



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

**TEMA:**

---

**PLAN DE NEGOCIOS PARA CREAR LA EMPRESA TMP ASESORÍA PARA  
GESTIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS TRIBUTARIOS CONTABLES EN  
EL SECTOR DE CALDERON DE LA CIUDAD DE QUITO**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en  
Administración de Empresas y Negocios

**Autor**

Torres Baquero Guillermo Enrique

**Tutora**

Ing. Paulina Ponce

QUITO – ECUADOR

2020

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

Yo, Guillermo Enrique Torres Baquero, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Plan De Negocios Para Crear La Empresa Tmp Asesoría Para Gestión En Trámites Y Servicios Tributarios Contables En El Sector De Calderón De La Ciudad De Quito”, como requisito para optar al grado de Ingeniero y 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).

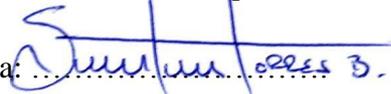
Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

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 catorce días del

Mes de febrero de 2020, firmo conforme:

Autor: Guillermo Enrique Torres Baquero

Firma: 

Número de Cédula: 170978072-8

Dirección: Pichincha, Quito, Calderón, Los Cipreses N12-29 y Geovanny Calles

Correo Electrónico: gtorresbaquero@gmail.com

Teléfono: 022021067 / 0994241840

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PLAN DE NEGOCIOS PARA CREAR LA EMPRESA TMP ASESORÍA PARA GESTIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS TRIBUTARIOS CONTABLES EN EL SECTOR DE CALDERON DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Guillermo Enrique Torres Baquero, 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, 14 de febrero del 2020

---

Ing. Paulina Ponce Msc.

## 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 Ingeniera en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 14 de febrero de 2020



.....  
Guillermo Enrique Torres Baquero  
170978072-8

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: PLAN DE NEGOCIOS PARA CREAR LA EMPRESA TMP ASESORÍA PARA GESTIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS TRIBUTARIOS CONTABLES EN EL SECTOR DE CALDERON DE LA CIUDAD DE QUITO previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Financiamiento del Terrorismo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 22 de septiembre del 2020

.....

Ing. Alcibar Pila Mgs.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Lcdo. Edwin Arteaga Mgs.  
VOCAL

.....

Ing. Marcelo Ríos Msc.  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico la elaboración de este proyecto de grado a todas las personas involucradas como parte de la universidad que fueron el pilar fundamental de conocimiento y constancia.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento va para toda mi familia que supo darme el empuje para alcanzar este nuevo proyecto dentro de mi vida personal.

## INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
DESCRIPTORES.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
Objetivos del trabajo de titulación .....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
CAPITULO I .....	4
1.4. ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE.....	35
1.4.1. Análisis del microambiente.....	35
1.4.1.1. Las cinco fuerzas de Porter.....	36
1.4.1.1.2. Poder de Negociación de los Proveedores .....	37
1.4.1.1.3. Poder de Negociación de los clientes .....	37
1.4.1.1.4. Amenaza de Productos o Servicios sustitutos .....	37
1.4.1.1.5. Rivalidad entre los competidores existentes .....	38
1.4.2.1. Factor Político-Legal .....	38
1.4.2.2. Factor Socio-Cultural .....	39
1.4.2.3. Factor Económico.....	39
1.4.2.4. Factor Tecnológico.....	39
1.4.2.5. Factores Geográficos-Demográficos .....	40
1.4.2.6. Análisis F. O. D. A .....	40
1.4.2.2. Matriz EFE.....	43

1.4.2.3. Matriz EFI .....	45
1.4.3. Proyección de la oferta .....	47
1.4.4. Demanda Insatisfecha .....	48
1.5. Promoción y publicidad que se realizará .....	49
1.5.1. Plan de Medios .....	50
1.5.1.1. Objetivos .....	50
1.5.1.2. Target .....	50
1.5.1.3. Estrategia.....	50
1.5.1.4. Medios .....	51
1.5.1.5. Presupuesto. ....	51
1.5.1.6. Cronograma.....	51
1.6. Sistema de distribución a utilizar .....	52
1.7. Seguimiento de Clientes .....	52
1.8. <b>Mercados alternativos</b> .....	53
1.9. <b>Imagen corporativa de la empresa</b> .....	53
1.10. Marca, logotipo y slogan .....	53
2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	55
2.2.2. Descripción de instalaciones, equipos y personas .....	62
2.2.3. Tecnología a aplicar.....	67
2.3. FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES .....	67
2.3.2. Nivel de inventario promedio.....	68
2.3.3. Número de trabajadores .....	69
2.4. CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN.....	69
2.6. DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	70
2.7. CALIDAD.....	70
.....	71
Elaborado por: <i>El autor</i> .....	71

ANÁLISIS .....	72
2.8.  NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN.....	72
Objetivos Específicos .....	- 74 -
CAPÍTULO V .....	- 87 -
5.  ÁREA FINANCIERA .....	- 87 -
5.1.  OBJETIVO DEL ESTUDIO FINANCIERO.....	- 87 -
5.2.  PLAN DE INVERSIONES.....	- 87 -
5.3.  PLAN DE FINANCIAMIENTO .....	- 88 -
5.4.  CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS .....	- 89 -
5.4.1.  Detalle de Costos.....	- 89 -
5.4.2.  Proyección de Costos .....	- 89 -
5.4.3.  Detalle de Gastos.....	- 92 -
5.4.4.  Proyección de Gastos .....	- 93 -
5.4.5.  Mano de obra.....	- 96 -
5.4.6.  Depreciación.....	- 99 -
5.4.7.  Proyección de la depreciación.....	- 99 -
5.5.  CÁLCULO DE LOS INGRESOS.....	- 101 -
5.5.1.  Proyección de Ingresos.....	- 101 -
5.6.  Flujo de Caja .....	- 102 -
5.7.  PUNTO DE EQUILIBRIO .....	- 105 -
5.8.  Estado de Resultados proyectado.....	107
5.9.  Evaluación Financiera .....	108
5.9.1.  Cálculo de TMAR .....	108
5.9.2.  Valor Actual Neto (VAN) .....	108
5.9.3.  Tasa Interna de Retorno (TIR).....	109
5.9.4.  Beneficio Costo.....	110
5.9.5.  Período de recuperación .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Característica del producto</i> .....	4
Tabla 2 <i>Categorización de Sujetos</i> .....	8
Tabla 3 <i>Dimensión Conductual</i> .....	8
Tabla 4 <i>Dimensión Geográfica</i> .....	9
Tabla 5 <i>Proyección de la población</i> .....	11
Tabla 6 <i>Métodos de recolección</i> .....	13
Tabla 7 <i>Fuentes de Investigación</i> .....	14
Tabla 8 <i>Sujetos Obligados</i> .....	14
Tabla 9 <i>Normativa vigente</i> .....	15
Tabla 10 <i>Conocimiento del tema</i> .....	17
Tabla 11 <i>Conocimiento del Proceso</i> .....	18
Tabla 12 <i>Sujeto Obligado</i> .....	19
Tabla 13 <i>Responsabilidades tributarias</i> .....	20
Tabla 14 <i>Obligaciones SRI</i> .....	21
Tabla 15 <i>Sistema Contable</i> .....	22
Tabla 16 <i>Guía de Tributación</i> .....	23
Tabla 17 <i>Formularios</i> .....	24
Tabla 18 <i>Recepción de asesoría</i> .....	25
Tabla 19 <i>Declaración de impuestos</i> .....	26
Tabla 20 <i>Competencia</i> .....	27
Tabla 21 <i>Información recibida</i> .....	29
Tabla 22 <i>Interés en recibir asesoría</i> .....	30
Tabla 23 <i>Contratación de servicios</i> .....	31
Tabla 24 <i>Frecuencia de contratación</i> .....	32
Tabla 25 <i>Precio del servicio</i> .....	33
Tabla 26 <i>Demanda Potencial</i> .....	34
<b>Tabla 27</b> <i>Matriz EFE</i> .....	44
<b>Tabla 28</b> <i>Matriz EFI</i> .....	45
<b>Tabla 29</b> <i>Oferta Potencial</i> .....	47
Tabla 30 <i>Cronograma</i> .....	52
Tabla 31 <i>Check List</i> .....	55
Tabla 32 <i>Descripción del trabajo a realizar</i> .....	56

Tabla 33	<i>Equipos</i> .....	63
Tabla 34	<i>Descripción de Equipos</i> .....	64
Tabla 35	<i>Actividades del negocio</i> .....	66
Tabla 36	<i>Detalle Horas-Hombre</i> .....	66
Tabla 37	<i>Descripción de empleados</i> .....	67
Tabla 38	<i>Ritmo de Producción</i> .....	67
Tabla 39	<i>Número de Trabajadores</i> .....	69
Tabla 40	<i>Capacidad de Producción Futura</i> .....	69
Tabla 41	<i>Recursos para la prestación de servicios</i> .....	70
Tabla 42	<i>Diagrama de Pareto</i> .....	71
Tabla 43	<i>Descripción puesto gerente</i> .....	- 76 -
Tabla 44	<i>Descripción puesto asistente administrativa</i> .....	- 77 -
Tabla 45	<i>Descripción puesto Asesor 1</i> .....	- 79 -
Tabla 46	<i>Descripción puesto Asesor 2</i> .....	- 79 -
Tabla 47	<i>Descripción puesto cajero</i> .....	- 80 -
Tabla 48	<i>Detalle de personal</i> .....	- 83 -
Tabla 49	<i>Plan de inversiones</i> .....	- 88 -
Tabla 50	<i>Plan de financiamiento</i> .....	- 89 -
Tabla 51	<i>DETALLE DE COSTOS</i> .....	- 89 -
Tabla 52	<i>Proyección de costos</i> .....	- 91 -
Tabla 53	<i>Detalle de gastos</i> .....	- 92 -
Tabla 54	<i>Proyección de gastos</i> .....	- 94 -
Tabla 55	<i>Mano de obra directa</i> .....	- 96 -
Tabla 56	<i>Depreciación anual</i> .....	- 99 -
Tabla 57	<i>Proyección de la depreciación</i> .....	- 100 -
Tabla 58	<i>Cálculo de los ingresos mensuales</i> .....	- 101 -
Tabla 59	<i>Proyección de ingresos</i> .....	- 102 -
Tabla 60	<i>Flujo de caja</i> .....	- 103 -
Tabla 61	<i>Estado de resultados proyectado</i> .....	107
Tabla 62	<i>Tasa interna de retorno</i> .....	109
Tabla 63	<i>Beneficio costo</i> .....	110
Tabla 64	<i>Período de recuperación</i> .....	111

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Conocimiento del tema.....	18
Ilustración 2 <i>Conocimiento del proceso</i> .....	19
Ilustración 3 <i>Sujeto Obligado</i> .....	20
Ilustración 4 <i>Responsabilidades tributarias</i> .....	21
Ilustración 5 <i>Sistema Contable</i> .....	23
Ilustración 6 <i>Guía de tributación</i> .....	24
<b>Ilustración 7</b> <i>Formularios</i> .....	25
<b>Ilustración 8</b> <i>Recepción de asesoría</i> .....	26
<b>Ilustración 9</b> <i>Declaración impuestos</i> .....	27
<b>Ilustración 10</b> <i>Competencia</i> .....	28
<b>Ilustración 11</b> <i>Información recibida</i> .....	29
<b>Ilustración 12</b> <i>Interés en recibir asesoría</i> .....	30
<b>Ilustración 13</b> <i>Contratación de servicios</i> .....	31
<b>Ilustración 14</b> <i>Frecuencia de contratación</i> .....	32
<b>Ilustración 15</b> <i>Precio de servicio</i> .....	33
<b>Ilustración 16</b> <i>Demanda potencial</i> .....	35
Ilustración 17 <i>Las 5 Fuerzas de Porter</i> .....	36
<b>Ilustración 18</b> <i>Proyección de la Oferta</i> .....	48
Ilustración 19 <i>Demanda Insatisfecha</i> .....	49
Ilustración 20 <i>Flujograma de prestación de servicio</i> .....	60
Ilustración 21 <i>Mapa de Procesos</i> .....	61
Ilustración 22 <i>Planos del local</i> .....	62
Ilustración 23 <i>Diagrama de Pareto</i> .....	71

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

**TEMA: PLAN DE NEGOCIOS PARA CREAR LA EMPRESA TMP  
ASESORÍA PARA GESTIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS  
TRIBUTARIOS CONTABLES EN EL SECTOR DE CALDERON DE LA  
CIUDAD DE QUITO**

**AUTOR:** Guillermo Enrique Torres Baquero

**TUTORA:** Ing. Paulina Ponce Msc.

**RESUMEN EJECUTIVO**

TMP funcionará en la ciudad de Quito con el fin de ofertar el servicio y asesoría en gestión de trámites tributarios contables para personas naturales y microempresas, en la actualidad con la globalización auestas, la cultura tributaria pasó a ser de una obligación a una necesidad de consultoría y asesoramiento que proporcionen resultados de éxito ante los desafíos comerciales. Para brindar el servicio se conformará un equipo multidisciplinario, que proporcionará atención profesional para cada área de asesoramiento, reflejando la experiencia en la satisfacción de los clientes tanto en el área contable como en la tributaria. La propuesta de servicio que brindara tiene como fin alcanzar el crecimiento permanente y rentable; los costos del servicio son módicos y la atención será personalizada con un alto nivel de eficiencia para que cada uno de los clientes alcance el éxito de una manera más integral, disciplinada y efectiva. La oportunidad del negocio es viable pues el sector donde funciona es de alto crecimiento y no existen otras empresas que abarquen este tipo de servicio y los clientes preferirán la empresa TMP por su servicio personalizado que les ahorrará tiempo y estarán plenamente satisfechos con el asesoramiento brindado que genera confianza y aceptación. Es una empresa joven que inicia sus actividades con un buen equipo de trabajo, la experiencia y la solvencia financiera para establecerse de manera firme en el mercado.

**DESCRIPTORES:** asesoría, contable, obligaciones y tributación

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

**THEME:** BUSINESS PLAN TO CREATE THE COMPANY TMP CONSULTANCY FOR MANAGEMENT IN PROCEDURES AND ACCOUNTING TAX SERVICES IN THE CALDERON SECTOR OF THE CITY OF QUITO

**AUTHOR:** Guillermo Enrique Torres  
Baquero

**TUTOR:** Ing. Paulina Ponce Msc.

**ABSTRACT**

TMP will operate in the city of Quito in order to offer the service and advice in the management of accounting tax procedures for individuals and micro-businesses, currently with globalization in tow, the tax culture became an obligation to a need for consulting and advice that provide successful results in the face of business challenges. To provide the service, a multidisciplinary team will be formed, which will provide professional attention for each advisory area, reflecting the experience in customer satisfaction in both the accounting and tax areas. The service proposal that it will provide is aimed at achieving permanent and profitable growth; the costs of the service are modest and the attention will be personalized with a high level of efficiency so that each of the clients achieves success in a more comprehensive, disciplined and effective way. The business opportunity is viable since the sector where it operates is of high growth and there are no other companies that cover this type of service and customers will prefer the TMP company for its personalized service that will save them time and they will be fully satisfied with the advice provided. build trust and acceptance. It is a young company that begins its activities with a good team, experience and financial solvency to establish itself firmly in the market.

**KEYWORDS:** advice, accounting, obligations and taxation.

## INTRODUCCIÓN

El país requiere actualmente de un mayor esfuerzo para que la cultura tributaria contable se fortalezca y brinde un nivel más alto de crecimiento y desarrollo, el asesoramiento contable tributario históricamente ha sido empleado únicamente por las grandes y medianas empresas y con una reducida frecuencia en las empresas pequeñas y personas naturales.

En los últimos 10 años por la coyuntura política las microempresas y las personas naturales se han visto obligadas en adoptar reglas y normas tributarias con la necesidad de estar preparadas ante los nuevos retos comerciales que se desprenden por la situación actual que determinan el futuro y desarrollo de la empresa.

La presente investigación se enfoca en la creación de la empresa TMP ubicada en la ciudad Quito, sector norte Parroquia de Calderón, misma que ofertará los servicios de asesoría tributaria contable a microempresas y personas naturales, el fin será que los clientes cuenten con un aliado estratégico que contribuya a mejorar y perfeccionar su proceso contable, mismo que esté enmarcado y en sintonía con la normativa tributaria ecuatoriana; así como la de entregar con la oportuna agilidad el servicio y asesoría profesional para un rápido retorno de la inversión.

Para lo cual TMP Asesoría y Servicios ofertará los siguientes servicios de asesoría:

- Contabilidad básica para personas naturales.
- Contabilidad para personas jurídicas.
- Obligaciones ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
- Obligaciones ante el Servicio de Rentas Internas

- Obligaciones ante la Unidad de Análisis Financiero
- Elaboración de Formularios tributarios y fechas de cumplimiento.
- Guía técnica para la elaboración de la conciliación bancaria.
- Asesoría para la compra de paquetes de software contable.
- Guía para los trámites de obtención de visas.
- Planes de aseguramiento en distintas ramas.

