- Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. (01 de Enero de 2015). *Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos*. Obtenido de Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (23 de 04 de 2012). *Ministerio de Relaciones Laborales*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Laborales: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Normas-que-regulan-la-aplicacion-y-procedimiento-de-autorizaci%C3%B3n-de-horarios-especiales.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2016). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Ministerio del Ambiente: <http://www.ambiente.gob.ec>
- Morales, L. (2010). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/gleonardo/seguridad-ocupacional-4783884>

- Municipio de Quito*. (2016). Obtenido de Municipio de Quito: <http://www.quito.gob.ec/>
- Municipio de Quito. (2016). *Municipio de Quito*. Obtenido de Municipio de Quito: <http://www.quito.gob.ec/>
- Ortega Pérez de León. (1970). Contabilidad de Costos. En O. P. León, *Contabilidad de Costos* (pág. 85 y 86). UTEHA.
- Philip Kotler, G. A. (2011). *Marketing*. (F. VILLEGAS, Trad.) PAIDOS IBERICA.
- PLANEACIÓN, E. (2016). *BLOGDIARIO.COM*. Obtenido de BLOGDIARIO.COM: <http://planeacionestrategica.blogspot.es/1243897868/>
- PORTER. (2016). *5 FUERZAS DE PROTER*.
- Registro Mercantil Quito. (2016). *Registro Mercantil Quito*. Obtenido de Registro Mercantil Quito: <http://registromercantil.gob.ec/quito/quienes-somos-quito/nuestra-labor-quito.html>
- Rovayo Vera, G. (2010). Estado de Flujos de Efectivo. En G. Rovayo Vera, *Finanzas para directivos* (pág. 47). Guayaquil: Estudio y Ediciones IDE.
- Servicio de Rentas Internas. (2016). *SRI*. Obtenido de SRI: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/92>
- Solidaria, S. d. (05 de 06 de 2012). *SEPS*. Obtenido de SEPS: <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Soriano, M. J. (2010). Análisis de la capacidad para generar beneficio. En M. J. Soriano, *Introducción a la Contabilidad y Finanzas* (pág. 86). Barcelona: Profit Editorial.
- SoyConta. (2012). *SoyConta*. Obtenido de SoyConta: <http://www.soyconta.mx/acerca-de/>
- Superintendencia de Compañías. (05 de 11 de 1999). *Supercias*. Obtenido de Supercias: <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- Villagra Villanueva, J. (2016). Indicadores de Gestión. Un enfoque práctico, Primera Edición. En J. A. Villanueva, *Indicadores de Gestión. Un enfoque práctico, Primera Edición* (pág. 6). México: Cengage Learning Editores S.A.