El área de Marketing permite conocer las necesidades insatisfechas a través de la correcta segmentación de la población que forma parte de la presente investigación. La información será levantada mediante la aplicación de una encuesta.

El área de Ingeniería del proyecto define la preparación del plan de negocios, que consta de la organización interna, funciones, diseño de procesos, sus responsables, la capacidad productiva, la mano de obra para la marcha del proyecto y el presupuesto con el que se va alcanzar los réditos y beneficios.

El área de Organización y Gestión define la misión, visión y los objetivos estratégicos de la empresa, se delinea la estructura de la organización y cada una de sus ocupaciones y descripción del puesto mediante el organigrama y el perfil del recurso humano a cargo.

En el área Jurídico Legal se establece el orden jurídico con el que se establecerá la empresa y de la inscripción de su razón social frente al órgano regulador que corresponda.

El área financiera determina el plan de inversión conforme del organigrama institucional previamente aprobado para la empresa y de cada una de las necesidades que el servicio y asesoría demanden, con el fin de que el negocio sea viable.

## **Objetivos del trabajo de titulación**

### **Objetivo General**

Realizar el plan de negocios para la implementación de la empresa TMP, que brindará servicios y asesoría en trámites referentes a la tributación y contabilidad en Calderón, con la finalidad de que las necesidades del sector queden cubiertas.

### **Objetivos Específicos**

- Definir el mercado potencial de los contribuyentes que requieran dar cumplimiento a la normativa tributaria a través de la aceptación del servicio de asesoramiento contable y tributario por medio de herramientas de investigación.
- Diseñar los procedimientos adecuados para la prestación de un servicio personalizado que permita la satisfacción de las necesidades de los clientes, en cuanto a la asesoría contable y tributaria mediante los conocimientos y habilidades del equipo de trabajo.
- Definir la estructura organizacional del negocio para el desarrollo de sus actividades y satisfacción de los clientes estableciendo normas y políticas que ayuden al desarrollo de la institucional.

- Aplicar los requisitos legales que establezcan el plan de negocios en el mercado, ajustándose a la ley ecuatoriana; cumpliendo lo dispuesto por los entes de control en los tiempos fijados previo a su funcionamiento.
- Desarrollar el estudio financiero y viabilidad del mismo de acuerdo al análisis de resultados obtenidos a través de la proyección de costos y gastos, permitiendo así la toma de decisiones para el buen funcionamiento del negocio.

## **CAPITULO I**

### **1. AREA DE MARKETING**

#### **1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO**

Definir el mercado potencial de los contribuyentes que requieran dar cumplimiento a la normativa tributaria a través de la aceptación del servicio de asesoramiento contable y tributario por medio de herramientas de investigación.

#### **1.2. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

##### **1.2.1. Especificación del Servicio o Producto.**

**Tabla 1** *Característica del producto*

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>BENEFICIOS</b>
------------------------	-------------------

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicios personalizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La asesoría se adapta a la necesidad propia del cliente ya sea persona natural o por el tamaño de su empresa o de su estructura financiera.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios múltiples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al contar con diversidad de áreas, el negocio se vuelve más dinámico y puede satisfacer varias necesidades del cliente en un solo lugar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los profesionales brindarán información referente a las obligaciones en distintas áreas y ante las entidades de control pertinentes según su actividad e interés.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría didáctica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al instruir al cliente sobre aplicaciones y documentos necesarios para su negocio, la asesoría es didáctica y fideliza al cliente con la empresa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría gratuita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La asesoría gratuita permitirá lograr mayor número de potenciales clientes en las distintas áreas de servicio de la empresa.</li> </ul>

---

**Fuente:** *Investigación Personal*  
**Elaborado por:** *El Autor*

La empresa brindará asesoría y servicios personalizados en materia tributaria y contable, para ello elaborará de forma ordenada y por nivel de importancia todos los temas en base a la normativa y marco legal vigente en la constitución Ecuatoriana.

### **1.2.2. Aspectos innovadores que proporciona.**

- La asesoría tributaria contable incluye un sistema propio de contabilidad como parte de los procesos, procedimientos y políticas que establece el

Servicio de Rentas Internas, el cual baja los tiempos de respuesta para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- Los precios son aptos para competir en el mercado, considerando que se ofertarán adicionalmente paquetes que beneficiarán a los clientes de manera económica comparados con ofertas de la competencia ejemplo 3 servicios por el valor de 1. Por ejemplo la realización de dos anexos de gastos por el valor de uno, cuando la asesoría pueda realizarse a varios empleados que deseen realizar la deducción de sus gastos para el pago del Impuesto a la Renta, ya que si bien los patronos ya proceden con los descuentos del tributo, los respaldos de sus gastos los debe cumplir el colaborador de forma independiente.

### **1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO**

“...Un mercado es cualquier acuerdo que permite a compradores y vendedores obtener información sobre algún bien o servicio y hacer negocios entre sí.” (Parkin, 2010, p.44)

Mercado es "donde confluyen la oferta y la demanda. En un sentido menos amplio, el mercado es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto” (Bontay y Farber, 1998)

**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" (Kotler, Philip y Keller, Kevin, 2012)

El mercado es el campo virtual o físico en el cual se desarrollan las transacciones de servicios y bienes entre varias personas que buscan satisfacer sus necesidades.

El mercado de la tributación es amplio, pero está subvalorado, especialmente debido a la informalidad o empirismo de quienes ofertan estos servicios en la zona de Calderón, siendo éste sector numeroso en personas naturales y jurídicas que ejercen actividades económicas, pero no realizan sus declaraciones de impuestos o pagos a tributaciones, por el desconocimiento de las reglamentaciones que las rigen.

### **1.3.1. Qué mercado se va a tocar en general.**

El mercado que se busca abarcar con la asesoría tributaria y contable comprende a las personas naturales que estén obligadas o no a llevar contabilidad sin excepciones en el tipo de actividad económica que estas desarrollen.

Las personas naturales requieren de una guía tributaria técnica que les permita dentro del periodo fiscal cumplir con la normativa vigente y a la

vez contar con estrategias financieras adecuadas para la toma de decisiones en el momento justo cuando el caso lo amerite y su proceso contable sea sólido mediante las herramientas que la asesoría les facilitará para consolidar su negocio.

### 1.3.1.1. Categorización de sujetos

Los potenciales consumidores del servicio de asesoría tributaria son las empresas jurídicamente constituidas y las personas naturales que están obligados y sujetos al control del Servicio de Rentas Internas.

**Tabla 2** *Categorización de Sujetos*

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUJETO</b>
<b>¿QUIÉN COMPRA?</b>	Empresas constituidas jurídicamente y Personas Naturales
<b>¿QUIÉN USA?</b>	Contadores, Asistentes Contables y Personas Naturales
<b>¿QUIÉN DECIDE?</b>	Propietarios, Gerentes y Socios o Accionistas
<b>¿QUÉ INFLUYE?</b>	Ley del Servicio de Rentas Internas

**Fuente:** Ley de Régimen Tributario Interno (2016)

**Elaborado por:** El autor

### 1.3.1.2. Estudio de Segmentación

**Tabla 3** *Dimensión Conductual*

<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>TIPO DE NECESIDAD:</b>	SEGURIDAD, RECONOCIMIENTO
<b>TIPO DE COMPRA:</b>	PREVISTAS, COMPLEJAS

<b>RELACION CON LA MARCA:</b>	SI
<b>ACTITUD FRENTE AL PRODUCTO:</b>	INTERESADA

**Fuente:** *Investigación personal*  
**Elaborado por:** *El autor*

**Tabla 4** *Dimensión Geográfica*

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>
<b>País</b>	Ecuador.
<b>Región</b>	Sierra
<b>Provincia</b>	Pichincha
<b>Ciudad Urbana y Rural</b>	Quito
<b>Población de la Ciudad Quito</b>	2.644.145
<b>Población de Calderón</b>	506.748
<b>Población económicamente activa de 15 años en adelante</b>	397.152
<b>Población que tiene empleo y subempleo</b>	379.677

**Fuente:** *INEC Censo de población y vivienda 2010*  
**Elaborado por:** *El autor*

La última información referente a la población del país, tiene su fuente oficial en el Censo de población y vivienda del año 2010, realizada por el INEC, por lo cual se ha procedido a desarrollar una proyección para el período en análisis, en función del negocio por implementar, considerando que la tasa de crecimiento poblacional establecida en el año indicado corresponde al 1,67%; y que el segmento que se ha definido como demanda actual para el negocio corresponde a los habitantes del sector de Calderón quienes tengan un empleo o subempleo, se presenta a continuación la respectiva tabla de proyección, considerando adicionalmente la información presentada en Encuesta Nacional

de Empleo, Desempleo y Subempleo ENEMDU realizada por el INEC en marzo del 2018:

**Tabla 5** *Proyección de la población*

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Tasa de crecimiento</b>	1,67% (2010)	1,64%	1,61%	1,58%	1,56%	1,53%	1,56%	1,56%	1,56%	1,56%
<b>Población de la Ciudad Quito</b>	2.644.145	2.687.509	2.730.778	2.773.924	2.817.197	2.860.300	2.904.921	2.950.238	2.996.262	3.043.003
<b>Población de Calderón</b>	506.748	515.059	523.351	531.620	539.913	548.174	556.726	565.410	574.231	583.189
<b>Población económicamente activa 15 años en adelante</b>	345.095	350.755	356.402	362.033	367.681	373.306	379.130	385.045	391.051	397.152
<b>Población que tiene empleo y subempleo</b>	329.911	335.322	340.720	346.104	351.503	356.881	362.448	368.103	373.845	379.677

**Fuente:** *INEC Censo de población y vivienda 2010*

**Elaborado por:** *El Autor*

### 1.3.1.3. Plan de muestreo

Para la determinación de la muestra se considera que no se conoce el universo de sujetos obligados en base a los cuales se aplicará el instrumento de recolección de información, y considerando que es una población finita, se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * O * N}{Z^2 * P * O + Ne^2}$$

#### Equivalencias Datos

<b>n</b> = Tamaño de la muestra.	<b>n</b> = Nicho de mercado población mayor a 18 años
<b>Z</b> = Nivel de confiabilidad.	<b>Z</b> = Para 95% de confianza, Z = 1,96
<b>P</b> = Probabilidad de ocurrencia.	<b>P</b> = 0,50
<b>Q</b> = Probabilidad de no ocurrencia.	<b>Q</b> = 0,50
<b>N</b> = Población o Universo	<b>N</b> = 379.677
<b>e</b> = Error de la muestra 5%	<b>e</b> = Permisible 5% = 0,05

#### Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,50 * 379.677}{1,96^2 * 0,5 * 0,50 + 379.677(0,05^2)}$$

$$n = \frac{1,96 * 1,96 * 0,5 * 0,50 * 379.677}{1,96^2 * 0,5 * 0,50 + 379.677(0,0025)}$$

$$n = \frac{364.642}{950,15}$$

$$n = 383 \text{ Encuestas}$$

### 1.3.1.4. Instrumentos para recopilar información

**Tabla 6** *Métodos de recolección*

**Objetivo Específico:** Contar con la información que permitirá desarrollar adecuadamente la asesoría y el mercado potencial.

<b>Necesidades de información</b>	<b>Tipo de Información</b>	<b>Fuente</b>	<b>Instrumentos</b>
¿Cuáles son las obligaciones del contribuyente?	Secundaria	Ley de Régimen Tributario Interno	Registros Oficiales
¿Cuáles son los sujetos obligados a llevar contabilidad?	Secundaria	Ley de Régimen Tributario Interno	Registros Oficiales
Normativa vigente	Secundaria	Resoluciones	Registros Oficiales
Software contable	Secundaria	Proveedores	Programas contables
Preferencias del consumidor	Primaria	Contribuyentes	Encuesta

**Fuente:** *Investigación Personal*

**Elaborado por:** *El Autor*

### 1.3.2. Diseño y recolección de información.

#### 1.3.2.1. Desarrollo de instrumentos

##### 1.3.2.1.1. Información secundaria

*¿Cuáles son las obligaciones del contribuyente?*

Se necesita conocer la bibliografía respecto a la temática que la asesoría de la empresa brindara, para ello se han considerado las fuentes que se detallan a continuación:

**Tabla 7 Fuentes de Investigación**

<b>FUENTE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
Internet	<a href="https://www.derechoecuador.com/principales-obligaciones-tributarias">https://www.derechoecuador.com/principales-obligaciones-tributarias</a>	N/A
Publicaciones	Página Publica SRI	Sexta Edición, Quito enero 2018.
Legislación	Ley de Régimen Tributario	Ley de Régimen Tributario artículo 153 de Decreto Legislativo No. 00, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007.

**Fuente:** *Investigación Personal*

**Elaborado por:** *El Autor*

*¿Cuáles son los sujetos obligados a llevar contabilidad?*

Información primaria para conocer los parámetros y base legal con la que se fijan a los clientes que son obligados a cumplir con la norma vigente.

**Tabla 8 Sujetos Obligados**

<b>FUENTE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
Internet	<a href="https://smsecuador.ec/personas-obligadas-a-llevar-contabilidad/">https://smsecuador.ec/personas-obligadas-a-llevar-contabilidad/</a>	N/A
Publicaciones	Página Publica SRI	Sexta Edición, Quito enero 2018.

**Fuente:** *Investigación Personal*

**Elaborado por:** *El Autor*

*Normativa Vigente*

Normas legales vigentes para el cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes:

**Tabla 9** *Normativa vigente*

<b>FUENTE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>
Servicio de Rentas Internas	Ley de Régimen Tributario Interno - LORTI	Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de Noviembre de 2004. Incluye reformas hasta el 28 de Diciembre de 2015.

**Fuente:** *Investigación Personal*  
**Elaborado por:** *El Autor*

*Equipos Informáticos*

Se requiere implementar a la empresa de lo siguiente:

**1.3.2.1.2. Información primaria**

➤ Encuesta

**ENCUESTA SOBRE LOS CONOCIMIENTOS DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN**

**OBJETIVO:** Recopilar información del mercado para la implementación del negocio

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente las preguntas y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

---

1. ¿Conoce usted sobre la Tributación?

SI  NO

2. ¿Conoce usted sobre el proceso contable?

**SI**  **NO**

3. ¿Usted sabe lo que es un sujeto obligado a tributar?

**SI**  **NO**

4. ¿Conoce acerca de las responsabilidades de un sujeto obligado a tributar?

**SI**  **NO**

5. ¿Conoce usted las obligaciones del contribuyente ante el Servicio de Rentas Internas?

**SI**  **NO**

6. ¿Sabe lo que es un Sistema Contable?

**SI**  **NO**

7. ¿Posee usted una guía sobre el proceso de tributación?

**SI**  **NO**

8. ¿Conoce usted los formularios de tributación?

**SI**  **NO**

9. ¿Ha recibido usted algún tipo de asesoramiento en el área contable y tributaria?

**SI**  **NO**

10. ¿Conoce usted respecto a la forma de declarar sus impuestos?

**SI**  **NO**

11. ¿Conoce usted alguna empresa de asesoramiento en el área contable y tributaria?

**SI**  **NO**

12. ¿Ha recibida información de empresas que brinden asesoría contable y tributaria?

SI  NO

13. ¿ A usted le gustaría recibir información referente al área contable y tributaria?

SI  NO

14. ¿Contrataría usted los servicios de asesoría contable y tributaria?

SI  NO

15. ¿Indique la frecuencia con la que Ud. contrataría los servicios de asesoría contable y tributaria?

SI  NO

16. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de asesoría contable y tributaria?

Menos de USD 200	Entre USD 201 y USD 500	De USD 501 en adelante

#### 1.3.2.1.2.1. Análisis e Interpretación

Conforme al tamaño de la muestra obtenida que fue de 383 personas encuestadas dentro de la parroquia de Calderón, enfocadas en las personas naturales económicamente activas, se ha realizado el procesamiento, análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron, lo cual se detalla a continuación:

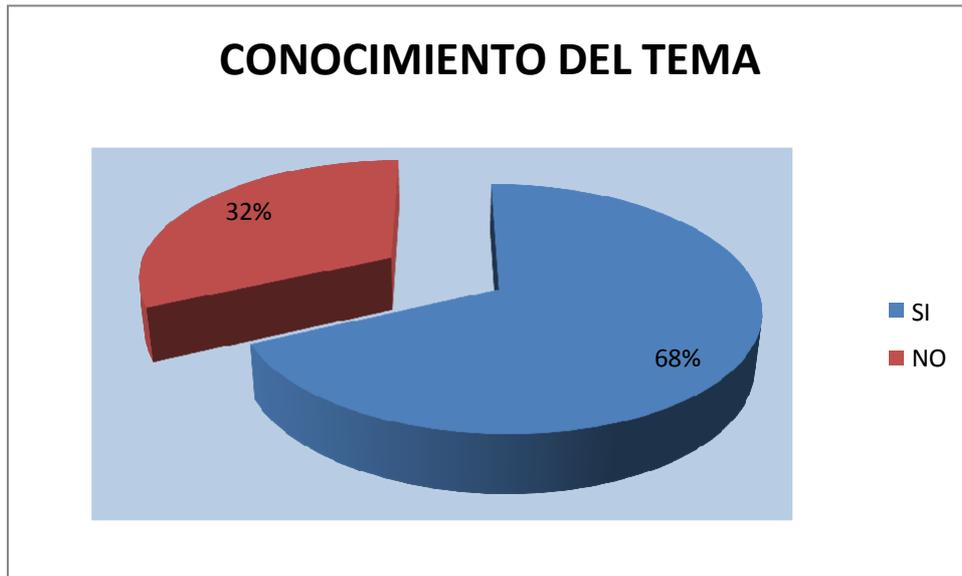
1. ¿Conoce usted sobre la Tributación?

**Tabla 10** *Conocimiento del tema*

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	261	68,15
NO	122	31,85
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 1** Conocimiento del tema

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.

#### **Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 68% equivalente a 261 personas si tiene conocimiento sobre tributación, y un 32 % equivalente a 122 personas no conoce nada de tributación.

Los resultados muestran que un importante número de encuestados tienen conocimiento sobre tributación.

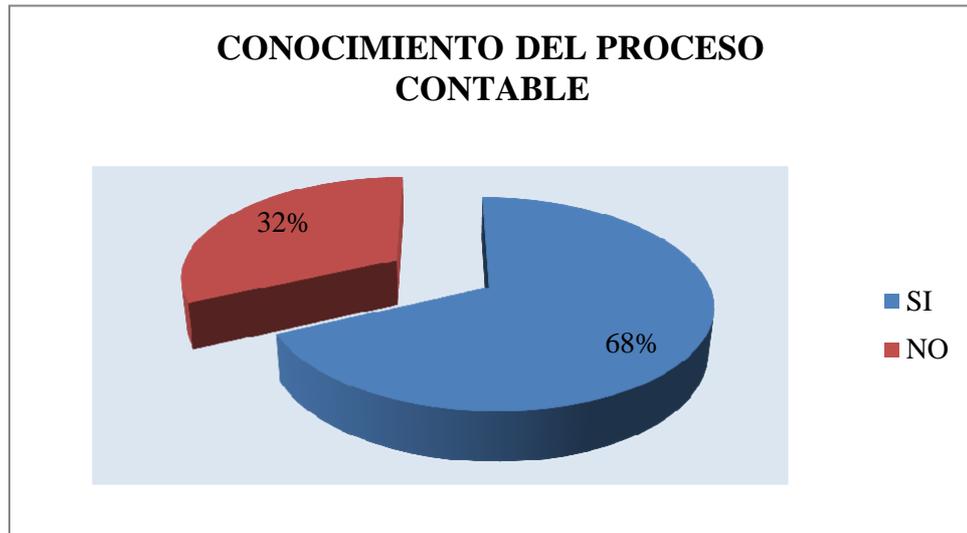
#### 2. ¿Conoce usted sobre el proceso contable?

**Tabla 11** *Conocimiento del Proceso*

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	261	68,00
NO	122	32,00
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 2** *Conocimiento del proceso*

**Fuente:** *Encuesta, 2019.*

**Elaborado por:** *El Autor.*

### **Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 68% equivalente a 261 personas tiene conocimiento sobre el proceso contable, y un 32% equivalente a 122 personas no conoce sobre el proceso contable.

El número de personas que no conocen del tema, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que un importante número de encuestados tienen conocimiento sobre el proceso contable.

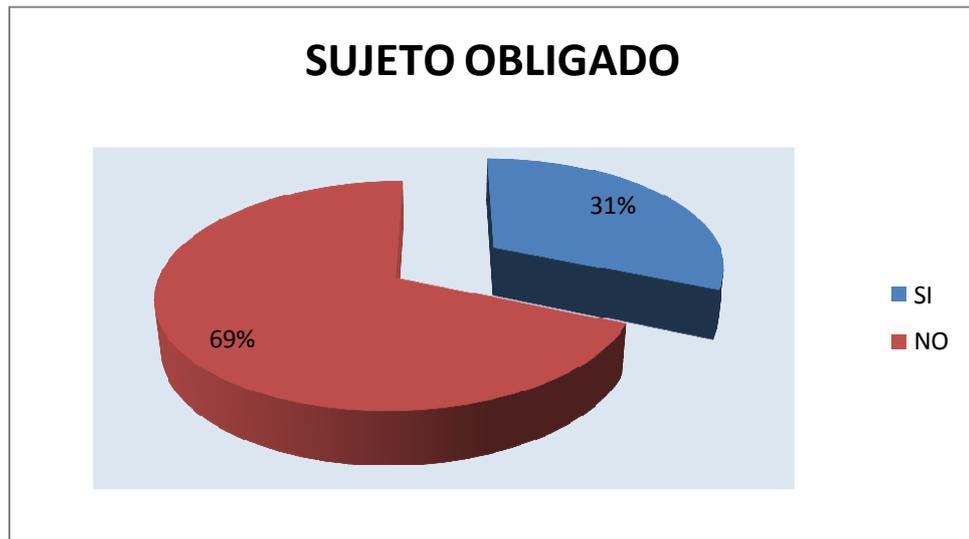
### 3. ¿Usted sabe lo que es un sujeto obligado a tributar?

**Tabla 12** *Sujeto Obligado*

<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
SI	120	31,33
NO	263	68,67
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** *Encuesta, 2019.*

**Elaborado por:** *El Autor.*



**Ilustración 3** *Sujeto Obligado*

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 69% equivalente a 263 personas tiene conocimiento sobre quien es un sujeto obligado a tributar, y un 31 % equivalente a 120 personas no conoce quien es un sujeto obligado a tributar.

Los resultados muestran que un importante número de encuestados tienen conocimiento sobre quien es un sujeto obligado.

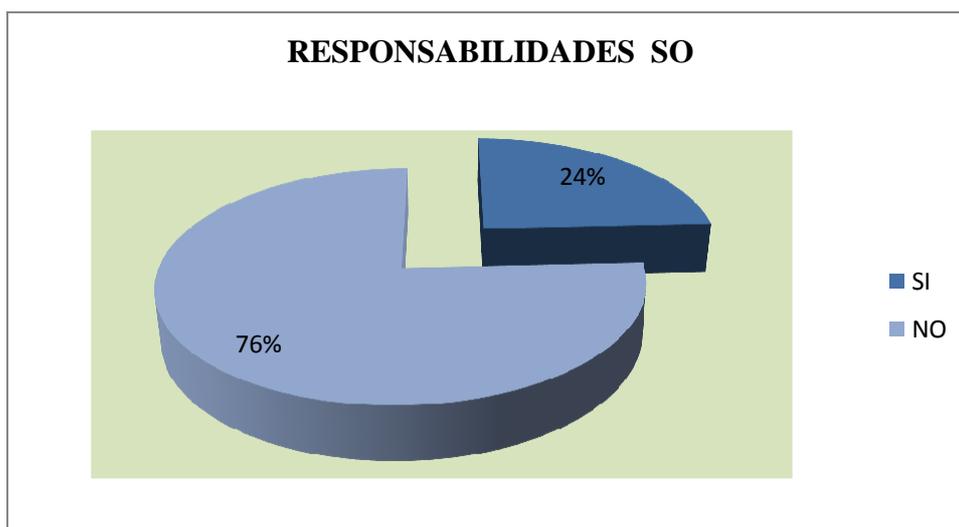
4. ¿Conoce acerca de las responsabilidades de un sujeto obligado a tributar?

**Tabla 13** *Responsabilidades tributarias*

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	92	24,02
NO	291	75,98
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 4** Responsabilidades tributarias

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 24% equivalente a 92 personas tiene conocimiento sobre las responsabilidades del sujeto obligado a tributar, y un 76% equivalente a 291 personas no conoce sobre las responsabilidades del sujeto obligado a tributar.

El número de personas que no conocen del tema, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que un mediano número de encuestados conocen sobre las responsabilidades del sujeto obligado a tributar.

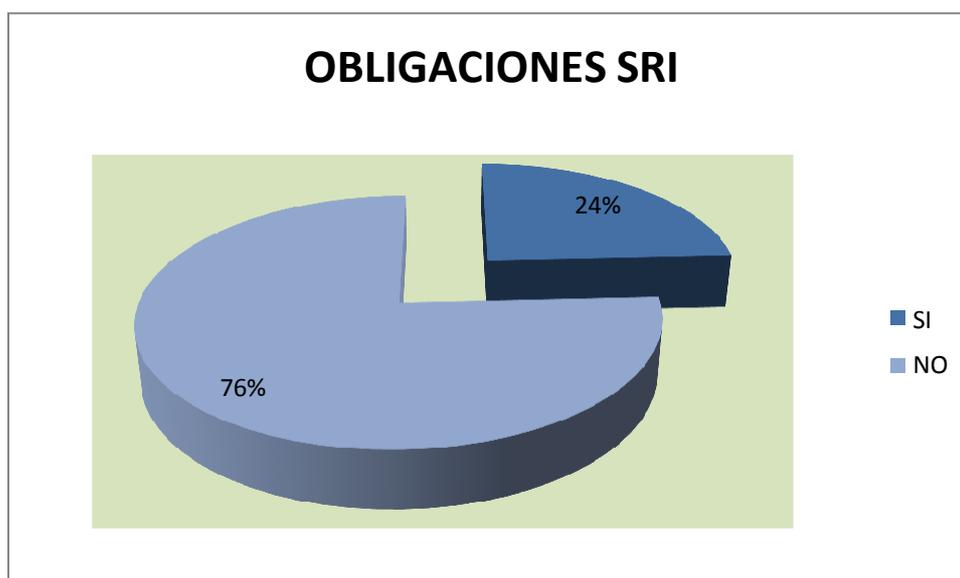
5. ¿Conoce usted las obligaciones del contribuyente ante el Servicio de Rentas Internas?

**Tabla 14** Obligaciones SRI

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	92	24,02
NO	291	75,98

<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

Fuente: Encuesta, 2019.  
Elaborado por: El Autor.



#### **Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 24% equivalente a 92 personas tiene conocimiento sobre las obligaciones del contribuyente ante el Servicio de Rentas Internas, y un 76% equivalente a 291 personas no conoce sobre las obligaciones del contribuyente ante el Servicio de Rentas Internas.

El número de personas que no conocen del tema, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

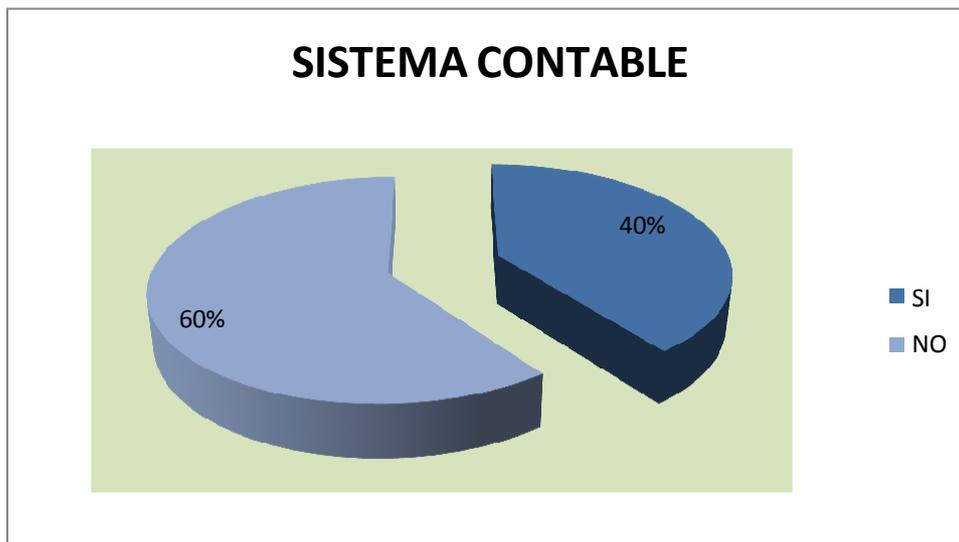
Los resultados muestran que un número importante de encuestados tiene conocimiento sobre las obligaciones del contribuyente ante el Servicio de Rentas Internas.

#### 6. ¿Sabe lo que es un Sistema Contable?

**Tabla 15** *Sistema Contable*

<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
SI	152	39,69
NO	231	60,31
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.  
**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 5** *Sistema Contable*

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 40% equivalente a 152 personas no tienen conocimiento sobre lo que es un Sistema Contable, y un 60% que corresponde a 231 personas no conoce sobre lo que es un Sistema Contable.

El número de personas que no conocen del tema, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que un bajo número de encuestados tiene conocimiento regular sobre lo que es un Sistema Contable.

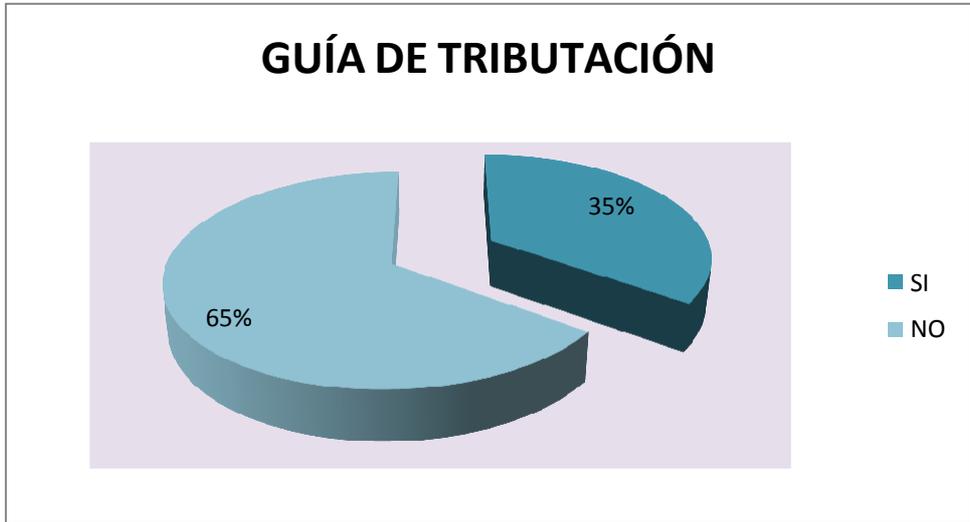
7. ¿Posee usted una guía sobre el proceso de tributación?

**Tabla 16** *Guía de Tributación*

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	133	34,91
NO	248	65,09

<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

Fuente: Encuesta, 2019.  
Elaborado por: El Autor.



**Ilustración 6** Guía de tributación

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 35% equivalente a 133 personas si tienen una guía del proceso de tributación, y un 65% que corresponde a 248 personas no tiene una guía.

El número de personas que no tiene una guía del proceso de tributación, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que un mediano número de encuestados tiene una guía del proceso de tributación.

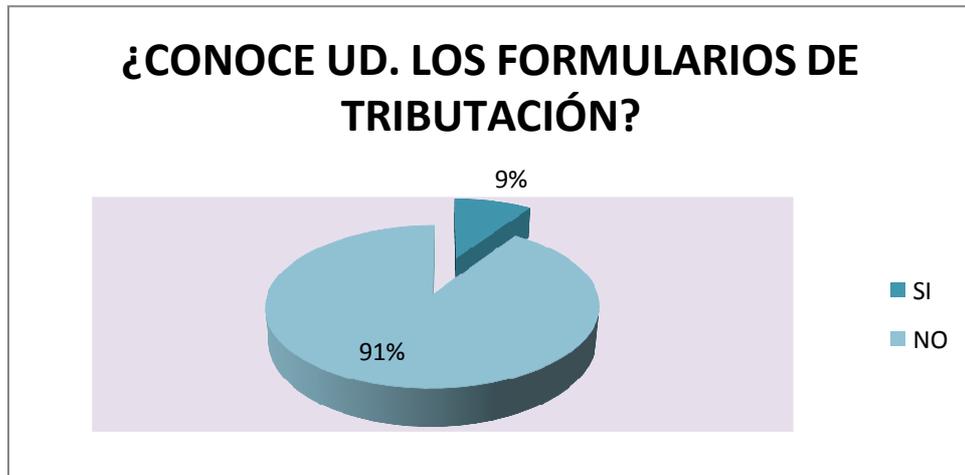
8. ¿Conoce usted los formularios de tributación?

**Tabla 17** Formularios

<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
SI	33	8,62
NO	350	91,38

<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

Fuente: Encuesta, 2019.  
Elaborado por: El Autor.



**Ilustración 7** Formularios

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.

### Análisis e interpretación:

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 91% equivalente a 350 personas no tienen conocimiento sobre los formularios de tributación, y un 9% que corresponde a 33 personas conoce sobre los formularios de tributación.

El número de personas que no conoce sobre los formularios de tributación, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que un bajo número de encuestados conoce acerca de los formularios de tributación.

- ¿Ha recibido usted algún tipo de asesoramiento en el área contable y tributaria?

**Tabla 18** Recepción de asesoría

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	33	8,62
NO	350	91,38

<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

Fuente: Encuesta, 2019.  
Elaborado por: El Autor.



**Ilustración 8** Recepción de asesoría

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 91% equivalente a 350 personas no han recibido ningún tipo de asesoramiento en el área contable y tributaria, y un 9% que corresponde a 33 personas si han recibido asesoramiento en el área contable y tributaria.

El número de personas que no ha recibido asesoramiento en el área contable y tributaria, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que un bajo número de encuestados recibió asesoramiento en el área contable y tributaria.

10. ¿Conoce usted respecto a la forma de declarar sus impuestos?

**Tabla 19** Declaración de impuestos

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	24	6,27
NO	359	93,73

<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	---------------

Fuente: Encuesta, 2019.  
Elaborado por: El Autor.



**Ilustración 9** Declaración impuestos

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 93% equivalente a 359 personas no tienen conocimiento sobre la forma de como declarar sus impuestos, y un 7% que corresponde a 24 personas conoce un poco del tema.

El número de personas que no conoce sobre la forma de declarar sus impuestos, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que un bajo número de encuestados si conoce la forma de declarar sus impuestos.

11. ¿Conoce usted alguna empresa de asesoramiento en el área contable y tributaria?

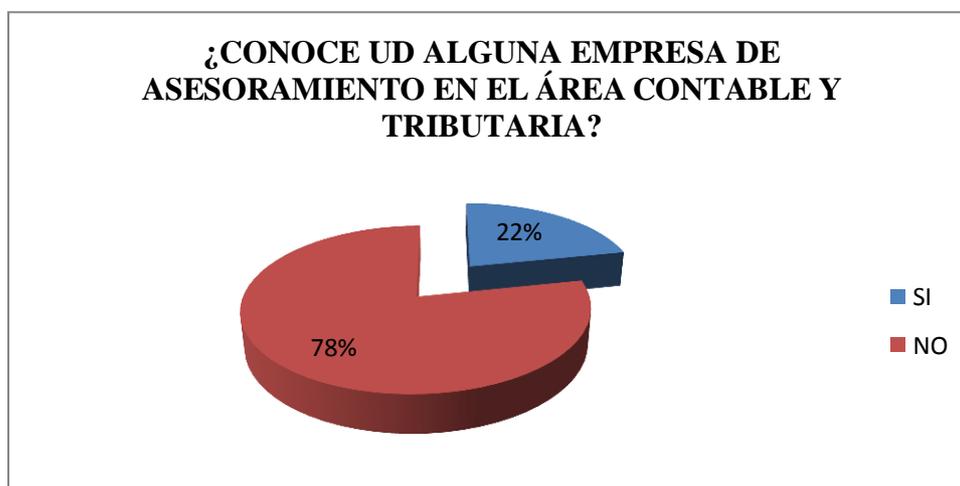
**Tabla 20** Competencia

<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
SI	82	21,41

NO	301	78,59
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 10** Competencia

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor

#### **Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 22% equivalente a 82 personas, conocen la existencia de una empresa de asesoramiento en el área contable y tributaria; mientras que un 78% que corresponde a 301 personas, no lo conoce.

El número de personas que conoce de manera regular la existencia de una empresa de asesoramiento en el área contable y tributaria, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que ninguno de los encuestados conoce la existencia de una empresa de asesoramiento en el área contable y tributaria.

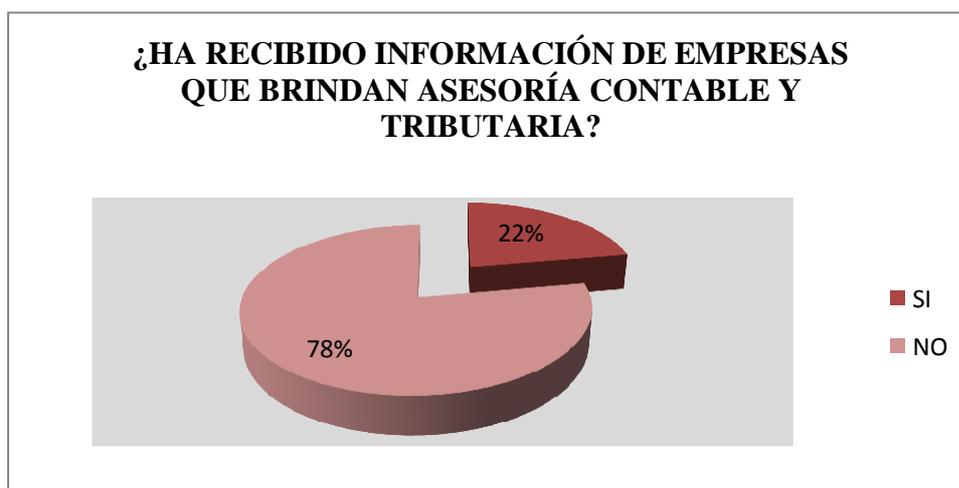
12. ¿Ha recibido información de empresas que brinden asesoría contable y tributaria?

**Tabla 21** Información recibida

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	86	22,25
NO	297	77,75
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.



**Ilustración 11** Información recibida

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor

### **Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 78% equivalente a 297 personas no han recibido información de empresas que brinden el servicio de asesoría contable y tributaria, mientras que un 22% correspondiente a 86 personas sí lo ha recibido.

El número de personas que no ha recibido información de empresas que brinden el servicio de asesoría contable y tributaria, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

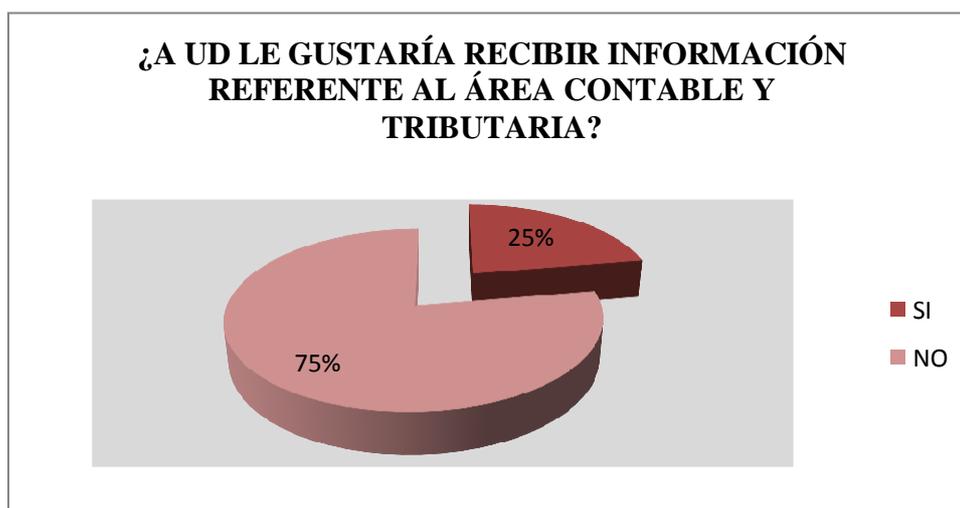
13. ¿A usted le gustaría recibir información referente al área contable y tributaria?

**Tabla 22** *Interés en recibir asesoría*

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	287	74,93
NO	96	25,07
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 12** *Interés en recibir asesoría*

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 75% equivalente a 287, estarían interesados en recibir información sobre el área contable y tributaria y un 25% que corresponde a 96 personas no lo están.

El número de personas que estarían interesados en recibir información sobre el área contable y tributaria, evidencia la presencia de un nicho de mercado importante para el desarrollo del plan de negocio.

Los resultados muestran que ninguno de los encuestados no desea recibir Información sobre el área contable y tributaria.

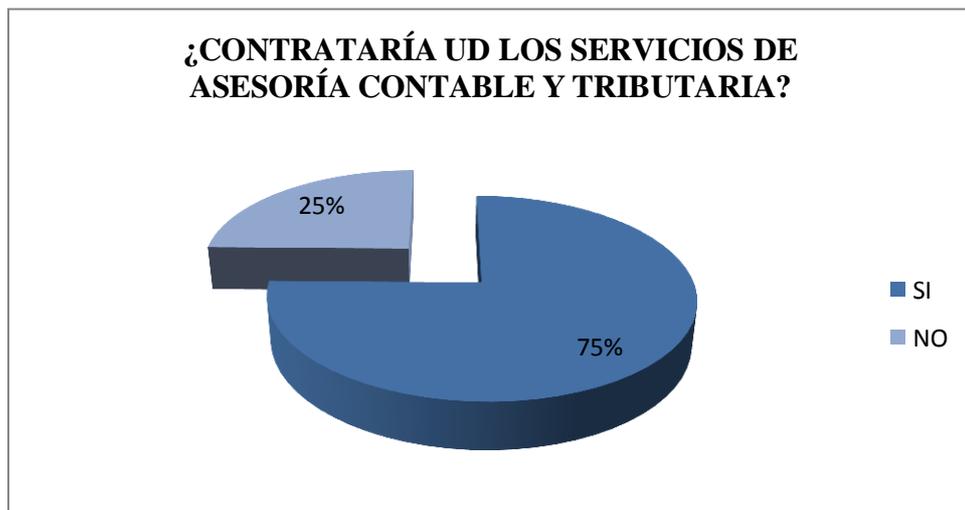
14. ¿Contrataría usted los servicios de asesoría contable y tributaria?

**Tabla 23** *Contratación de servicios*

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	295	75,25
NO	88	24,75
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 13** *Contratación de servicios*

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor

**Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 75% equivalente a 295 personas, contratarían servicios de asesoría contable y tributaria y un 25% correspondiente a 88 personas no lo contratarían.

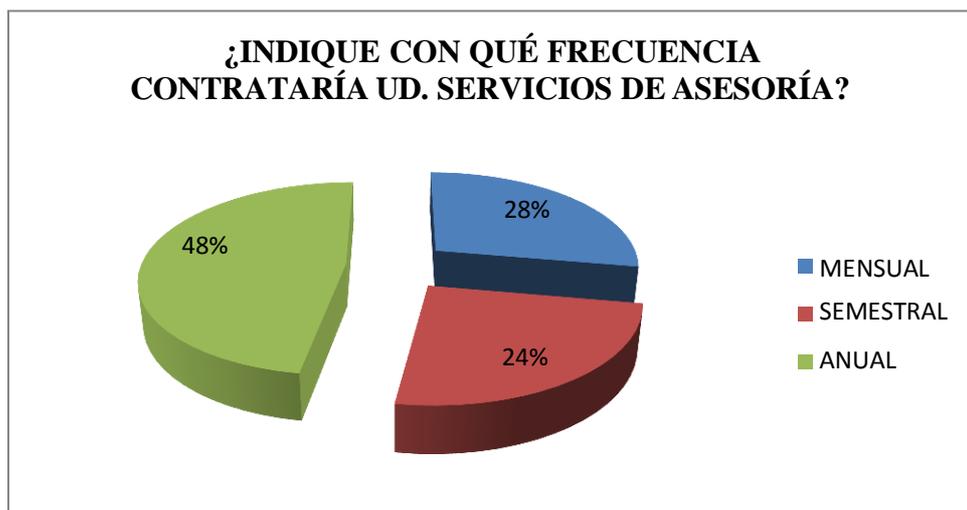
Los resultados muestran que un número importante de encuestados contratarían servicios de asesoría contable y tributaria.

15. ¿Indique la frecuencia con la que Ud. contrataría los servicios de asesoría contable y tributaria?

**Tabla 24** Frecuencia de contratación

OPCIONES	FRECUENCIAS	%
MENSUAL	107	27,94
SEMESTRAL	91	23,76
ANUAL	185	48,30
	<b>383</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta, 2019.  
**Elaborado por:** El Autor.



**Ilustración 14** Frecuencia de contratación

**Fuente:** Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** El Autor

### Análisis e interpretación:

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 48% equivalente a 185 personas, contratarían servicios de forma anual, 24% equivalente a 98 personas lo harían semestralmente y un 28% que corresponde a 107 personas lo haría cada mes.

Los resultados muestran que un número importante de encuestados contratarían servicios de asesoría contable y tributaria.

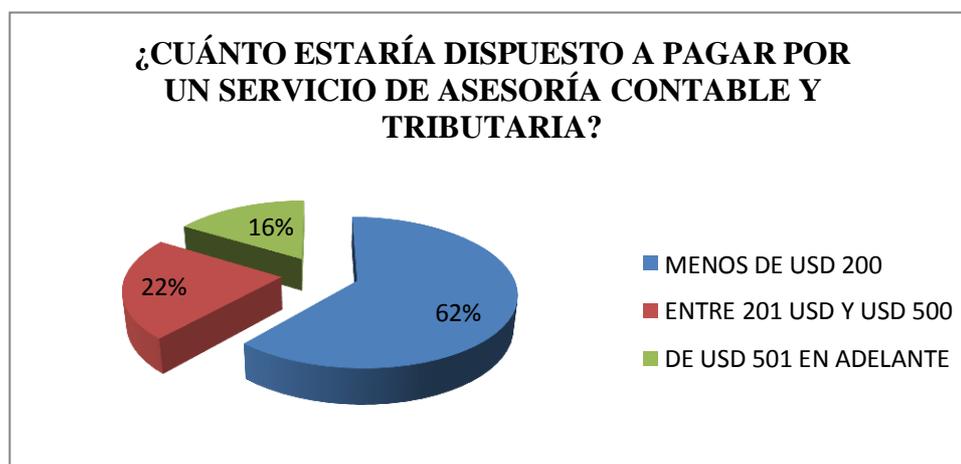
16. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio de asesoría contable y tributaria?

**Tabla 25** Precio del servicio

OPCIONES	FRECUENCIAS	%
MENOS DE USD 200	236	61,62
ENTRE 201 USD Y USD 500	86	22,45
DE USD 501 EN ADELANTE	61	15,93
	<b>383</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.



**Ilustración 15** Precio de servicio

Fuente: Encuesta, 2019.

**Elaborado por:** *El Autor.*

### **Análisis e interpretación:**

Del total de 383 personas encuestadas se evidencia que un 62% equivalente a 236 personas pagarían menos de USD 200, 22% que corresponde a 86 personas pagarían entre USD 201 y USD 500 y un 16% que equivale a 61 personas pagaría de USD500 en adelante.

Por lo que se evidencia que la mayoría de encuestados pagaría un valor menor a USD 200.

### **1.3.3. Demanda Potencial**

Para determinar la demanda potencial se parte de la demanda actual, que corresponde a 379.677 habitantes que tienen empleo y subempleo dentro de la ciudad de Quito en el sector de Calderón; de la cual se extrae el 21,4% que representa a las personas que dentro de ese grupo perciben un sueldo superior a USD 900,00, información obtenida del Servicio de Rentas Internas – Impuestos, que equivale a 81.250 personas.

Con el fin de determinar el número de personas que contratarían el servicio y la frecuencia con la que lo harían, se ha tomado la información obtenida en la aplicación de la encuesta, dando como resultado, pregunta 14; el 75,25% de los encuestados responde favorablemente a la contratación de servicios de asesoría contable y tributaria, que equivale a 61.140 y de acuerdo a la pregunta 15 se evidencia que el 47,50% de personas encuestadas, accedería al servicio de forma anual, manteniendo la demanda potencial en 61.140 personas.

Cifras que evidencian la existencia de una importante demanda, y que de acuerdo a la tasa de crecimiento poblacional para el año 2019 de 1,56%, se presenta la siguiente proyección:

**Tabla 26** *Demanda Potencial*

AÑO	SERVICIOS PRESTADOS
2019	61.140
2020	62.094
2021	63.062
2022	64.046
2023	65.045

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.



Ilustración 16 Demanda potencial

Fuente: Encuesta, 2019.

Elaborado por: El Autor.

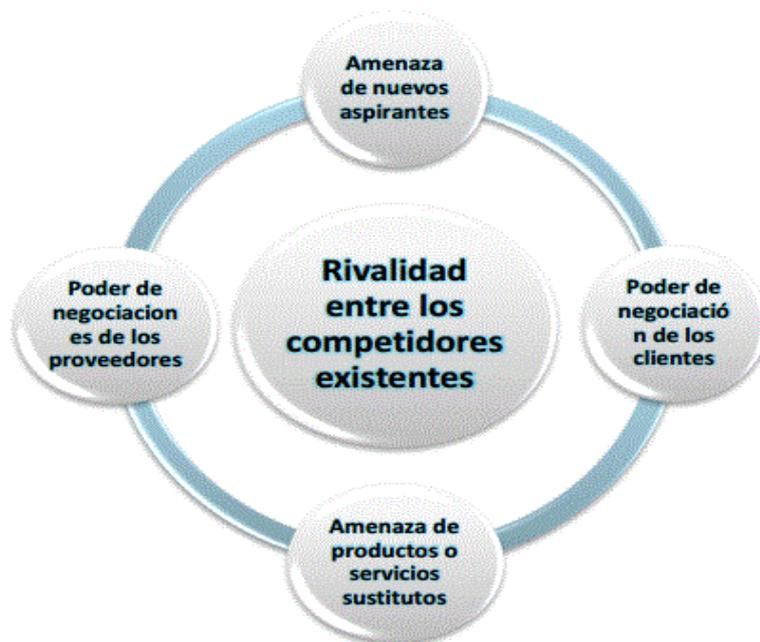
## 1.4. ANÁLISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE

### 1.4.1. Análisis del microambiente

Es importante llevar a cabo un análisis interno de la organización y de su ambiente, en particular lo que se refiere a la empresa en sí, los clientes, los proveedores y sus intermediarios. Aquí se definen las fortalezas y debilidades de la empresa, así como de los controles establecidos para lograr un cambio positivo.

### 1.4.1.1. Las cinco fuerzas de Porter.

Las cinco fuerzas de Porter fueron diseñadas por el profesor Michael Porter de la Universidad de Harvard en el año de 1979. Se basa en un modelo de estrategia de negocio que analiza el nivel de competencia dentro de una industria. El análisis se fundamenta en la correcta aplicación de las cinco fuerzas que posterior determinan el nivel de competencia y nivel de rivalidad dentro de una industria específica.



**Ilustración 17** *Las 5 Fuerzas de Porter*

**Fuente:** <https://www.euribor.com.es/bolsa/analizando-la-industria-cuales-son-las-cinco-fuerzas-de-porter/>

**Elaborado por:** El Autor.

#### 1.4.1.1.1. Amenaza de nuevos aspirantes

Es una de las fuerzas más importante para la toma de decisiones, esta implica la amenaza de nuevos competidores que se diferencian según los siguientes tipos de barreras de entrada:

- ✓ Economía de escalas

- ✓ La Diferenciación
- ✓ El requerimiento de capital
- ✓ El acceso a canales de distribución
- ✓ Ventajas de costos independientes

Por lo que no existen barreras de entrada importante por parte de los nuevos aspirantes al sector, por lo tanto la amenaza de tener en un corto tiempo competencia establecida es grande, debido a las facilidades que puede tener el establecimiento de un negocio que brinde servicios similares; sin embargo, debido a los paquetes promocionales ofrecidos sumados a la experiencia y precio, el negocio puede contar con una ventaja competitiva.

#### **1.4.1.1.2. Poder de Negociación de los Proveedores:**

La participación de los proveedores no es determinante para la empresa, ya que al brindar un servicio el abastecimiento de equipos, materiales y suministros en general no se limitan hacerlo con un solo proveedor y así de esta forma no se afecta el funcionamiento regular del negocio.

#### **1.4.1.1.3. Poder de Negociación de los clientes:**

La empresa oferta el servicio de asesoría en el sector de Calderón para las empresas y personas naturales que desarrollan todo tipo de negocio, sin embargo, esta fuerza representa un riesgo importante para la empresa puesto que el sector es nuevo para este tipo de asesorías y a pesar de que no existen negocios similares en el centro comercial Portal Shopping, la opción de selección del cliente siempre será un factor determinante para el crecimiento o fracaso del negocio.

#### **1.4.1.1.4. Amenaza de Productos o Servicios sustitutos:**

El servicio de asesoría contable y tributaria no presenta ningún tipo de producto sustituto, por ende la afectación es nula y no afecta el buen desempeño

del negocio ya que la norma tributaria vigente es la misma para todos los contribuyentes.

#### **1.4.1.1.5. Rivalidad entre los competidores existentes:**

La empresa se enfrenta a una competencia destacada ya que si bien dentro del centro comercial donde funcionará no existe un negocio similar o igual al giro económico definido, hay la posibilidad de que en el sector de Calderón existan o se establezcan negocios de asesoría contable y tributaria formal e informal.

Por lo que la empresa tendrá una campaña de fidelización del cliente como se establece en el plan de medios.

#### **1.4.2. Análisis del macro ambiente**

El análisis del macro ambiente es fundamental, por cuanto los factores externos son un riesgo de afectación para el buen desarrollo del negocio, por esto es necesario conocerlo bien para implantar estrategias que potencialicen las oportunidades y se mitiguen las amenazas.

El oportuno análisis va permitir identificar los cambios que se requieran hacer durante el desarrollo del negocio para tomar decisiones frente a las amenazas que se presente, como se detalla a continuación:

##### **1.4.2.1. Factor Político-Legal**

Es un factor decisivo en las actividades de la compañía, ya que la regulación legislativa en referencia a las áreas contables y tributarias, está en constante actualización y reforma; especialmente considerando las decisiones gubernamentales que afectan a la población económicamente activa en general.

Por lo que es necesario conocer de forma permanente las directrices del gobierno para la prestación de los servicios de la empresa adecuadamente.

#### **1.4.2.2. Factor Socio-Cultural**

Influye ampliamente en el negocio ya que el desconocimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes es un tema cultural según el sector a ser considerado para la definición del mercado potencial de la asesoría a brindar.

Generalmente el contribuyente no conoce su calidad como tal, así como tampoco es consciente de lo que conlleva el incumplimiento de las disposiciones legales y prefieren tener una actitud indiferente a cumplir o pagar.

#### **1.4.2.3. Factor Económico**

La cultura tributaria dentro del país ha crecido en los últimos años de manera importante tanto para personas naturales como jurídicas, a la par con el impulso que se ha dado al desarrollo económico a través de emprendimientos; lo que permite que servicios como la asesoría contable y tributaria en sectores como Calderón, donde las fuentes de negocios informales tienen afluencia y sin embargo no cumplen sus obligaciones debido al desconocimiento, sea un sector atractivo para este tipo de asesorías, incentivando y ayudando de esta manera al ente regulador (SRI) a incrementar el tributo requerido para la economía del país.

#### **1.4.2.4. Factor Tecnológico**

Es de conocimiento general que la tecnología es un tema de suma importancia en el desarrollo de las actividades de una compañía, por lo que dentro de los proyectos de la organización en estudio se evidencia la necesidad de

obtener una base de datos que permita ofertar de manera amplia los servicios de asesoría.

Así mismo, se ha considerado dentro de la inversión la adquisición de equipos tecnológicos de calidad para la prestación de servicios.

#### **1.4.2.5. Factores Geográficos-Demográficos**

Este factor influye de manera directa y sustancial en el desarrollo de las actividades de la compañía, por cuanto al encontrarse dentro del único centro comercial de la zona, no tiene competencia en un entorno cercano, y adicionalmente, permita tener acceso a una población que se encuentra en desconocimiento de sus obligaciones y por lo tanto, podrán recurrir a la asesoría brindada, considerando los precios accesibles a los que se ofertan los servicios.

#### **1.4.2.6. Análisis F. O. D. A.**

Una vez realizado el análisis de los factores externos del negocio es indispensable realizar el análisis interno, para lo cual se han identificado fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Mediante las que se desarrolla el análisis del macro ambiente a través la Matriz FODA, como se muestra a continuación:

##### **➤ FORTALEZAS**

1. Experiencia.
2. Financiamiento propio.
3. Servicio personalizado.
4. Precios bajos.
5. Profesionales certificados.

➤ **OPORTUNIDADES**

6. Normativa vigente.
7. Regulaciones del Servicio de Rentas Internas.
8. Reformas constantes en la categorización de contribuyentes
9. Notificaciones personalizadas a contribuyentes
10. Difusión masiva de las obligaciones que se deben cumplir

➤ **DEBILIDADES**

11. No contar con una base de datos para la gestión de promoción
12. Desconocimiento de los contribuyentes respecto de la normativa vigente.
13. Tramitología demorosa de la entidad pública.
14. No ser conocidos en el mercado del servicio de asesoramiento.
15. Distribución de espacio físico limitado

➤ **AMENAZAS**

16. Demanda indiscriminada de oferta de asesoría sin experiencia.
17. Endurecimiento de las políticas tributarias.
18. Crisis política y económica que afecte a los contribuyentes
19. Incumplimiento de los contribuyentes en cuanto a sus obligaciones
20. La oferta de mano de obra barata en lo que respecta a este tipo de servicio.

**Tabla 28** *Matriz foda*

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	F1 F2 F3 F4 F5		D11 D12 D13 D14 D15	
	FACTORES EXTERNOS			
OPORTUNIDADES	Ref	MAXI-MAXI	Ref	MAXI-MINI
O6	(F1-O6)	Aprovechar la existencia de una nueva normativa expedida recientemente para aplicar los conocimientos y experiencia sobre el tema	(D14-O7)	Acogerse a las regularizaciones del Servicio de Rentas Internas para lograr la estandarización de procesos y unificación de criterios legales.
O7	(F3-O8)	Ofertar un servicio de asesoría personalizado para cumplir con las regulaciones del Servicio de Rentas Internas	(D14-O8)	Acogerse a las regularizaciones del Servicio de Rentas Internas para lograr la estandarización de procesos y unificación de criterios legales.
O8	(F5-O7)	Brindar asesoría con profesionales certificados para cumplir las regulaciones del SRI	(D13-O9)	Aprovechar la normativa vigente para tributación y su cumplimiento.
O9	(F4-O10)	Aprovechar la difusión del ente regulador en cuanto a las obligaciones y así para ofrecer servicio de asesoría a precios competitivos.	(D12-O10)	Mediante la difusión de las obligaciones de los contribuyentes por parte del ente regulador se obtiene un acercamiento con nuevos grupos de contribuyentes.
OPORTUNIDADES	Ref	MINI-MAXI	Ref	MINI-MINI
A16	(A16-F1)	Ofertar la propuesta de asesoría tributaria con la experiencia certificada ante la indiscriminada oferta no profesional.	(D14-A19)	Difundir información certera del proceso establecido y su normativa para reducir el incumplimiento de los contribuyentes.
A17	(A20-F4)	Ofertar el servicio de asesoría tributaria los contribuyentes con precios competitivos en el mercado.	(D15-A17)	Exigir al ente de control la disminución de trámites y así cumplir con las regulaciones tributarias vigentes.
A18	(A16-F1)	Promocionar el negocio y su experiencia en el asesoramiento tributario para disminuir la oferta sin experiencia.	(D12-A16)	Buscar nuevos contribuyentes y determinar los potenciales clientes con el fin de contrarrestar la oferta sin experiencia existente.
A19	(A19-F3)	Combatir el incumplimiento de los contribuyentes ante sus obligaciones con la prestación del servicio personalizado.	(D12-A20)	Brindar a los contribuyentes la información precisa del cumplimiento de sus obligaciones tributarias para mitigar la resistencia a la contratación del servicio de asesoría a un precio conveniente.

Fuente: Investigación Personal

Elaborado Por: El Autor

#### 1.4.2.2. Matriz EFE.

La matriz de Evaluación de Factores Externos EFE, corresponde a la herramienta para determinar un peso ponderado a cada una de las Oportunidades y Amenazas identificadas en el análisis FODA, lo que permite conocer el impacto que tienen los factores externos para la empresa y de la misma forma evidenciar si se cuentan con las estrategias adecuadas.

Para elaborar la Matriz EFE de la empresa de asesoría contable y tributaria se fija un peso entre 0, que corresponde a lo menos importante y 1, que tiene una importancia mayor; considerando la influencia del sector económico al que pertenece.

Para la calificación, se ha determinado un valor de 4, para aquellos factores que tienen una respuesta estratégica superior, 3 para las de superior a media, 2 para las de respuesta media y 1 para la respuesta mala.

**Tabla 27** *Matriz EFE*

FACTOR EXTERNO CLAVE	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Nueva normativa vigente.	0,10	4	0,40
Regulaciones del Servicio de Rentas Internas.	0,10	3	0,30
Ubicación de la empresa	0,09	3	0,27
Notificaciones personalizadas a contribuyentes	0,09	4	0,36
Difusión masiva de las obligaciones que se deben cumplir	0,09	2	0,18
<b>AMENAZAS</b>			
Demanda indiscriminada de oferta de asesoría sin experiencia.	0,10	4	0,40
Endurecimiento de las políticas tributarias.	0,11	3	0,33
Crisis política y económica que afecte a los contribuyentes	0,13	4	0,52
Incumplimiento de los contribuyentes en cuanto a sus obligaciones	0,12	4	0,48
20. La oferta de mano de obra barata en lo que respecta a este tipo de servicio.	0,07	4	0,28
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3,52</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El Autor.*

En la matriz EFE el valor ponderado más alto posible para la empresa es de 4,0 y más bajo posible es de 1,0; en cuyas cifras se evidencia que el 4,0 muestra como la empresa responde de manera adecuada a las oportunidades y

amenazas presentes en el sector mientras que 1,0 significa que las estrategias de la empresa no aprovechan las oportunidades ni evitan las amenazas externas.

El resultado del valor ponderado es de 3,52, esto nos indica que la empresa hace uso adecuado de las oportunidades y evita las amenazas con las estrategias establecidas.

#### **1.4.2.3. Matriz EFI.**

La matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI), es la que determina el peso ponderado de las Fortalezas y Debilidades que se identifican en el análisis F.O.D.A.

Independiente del número de los factores que sean parte de la matriz EFI, el valor total fluctúa entre de 0,1 a 4,0, siendo el promedio 2,5. De tal forma que, los puntajes que se encuentren por debajo de 2,5 señalan a empresas que son débiles internamente, mientras que los puntajes sobre 2,5 indican una posición interna sólida.

**Tabla 28** *Matriz EFI*

FACTOR INTERNO CLAVE	PES O	CALIFICACI ÓN	PESO PONDERAD O
<b>FORTALEZAS</b>			
Experiencia	0,1	4	0,4
Financiamiento propio	0,07	4	0,28
Servicio personalizado.	0,1	3	0,3
Precios bajos	0,09	3	0,27
Profesionales certificados	0,1	3	0,3
<b>DEBILIDADES</b>			
No contar con una base de datos para la gestión de promoción	0,09	4	0,36
Desconocimiento de los contribuyentes respecto de la normativa vigente.	0,09	4	0,36
Tramitología demorosa de la entidad pública.	0,13	4	0,52
No ser conocidos en el mercado del servicio de asesoramiento.	0,13	4	0,52
Distribución de espacio físico limitado	0,1	1	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3,41</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El Autor.*

El análisis realizado permite determinar que internamente la compañía posee fortalezas importantes y que se han utilizado de forma adecuada para minimizar la afectación de las debilidades que pueden generarse siendo un emprendimiento.

Con un total ponderado de 3,41 se puede apreciar que la empresa es sólida al interior, y que se han diseñado estrategias correctas para lograr una puntuación favorable.

### 1.4.3. Proyección de la oferta

La proyección para el cálculo de la oferta se ha hecho en base a la aplicación de un método no estadístico, considerando las respuestas obtenidas en la pregunta No. 12 de la encuesta, en la cual el 22,25% de encuestados indicó haber recibido información sobre empresas que brinden servicios de asesoría tributaria y contable, por lo tanto se proyecta que a pesar de la oferta existente, tenemos un mercado importante para brindar los servicios de la compañía.

Por lo que con la información recabada se aplicó la herramienta de investigación para métodos no estadísticos, la observación, evidenciando el movimiento de 5 empresas dedicadas a la asesoría contable y tributaria, como se muestra a continuación:

**Tabla 29** *Aplicación de herramienta de investigación*

<b>EMPRESA</b>	<b>ASESORÍAS DIARIAS</b>	<b>ASESORÍAS MENSUALES</b>	<b>ASESORÍAS ANUALES</b>
ENCO	12	360	4320
Star Office Service	10	300	3600
Negogevelsa	8	240	2880
Juan Padilla	7	210	2520
AT&C	5	150	1800
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>1260</b>	<b>15120</b>
<b>No. ESTABLECIMIENTOS</b>			<b>5</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

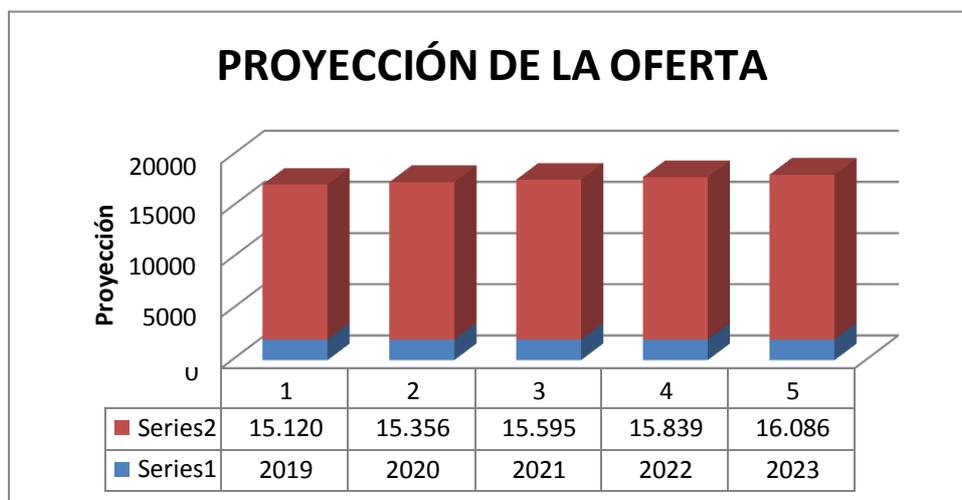
**Elaborado por:** *El Autor.*

**Tabla 30** *Oferta Potencial*

<b>AÑO</b>	<b>OFERTA DE SERVICIOS</b>
<b>2019</b>	15.120
<b>2020</b>	15.356
<b>2021</b>	15.595
<b>2022</b>	15.839
<b>2023</b>	16.086

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El Autor.*



**Ilustración 18** *Proyección de la Oferta*

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

#### 1.4.4. Demanda Insatisfecha

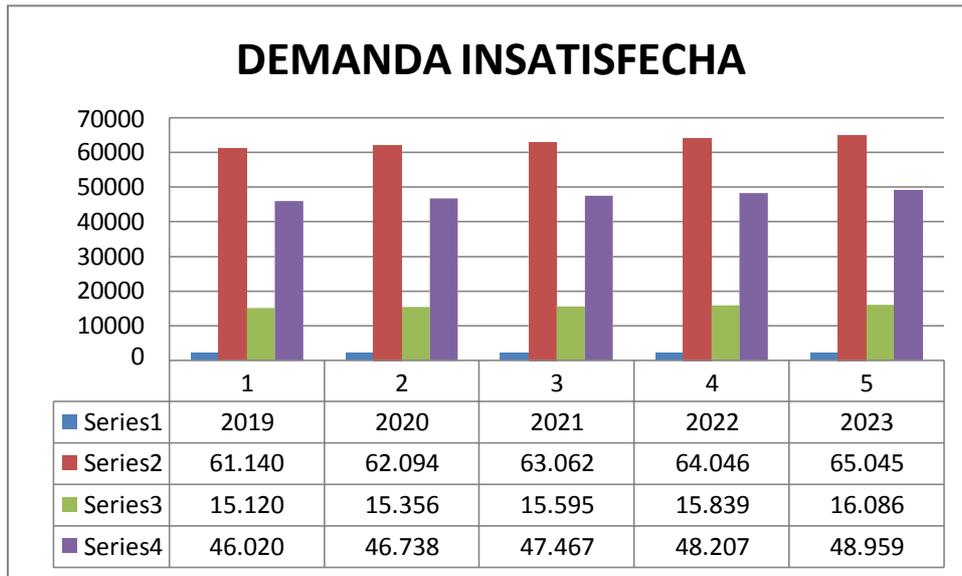
La demanda insatisfecha se obtiene considerando los resultados obtenidos en las proyecciones realizadas de la oferta y la demanda, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1** *Demanda Insatisfecha*

AÑO	DEMANDA	OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA
2019	61.140	15.120	46.020
2020	62.094	15.356	46.738
2021	63.062	15.595	47.467
2022	64.046	15.839	48.207
2023	65.045	16.086	48.959

**Fuente:** Aplicación de Encuestas

**Elaborado por:** El autor



**Ilustración 19** *Demanda Insatisfecha*

**Fuente:** *Aplicación de Encuestas*

**Elaborado por:** *El autor*

### 1.5. Promoción y publicidad que se realizará.

La finalidad de promover a la empresa ha obligado a diseñar varias alternativas de promoción en base a estrategias que permitan lograr un posicionamiento dentro del mercado, y que la asesoría que se oferta se dé a conocer de manera sencilla entre los contribuyentes.

- Creación de página web con detalle completo de la empresa, los profesionales que la conforman y los servicios en asesoría tributaria que oferta, así como también una guía básica informativa de la normativa vigente de tributación.
- Creación de página de Facebook.
- Asignación de una línea telefónica móvil exclusiva y permanente para contactos.
- Creación de correo electrónico corporativo para difusión de la empresa y sus servicios mediante bases de datos de clientes.
- Elaboración de volantes publicitarios.

## **1.5.1. Plan de Medios**

### **1.5.1.1. Objetivos**

Captar el mayor número de contribuyentes a través de medios digitales y redes sociales; captar para el fortalecimiento del rendimiento y rentabilidad de la compañía.

### **1.5.1.2. Target.**

El servicio de asesoría que brinda la empresa se encuentra diseñada para todo tipo de contribuyente que estén sujetos a la ley de régimen tributario y que desarrollan todo clase de actividades sin excepción, por lo que la información será enviada a todos en general.

### **1.5.1.3. Estrategia.**

La empresa diseñará su página web para proveer de información detallada de su estructura, de los profesionales que la conforman, y todos los servicios que se ofertan; esto con el fin que los contribuyentes de forma dinámica y fácil accedan a la presentación de la empresa y forma práctica conozcan la normativa vigente tributaria y de sus obligaciones ante el ente de control SRI.

La red social Facebook permitirá adherir un buen número de seguidores que tendrán de primera mano la información necesaria para contactar y solicitar el servicio de asesoramiento.

Se realizaran campañas y publicaciones de forma masiva con información precisa de la empresa y sus servicios de tributación mediante el correo electrónico corporativo.

#### 1.5.1.4. Medios.

Los medios elegidos para la difusión son los digitales, a través de estos se remitirá la información de forma permanente hacia los clientes potenciales y que son:

- ✓ Página web.
- ✓ Redes sociales.
- ✓ Correo electrónico corporativo.
- ✓ Volantes

#### 1.5.1.5. Presupuesto.

Para llevar a cabo el plan de medios se debe contar con presupuesto que permita desarrollarlo positivamente y de manera adecuada, con el fin de lograr los objetivos planteados.

**Tabla 31** *Presupuesto plan de medios*

<b>Medio</b>	<b>Cant.</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Costo Anual</b>
Plan de Internet	1	35,00	35,00	Mensual	420,00
WIFI					
Página Web + Dominio + Hosting	1	350,00	350,00	Anual	350,00
Volantes	5.000	0,08	400,00	Semestral	400,00
<b>TOTAL</b>					<b>1.070,00</b>

**Fuente:** *Investigación personal.*

**Elaborado por:** *El Autor.*

#### 1.5.1.6. Cronograma.

Para dar cumplimiento de lo establecido se ha programado el siguiente cronograma de actividades a realizar:

**Tabla 31** *Cronograma*

<b>Actividad</b>	<b>Herramienta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsables</b>
Administración de Página Web	Proveedor seleccionado	Semestral	Gerente General
Publicidad Redes Sociales	Internet	Diario	Asistente Administrativo
Entrega de volantes	Volantes	Diaria	Operativo

**Fuente:** Investigación personal.

**Elaborado por:** El Autor.

### **1.6. Sistema de distribución a utilizar.**

El canal de distribución del servicio de asesoría será directo es decir proveedor cliente sin pasar por terceros , también se brindara ayuda a los contribuyentes por los diferentes medios digitales con los que cuenta la empresa y como más sea de su conveniencia por su tiempo o distancia.

“Según Lamb, Hair y McDaniel, "desde el punto de vista formal, un canal de marketing (también llamado 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".

### **1.7. Seguimiento de Clientes**

La relación con los clientes será permanente y se hará seguimiento frecuente de los procesos que implica la asesoría contratada y así un brindar un

servicio adicional de actualización dado el caso si existieran en el transcurso de un periodo fiscal cambios en la normativa tributaria. De esta manera se busca fidelizar al cliente y a través de este aumentar el volumen de contribuyentes referidos.

### **1.8. Mercados alternativos.**

No se descarta en su momento si el caso lo amerita optar como parte de los mercados alternativos, otros servicios como son:

- Enfocar la prestación de servicios de asesoría contable y tributaria a las personas jurídicas o grupos empresariales, con el fin de ampliar el mercado.
- Realizar capacitación en grupos y por tipo de contribuyentes respecto de la normativa legal que se aplica dentro del proceso de tributación.
- Ofertar softwares contables que incluye la capacitación para su manejo y mantenimiento durante el contrato del mismo ya sea por renta o venta del paquete contable.

### **1.9. Imagen corporativa de la empresa**

La compañía se encuentra formada por un equipo multidisciplinario, que podrá brindar asesoría a sus clientes en temas contables, tributarios y demás, fortaleciendo de esta forma la imagen de la misma mediante los resultados exitosos de la asesoría por parte de sus profesionales en cuanto a servicio y gestión.

### **1.10. Marca, logotipo y slogan**

Como parte del proceso de legalización del negocio, se considera realizar el trámite de registro de marca ante el ente

correspondiente, así como también el logotipo. Esto con el objetivo de que a futuro la compañía crezca y proteja sus logros económicos.



El slogan de la compañía es el siguiente:



## CAPITULO II

### 2. AREA DE OPERACIONES

#### 2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN

Diseñar los procedimientos adecuados para la prestación de un servicio personalizado que permita la satisfacción de las necesidades de los clientes, en cuanto a la asesoría contable y tributaria mediante los conocimientos y habilidades del equipo de trabajo.

#### 2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La empresa funcionará en un local arrendado para el efecto dentro del Centro Comercial Portal Shopping, en base a lo cual se describen los procesos a desarrollar en la asesoría.

##### 2.2.1. Descripción de proceso de transformación del bien o servicio.

La asesoría da inicio con la atención a todos los clientes que ingresen al local en horario ininterrumpido de lunes a domingo, nuestra empresa es la única dentro del centro comercial Portal Shopping que brinda este tipo de asesoría y se cuenta con asesores especializados en Contabilidad y Tributación, quienes prestarán el servicio requerido de acuerdo a las necesidades del cliente.

Una vez brindado el servicio se procede a facturar el costo según el tema contable o tributario solicitado.

**Tabla 32 Check List**

---

#### SERVICIOS

---

Asesoría de declaración impuesto a la renta personas naturales no obligadas a llevar contabilidad

Asesoría de declaración impuesto a la renta personas naturales obligadas a llevar contabilidad, sociedades y compañías debidamente constituidas

---

---

Asesoría para declaración mensual de retenciones de iva y retenciones en la fuente de todo tipo de contribuyente

Asesoría para elaboración de anexos SRI para personas naturales obligadas a llevar contabilidad, sociedades y compañías debidamente constituidas

Asesoría para elaboración de anexo de gastos personales

Asesoría tributaria para aplicación correcta de retenciones de iva y fuente

Asesoría contable sobre aplicación según el tipo de contribuyente

---

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El Autor.*

El cliente una vez concluida la asesoría se acerca a caja para cancelar el valor conforme del servicio recibido, así como también se le entregara los documentos que sean necesarios para el archivo personal del cliente respecto del trámite contable tributario realizado.

Descripción del trabajo a desarrollar:

**Tabla 33** *Descripción del trabajo a realizar*

<b>PRODUCTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Asesoría de declaración impuesto a la renta personas naturales no obligadas a llevar contabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se obtiene resumen de ingresos y egresos del ejercicio fiscal.</li><li>• Se establecen los gastos personales para deducción conforme a la base establecida en el ejercicio fiscal.</li><li>• Se restan los valores por concepto de retención en la fuente que se hayan aplicado al contribuyente.</li><li>• Se procede a realizar la declaración en línea dentro de la plataforma del SRI considerando los valores a pagar si se sobrepasa la base estipulada por el ente de control.</li></ul>

---

---

Asesoría de declaración impuesto a la renta personas naturales obligadas a llevar contabilidad, sociedades y cías.

- Se debe contar por parte del cliente con el detalle del balance general y estado de resultados de ejercicio fiscal que finaliza.
- Se procede al cálculo de las depreciaciones de la cuenta planta y equipo, se realiza el cálculo de participación a trabajadores y los respectivos valores de reservas según el tipo de contribuyente.
- Se resta el valor de las retenciones que se aplicaron al contribuyente dentro del ejercicio fiscal.
- Se realiza la declaración en línea para el cálculo del valor a pagar por concepto de este impuesto.

Asesoría para declaración mensual de retenciones de iva y retenciones en la fuente de todo tipo de contribuyente

- Se verifica valores de facturas físicas y electrónicas tanto de compras como de ventas más las retenciones que se han aplicado por fuente e iva.
  - Se realiza la declaración en línea mediante la plataforma del SRI bajo el formulario 103 y 104 respectivamente.
-

---

Asesoría para elaboración de anexos SRI para personas naturales obligadas a llevar contabilidad, sociedades y compañías debidamente constituidas

- De acuerdo al tipo de contribuyente se procesan los anexos como son: de socios, de dividendos, de herencia, transaccional y relación de dependencia.
- La información que se plasma en estos es la misma que el cliente entrega al asesor para su registro técnico y conocimiento contable.
- Se genera un archivo de extensión xml que se estructura a través de la aplicación DIMM ANEXOS para posterior cargarlo en línea en la plataforma del SRI.

Asesoría para elaboración de anexo de gastos personales

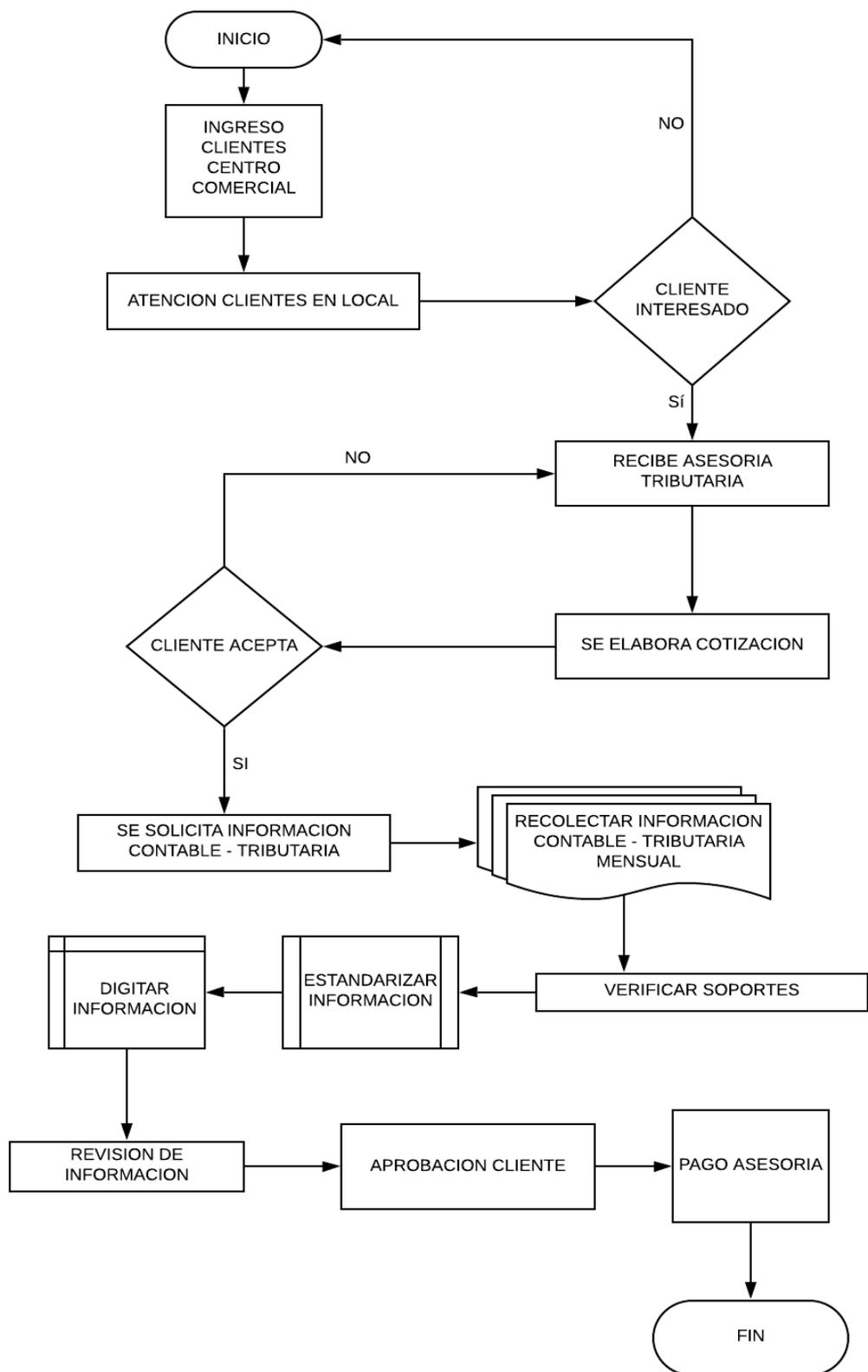
- El cliente entrega las facturas respectivas por los gastos que contempla la ley y que son materia de deducción de impuestos como son: Vivienda, Vestimenta, Arte, Educación y Alimentación.
- Se clasifican por categoría y se calcula las bases permitidas de gastos que es hasta el 50% de los ingresos.
- Cada factura será registrada en el anexo para verificación del ente de control.

Asesoría tributaria para aplicación correcta de retenciones de iva y fuente

- Parte de la asesoría es la de guiar al contribuyente para que aplique de manera adecuada los porcentajes de retención tanto de iva como de fuente y en base a la pirámide de contribuyentes y por el tipo de bien o servicio que se adquiera.

Asesoría contable sobre aplicación según el tipo de contribuyente

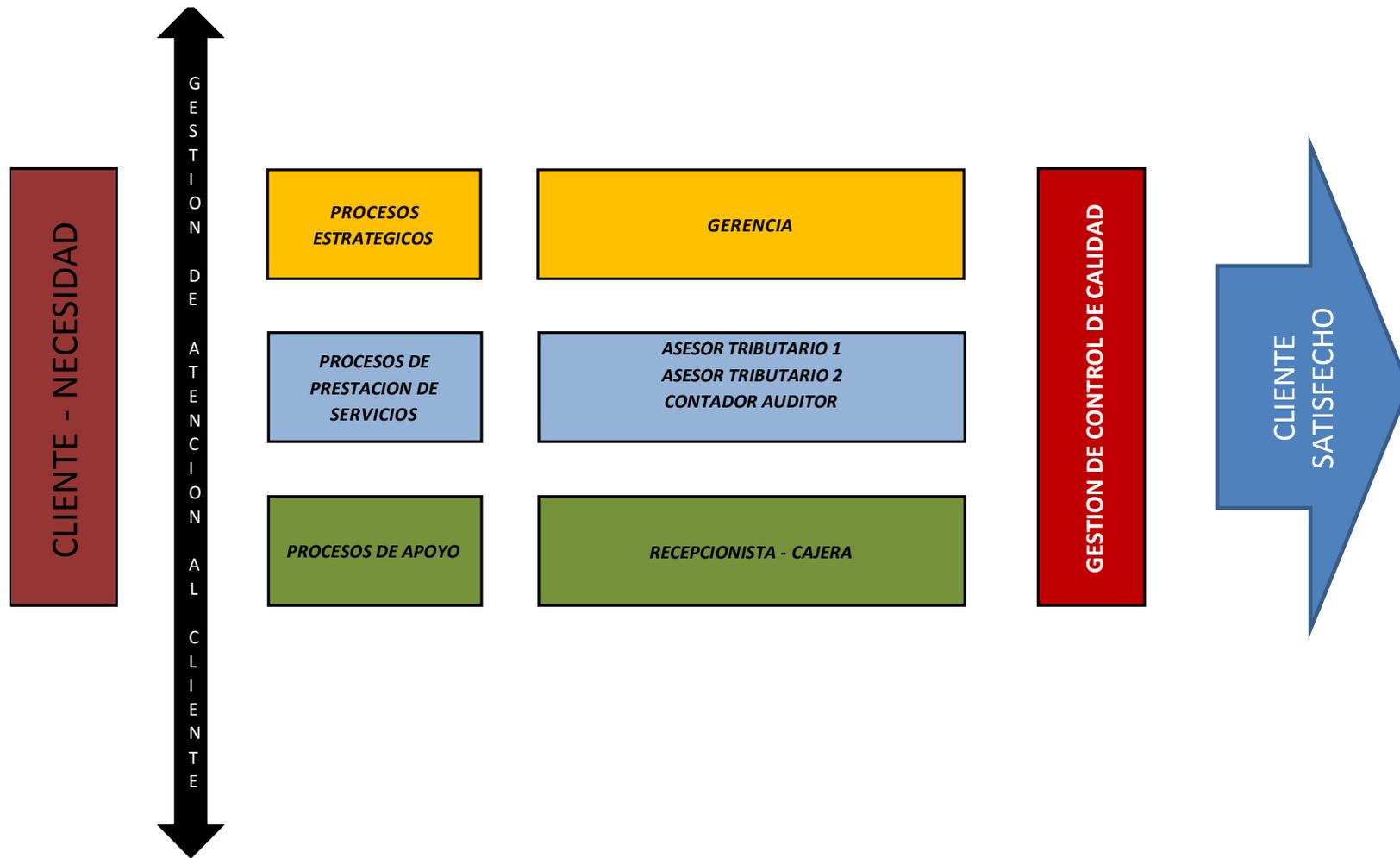
- El asesor quien es un profesional contable guía al cliente según su categorización como contribuyente en la forma de llevar sus registros contables y de los procedimientos mensuales que se deben cumplir para con la información que a diario receipta por compras y ventas del giro de su negocio.
  - Conforme de la ley se entrega al cliente un borrador de dichos procedimientos.
-



**Ilustración 20** *Flujograma de prestación de servicio*

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** El Autor



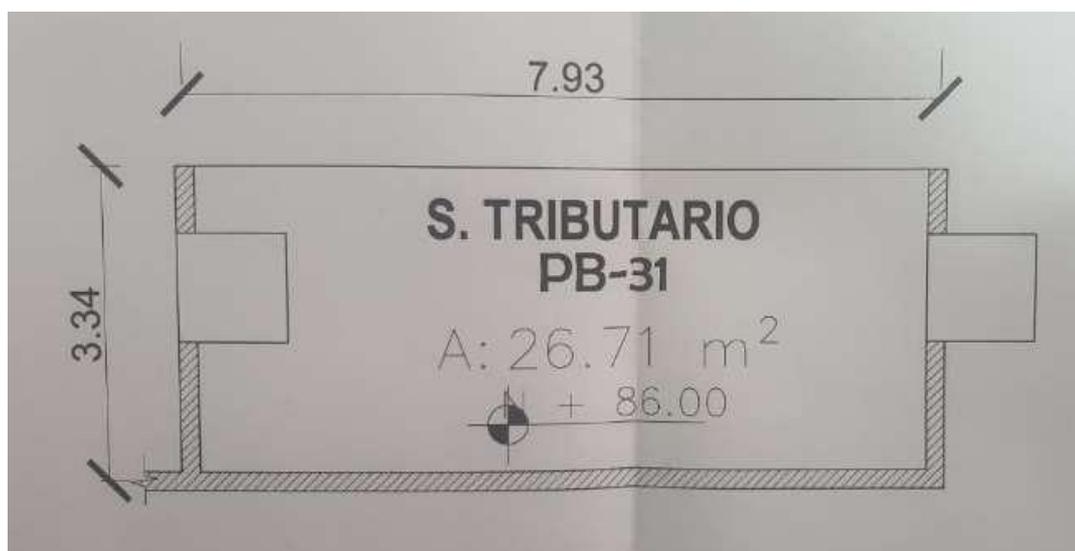
**Ilustración 21** Mapa de Procesos

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** El Autor

## 2.2.2. Descripción de instalaciones, equipos y personas.

La empresa funcionará dentro del centro Comercial El Portal ubicado en el sector de Calderón, su espacio físico es de 26,71 metros cuadrados con mezzanine y un área adicional de cabinas telefónicas y servicio de internet.



**Ilustración 22** Planos del local

**Fuente:** Planos del local propio

**Elaborado por:** El autor

Para el desarrollo de las actividades de la empresa se requieren los siguientes equipos:

**Tabla 34** Equipos

EQUIPO	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS FÍSICAS
HP LAPTOP (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Procesador: <b>INTEL Celeron N4000 Dual Core (1.1GHz +Turbo 2.6GHz, 4MB Cache)</b></li> <li><input type="checkbox"/> RAM: 4GB DDR4-2400</li> <li><input type="checkbox"/> Almacenamiento: 500GB 5400rpm HDD</li> <li><input type="checkbox"/> Tarjeta Gráfica: Intel UHD 600</li> <li><input type="checkbox"/> Pantalla: 15.6" HD (1366 x 768px)</li> <li><input type="checkbox"/> Unidad Optica: DVDrw</li> <li><input type="checkbox"/> Teclado Ingles   Bluetooth 5.0</li> <li><input type="checkbox"/> Batería: 3 celdas 31Wh 7.0 Horas</li> <li><input type="checkbox"/> Sistema Operativo: Windows 10 H v1809 Ingles - &gt;Español</li> </ul>	
HP DESKTOP (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hp Desktop PC HP 8000 SFF – CLASE B – Procesador Intel Core i3 – 3.4 GHz – 4GB de RAM – D.D de 500GB – Monitor HP 19”.</li> </ul>	

IMPRESORA  
RICOH (1)

- Velocidad de primera impresión B/N y Color: 5,5 y 7,7 segundos.
- Velocidad de impresión B/N y Color: 20 y 25 páginas por minuto.
- Memoria: Estándar / máxima: 1,5GB / 2GB.
- Unidad de disco duro: 250 GB.



**Tabla 35** Descripción de Equipos

ACTIVIDAD	EQUIPO	VELOCIDAD NOMINAL	COSTO UNITARIO USD	COSTO TOTAL USD
Procesamiento de Información	HP Laptop	Disponible en capacidades de hasta 1 TB	1.050	3.150
Procesamiento de Información	HP Desktop	Hp 2 partes con cpu	650	1.950
Impresión de documentos	RICOH	40000 páginas en negro o 15000 páginas a color	2.500	2.500

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Elaborado por:** *El autor*

La atención que se brinda a los clientes corresponde al horario establecido por el centro comercial de lunes a domingo ininterrumpidamente por lo que la presencia de los colaboradores es permanente y a futuro se diseñarán horarios de acuerdo a las horas del día donde la afluencia de posibles clientes sea mayor.

Con la información obtenida en el cálculo de la demanda insatisfecha, se considera que durante el año 2020 se atenderán a la totalidad de posibles clientes que corresponden a 46.738 personas, equivalente al 75,25% obtenido en la aplicación de la encuesta, y en base a la capacidad de producción de nuestra empresa, de acuerdo al tiempo de atención y tipo de servicios se podrá cubrir a un 7,97% de clientes satisfechos por mes.

El personal necesario para la prestación del servicio de asesoría contable y tributaria es el siguiente:

### **GERENTE PROPIETARIO**

Su presencia es conforme a las citas previas que se tenga con clientes que desean una asesoría permanente para su giro de negocio

### **ASESOR 1 Y 2**

Su horario de trabajo se establece en base al horario de apertura y cierre del centro comercial, a futuro se establecerán horarios rotativos considerando las horas de más afluencia de clientes dentro del centro comercial.

### **CONTADOR – AUDITOR**

Su horario de trabajo es rotativo para dar soporte a los asesores, sus visitas serán 3 días a la semana con un tiempo de permanencia en cada visita de 3 horas.

### **RECEPCIONISTA – CAJERA**

Su horario es permanente de lunes a domingo conforme al horario de apertura y cierre que establezca el centro comercial.

Con lo señalado en el párrafo precedente se calcula el valor de horas hombre de la siguiente forma:

**Tabla 36** *Actividades del negocio*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>HORAS REQUERIDAS</b>
<b>Asesoría para la compra de paquetes (software contable)</b>	1	15 minutos
<b>Elaboración de Formularios tributarios</b>	1	30 minutos
<b>Guía técnica para la elaboración de la conciliación Bancaria</b>	1	15 minutos
<b>Cumplimiento de todas las disposiciones legales, presentación, pago oportuno de las obligaciones tributarias.</b>	1	15 minutos
<b>Servicio de fotocopidora e internet.</b>	1	5 minutos
<b>TOTAL HORAS</b>	1	1,30

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *El Autor*

**345 clientes atendidos / 1,30 horas de atención = 265 clientes satisfechos al mes**

2 asesores x 30 jornadas laborales x 265 clientes satisfechos = 15.900 horas / 345

clientes = 46 horas hombre por semana.

**Tabla 37** *Detalle Horas-Hombre*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>No. PERSONAS</b>	<b>HORAS HOMBRE</b>
Asesorías en general	270 horas	2	46

Fuente: *Elaboración propia*

Elaborado por: *El autor*

**Tabla 38** Descripción de empleados

ÁREA	CANTIDAD	HORAS DÍA	HORAS SEMANA	HORAS MES	HORAS AÑO
Gerencia	1	3	21	84	1.008
Asesor 1	1	10	50	200	2.400
Asesor 2	1	10	50	200	2.400
Recepcionista- Caja	1	10	50	200	2.400
Contador	1	3	21	84	1.008

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Elaborado por:** *El autor*

### 2.2.3. Tecnología a aplicar.

Los equipos con los que se cuenta son los necesarios para dar inicio a la empresa de asesoría, conforme aumente la demanda de clientes se analizará la compra de equipos tecnológicos adicionales en base al personal que se incremente y por la infraestructura disponible en el área del mezzanine, que a futuro se hará funcional.

## 2.3. FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

### 2.3.1. Ritmo de producción.

A continuación se detallan las actividades que se desarrollan con su respectivo tiempo:

**Tabla 39** Ritmo de Producción

Actividad	Nº Personas	Tiempo Promedio (minutos)	Tiempo Normal (minutos)	Ritmo de Trabajo
Asesoría de declaración impuesto a la renta personas naturales no obligadas a llevar contabilidad	1	20	20	13,33 %
Asesoría de declaración impuesto a la renta personas naturales obligadas a llevar contabilidad,	1	30	30	20 %

<b>sociedades y compañías</b>				
<b>debidamente constituidas</b>				
<b>Asesoría para declaración mensual de retenciones de iva y retenciones en la fuente de todo tipo de contribuyente</b>	1	15	15	10 %
<b>Asesoría para elaboración de anexos SRI para personas naturales obligadas a llevar contabilidad, sociedades y compañías debidamente constituidas</b>	1	30	30	20 %
<b>Asesoría para elaboración de anexo de gastos personales</b>	1	30	30	20 %
<b>Asesoría tributaria para aplicación correcta de retenciones de iva y fuente</b>	1	10	10	6,67 %
<b>Asesoría contable sobre aplicación según el tipo de contribuyente</b>	1	15	15	10 %
<b>TOTAL</b>		150	150	100 %

**Fuente:** *Investigación propia*

**Elaborado por:** *El autor*

### **2.3.2. Nivel de inventario promedio.**

La empresa no cuenta con inventario por cuanto es servicio de asesoría personalizada, únicamente llevara un control de la compra de resmas de papel para el servicio de copiadora.

### 2.3.3. Número de trabajadores.

**Tabla 40** *Número de Trabajadores*

<b>CARGO</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>TIPO DE EMPLEADO</b>
Gerente	Control y supervisión de todo el personal a cargo tanto en la parte laboral y toma de decisiones de toda índole Soporte a los asesores en materia contable, tributaria y financiera.	FIJO
Contador Auditor	Revisión de trabajos contables con firma de respaldo.  Reunión con potenciales clientes permanentes.	TRABAJA BAJO SERVICIOS PROFESIONALES
Asesor tributario	Asesoría permanente de temas tributarios contables y financieros	FIJO
Recepcionista Cajera	Servicio de caja, copiadora, y activación a usuarios de cabinas de internet y cabinas telefónicas	FIJO

**Fuente:** *Investigación propia*

**Elaborado por:** *El autor*

## 2.4. CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

### 2.4.1. Capacidad de Producción Futura.

**Tabla 41** *Capacidad de Producción Futura*

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA</b>	<b>ASESORÍAS</b>	<b>CAPACIDAD</b>
	<b>INSATISFECHA</b>	<b>BRINDADAS</b>	<b>FUTURA</b>
2019	46.020	3.668	3.725
2020	46.738	3.725	3.783
2021	47.467	3.783	3.842
2022	48.207	3.842	3.902
2023	48.959	3.902	3.963

**Fuente:** *Investigación propia*

**Elaborado por:** *El autor*

Para lograr una producción futura (prestación de servicios) mayor, la empresa requiere incorporar un asesor adicional a su nómina, con el fin de que de manera proporcional a lo calculado se pueda incrementar también el número de clientes satisfechos.

## **2.6. DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

### **2.6.1. Especificación de materias primas y grado de sustitución que pueden presentar.**

Al ser una empresa de asesoría tributaria y contable no tiene materia prima, pero sí necesita mantener suministros para la prestación de sus servicios, como se detalla a continuación:

**Tabla 42** *Recursos para la prestación de servicios*

<b>SUMINISTROS</b>	<b>CANTIDAD ANUAL</b>
Resmas papel bond	100
Carpetas bene	50
Carpetas cartulina	200
CD's no regrabables	50
Esferos	30

**Fuente:** *Investigación propia*

**Elaborado por:** *El autor*

## **2.7. CALIDAD**

### **2.7.1. Método de Control de Calidad.**

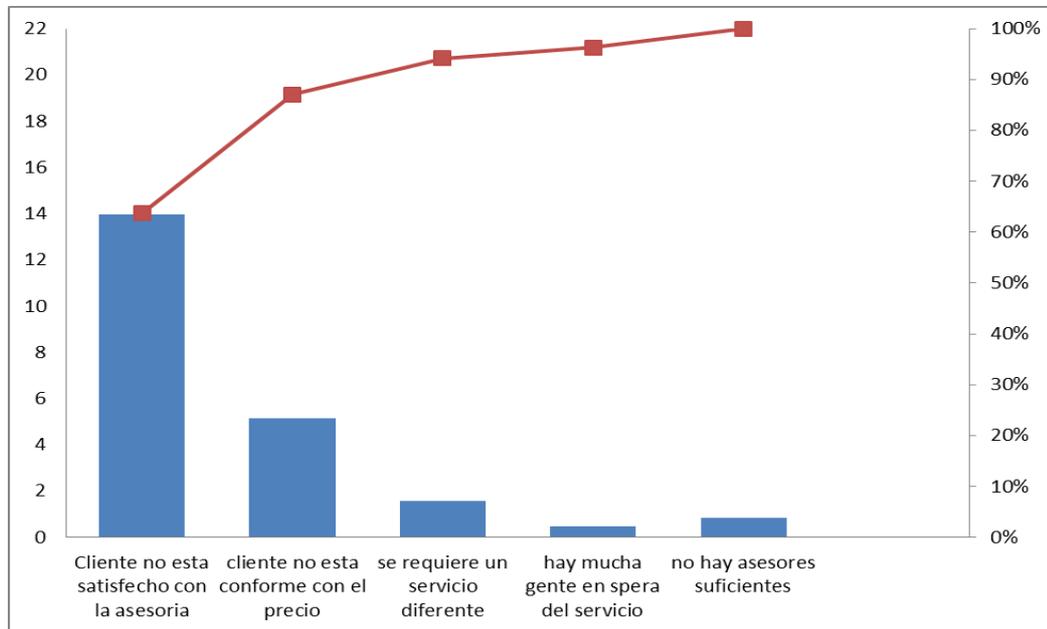
El método de control de calidad escogido es el Diagrama de Pareto, y se lo elabora con la siguiente información:

**Tabla 43** *Diagrama de Pareto*

CAUSAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Cliente no está satisfecho con la asesoría	36	45,57%	45,56%
Cliente no está conforme con el precio	21	26,58%	72,14%
Se requiere un servicio diferente	11	13,92%	86,06%
Hay mucha gente en espera del servicio	6	7,59%	93,65%
No hay asesores suficientes	5	6,34%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** *Investigación propia*

**Elaborado por:** *El autor*



**Ilustración 23** *Diagrama de Pareto*

**Fuente:** *Investigación propia*

**Elaborado por:** *El autor*

## **ANÁLISIS:**

De acuerdo a la información representada en el gráfico, se puede evidenciar que las principales causas para afectar nuestro cumplimiento de objetivos y afectar las cifras corresponde a decisiones propias de la empresa, por lo que es posible considerar una modificación de las estrategias gerenciales, con el fin de proporcionar la asesoría requerida por el 45,56% de los clientes que no se encuentran satisfechos; así como también se puede verificar los precios de lista y analizar sobre la posibilidad de un ajuste que permita recuperar el 72,14% de clientes que no están conformes con ello.

## **2.8. NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN.**

### **2.8.1. Seguridad e higiene ocupacional**

La empresa es nueva y posee un número pequeño de empleados razón por la que no se ha elaborado un manual de seguridad e higiene ocupacional. Sin embargo; al ser una concesión contratada por un período de 5 años, los requisitos para su funcionamiento dependen de las adecuaciones físicas según los requerimientos del centro comercial, como por ejemplo diseño, instalaciones y seguridad.

Por lo tanto, el trámite de permisos le corresponde al centro comercial y en el diseño la empresa ha procurado proporcionar el ambiente, iluminación y comodidad necesarios para un desempeño óptimo y saludable de los colaboradores.

También se ha considerado la parte ergonómica de los puestos de trabajo e iluminación, con el fin de no afectar a la salud de los empleados; así como el cumplimiento de las normas legales vigentes de seguridad social.

## **CAPITULO III**

### **3. AREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

#### **3.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

Definir la estructura organizacional del negocio para el desarrollo de sus actividades y satisfacción de los clientes estableciendo normas y políticas que ayuden al desarrollo de la institucional.

#### **3.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

##### **3.2.1. Visión de la Empresa.**

En el año 2024 la empresa aspira ser la pionera en el Servicio de Asesoría Contable y Tributaria dentro del sector de Calderón; los profesionales con los que cuenta la empresa garantizan seguridad en la toma de decisiones del cliente y su cumplimiento ante los entes de control, así como la de estar actualizados de la normativa tributaria contable tributaria que permanentemente cambia.

##### **3.2.2. Misión de la Empresa:**

La empresa oferta servicio de asesoría contable y tributaria, donde se entrega al cliente de manera personalizada y en base al tipo de contribuyente toda la normativa contable tributaria para que se cumpla de manera técnica y ordenada lo establecido por el ente de control, así como también una guía completa en el ámbito financiero para el buen desempeño del giro de negocio de cada contribuyente.

### **3.2.3. Objetivos y estrategias**

#### **Objetivos Específicos**

- Obtener la información necesaria del sector a través de la encuesta (estudio de mercado) para establecer las necesidades del mercado y sus falencias respecto del cumplimiento ante la normativa en temas tributarios.
- Determinar los aspectos legales que viabilicen el plan de negocios respecto de su buen funcionamiento ante la ley ecuatoriana.
- Fijar el presupuesto que la organización requiere para el funcionamiento del negocio y su efectiva permanencia en el mercado.
- Definir la estructura organizacional del negocio para el desarrollo de sus actividades.
- Determina la viabilidad económica financiera de la empresa TMP al brindar el servicio y asesoría en trámites referentes a la tributación y contabilidad en Calderón, con la finalidad de satisfacer las necesidades del sector.

#### **3.2.3.1. Estrategias definidas**

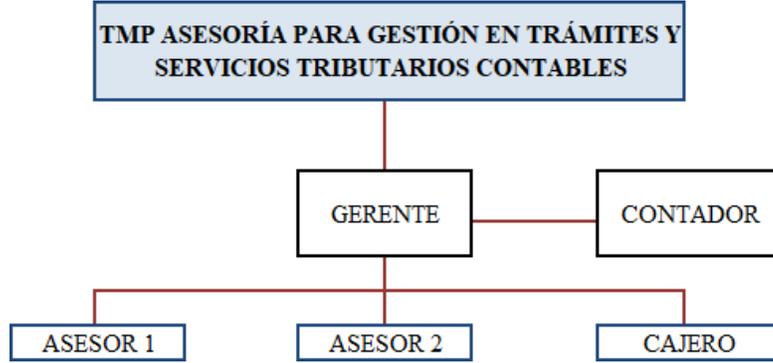
- En el mercado existe variada oferta de asesoría tributaria contable, en la gran mayoría solo se cuenta con conocimientos básicos y de manera empírica y no apegada a la normativa vigente, por esta razón los profesionales a cargo de la asesoría son calificados y con estudios permanentes en la rama que garantizan fidelización ante los clientes y por default publicidad de boca en boca.
- Las empresas y personas naturales requieren de una guía tributaria técnica que les permita dentro del periodo fiscal cumplir con la normativa vigente y a la vez contar con estrategias financieras adecuadas para la toma de decisiones en el momento justo cuando el caso lo amerite y su proceso contable sea solido mediante las herramientas que la asesoría les facilitara para consolidar su estructura económica.

- Para brindar el servicio se conformará un equipo multidisciplinario que proporcionará atención profesional para cada área de asesoramiento, reflejando la experiencia en la satisfacción de los clientes tanto en el área contable como en la tributaria, que incluye una amplia oferta de servicios como son: la elaboración de presupuestos, asesoría tributaria, elaboración de formularios, actualización de información para el cumplimiento con las obligaciones señaladas en el Código Tributario Interno emitido por el Servicio de rentas Internas, guía para desarrollo de proyectos y adquisición de paquetes de software contable, información sobre líneas de inversión y una adecuada asesoría para emprendimientos empresariales como personas naturales, jurídicas o sociedades de hecho.

### **3.3. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA**

La empresa cuenta con estructura simple, se constituirá como persona natural bajo RUC, se contara con 4 colaboradores calificados profesionalmente en la rama contable y tributaria incluidos el gerente y un colaborador en el área de caja.

#### **3.3.1. Organización Interna.**



### 3.3.2. Descripción de puestos.

**Tabla 44** *Descripción puesto gerente*

---

## **I. INFORMACIÓN BÁSICA:**

---

*Puesto:* GERENTE

*Jefe inmediato superior:* Ninguno

*Supervisa a:* Contador, Asesores y Cajero

---

## **II NATURALEZA DEL PUESTO:**

---

- Directivo
  - Fijo
- 

## **III FUNCIONES**

---

- ✓ Control del Personal.
  - ✓ Cierre de clientes fijos.
  - ✓ Asistencia técnica en normativa tributaria.
  - ✓ Implementación de políticas y procedimientos del servicio.
- 

## **IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

---

*Título profesional:* Administración de Empresas / Contabilidad y Auditoría

*Experiencia:* mínimo 5 años

*Habilidades:* Liderazgo, organización, sociabilidad

*Formación:* Título de cuarto nivel

---

**Tabla 45** *Descripción puesto asistente administrativa*

---

## **I. INFORMACIÓN BÁSICA:**

---

*Puesto:* CONTADOR

*Jefe inmediato superior:* Gerente

*Supervisa a:* Asesores

---

## **II. NATURALEZA DEL PUESTO:**

---

- Administrativo
  - Servicios Ocasionales
- 

## **III FUNCIONES**

---

- ✓ Asesoramiento y manejo contable del negocio.
  - ✓ Supervisa trabajo de asesores y manejo contable de clientes fijos.
  - ✓ Elaboración de balances y calificación de clientes fijos.
  - ✓ Remite información de clientes a la Gerencia para cierre de negociación.
- 

## **IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

---

*Título profesional:* Administración de Empresas / Contabilidad y Auditoría

*Experiencia:* mínimo 3 años

*Habilidades:* Trabajo bajo presión, puntualidad, organización.

*Formación:* Título de tercer nivel

---

**Tabla 46** *Descripción puesto Asesor 1*

---

**I. INFORMACIÓN BÁSICA:**

---

*Puesto:* ASESOR 1

*Jefe inmediato superior:* Gerente y Contador

*Supervisa a:* Ninguno

---

**III. NATURALEZA DEL PUESTO:**

---

- Administrativo
  - Fijo
- 

**III FUNCIONES**

---

- ✓ Asesoramiento contable y tributario todo tipo de contribuyente.

**IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

---

*Título profesional:* Administración de Empresas / Contabilidad y Auditoría

---

*Experiencia:* mínimo 2 a 1 años

*Habilidades:* Trabajo bajo presión, puntualidad, organización.

*Formación:* Título de tercer nivel, cursando nivel superior o egresados

---

**Tabla 47** *Descripción puesto Asesor 2*

---

## **I. INFORMACIÓN BÁSICA:**

---

*Puesto:* ASESOR 2

*Jefe inmediato superior:* Gerente y Contador

*Supervisa a:* Ninguno

---

## **IV. NATURALEZA DEL PUESTO:**

---

- Administrativo
  - Fijo
- 

## **III FUNCIONES**

---

- ✓ Asesoramiento contable y tributario todo tipo de contribuyente.

## **IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

---

*Título profesional:* Administración de Empresas / Contabilidad y Auditoría

*Experiencia:* mínimo 2 a 1 años

---

*Habilidades:* Trabajo bajo presión, puntualidad, organización.

*Formación:* Título de tercer nivel, cursando nivel superior o egresados

---

**Tabla 48** *Descripción puesto cajero*

---

## **I. INFORMACIÓN BÁSICA:**

---

*Puesto:* CAJERO

*Jefe inmediato superior:* Gerente y Contador

*Supervisa a:* Ninguno

---

## **V. NATURALEZA DEL PUESTO:**

- 
- Administrativo
  - Fijo
- 

## **III FUNCIONES**

---

✓ Cajero.

---

## **IV REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:**

---

*Título profesional:* Bachiller

---

*Experiencia:* mínimo 1 año

*Habilidades:* Trabajo bajo presión, puntualidad, organización.

*Formación:* Bachiller

---

### **3.4. CONTROL DE GESTIÓN**

#### **3.4.1. Indicadores de gestión**

ÁREAS	INDICADORES	TIEMPO	RESPONSABLE	META
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	# de clientes que ingresan al negocio / # de clientes atendidos	Mensual	ASESOR 1	100%
	# de clientes que requieren asesoría contable / # de clientes atendidos	Mensual	ASESOR 1	100%
	# de clientes que requieren asesoría tributaria / # de clientes atendidos	Mensual	ASESOR 1	100%
	# de clientes que requieren asesoría trámites públicos / # de clientes atendidos	Mensual	ASESOR 1 / ASESOR 2	100%
	# de clientes que requieren servicio de fotocopiado / # de clientes atendidos	Mensual	ASESOR 2	100%
	# de clientes que requieren servicio de internet / # de clientes atendidos	Mensual	ASESOR 2	100%
<b>FINANZAS</b>	# de respaldos recibidos / # de registros procesados	Mensual	CONTADOR	100%
	# de informes requeridos / # de informes entregados	Mensual	CONTADOR	100%
	# de pagos requeridos / # de pagos generados	Mensual	CONTADOR	100%
	# de conciliaciones bancarias solicitadas / # de conciliaciones bancarias entregadas	Mensual	CONTADOR	100%

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** El autor

### 3.4.3. NECESIDADES DE PERSONAL

**Tabla 49** *Detalle de personal*

<b>CARGO</b>	<b>No. COLABORADORES</b>	<b>PERÍODO</b>
Gerencia	1	Indefinido
Contador	1	Indefinido
Asesor 1	1	Indefinido
Asesor 2	1	Indefinido
Cajero	1	Indefinido

## **CAPITULO IV**

### **4. AREA JURÍDICO LEGAL**

#### **4.1. Objetivos del estudio jurídico legal**

Aplicar los requisitos legales que establezcan el plan de negocios en el mercado, ajustándose a la ley ecuatoriana; cumpliendo lo dispuesto por los entes de control en los tiempos fijados previo a su funcionamiento.

#### **4.2. Determinación de la forma jurídica**

La empresa TMP ASESORÍA PARA GESTIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS TRIBUTARIOS CONTABLES iniciará sus actividades bajo la figura de persona natural con el nombre comercial designado para la empresa, el cual será patentado.

#### **4.3. Patentes y Marcas**

El propietario de la empresa realiza el trámite correspondiente ante Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, con el fin de proteger su nombre y marca “TMP ASESORÍA PARA GESTIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS TRIBUTARIOS CONTABLES, el cual se desarrolla de la siguiente forma:

- ✓ Se realiza la solicitud ante la entidad pertinente para iniciar el trámite de registro de nombre y logotipo, para lo cual se cancela el pago de USD 260,00 (Doscientos sesenta 00/100 dólares).
- ✓ La etapa de revisión del requerimiento lleva un mes de proceso y se publica en una gaceta de la entidad, con el fin de que sea evidenciada por terceros.
- ✓ El registro es el siguiente paso y corresponde a la última publicación que se realiza para la verificación por parte de terceros.
- ✓ Una vez que se ha superado los pasos señalados se emite una resolución de propiedad intelectual y de esta forma se obtiene la respectiva certificación.

### **4.3. Licencias necesarias para funcionar y documentos legales**

#### **4.3.1. Registro Único de Contribuyentes**

“Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar esta información a la Administración Tributaria.

Sirve para realizar alguna actividad económica de forma permanente u ocasional en el Ecuador. Corresponde al número de identificación asignado a todas aquellas personas naturales y/o sociedades, que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deben pagar impuestos.”

El Registro Único de Contribuyentes se conforma de 13 números que corresponden al número de cédula de identidad de la persona natural y complementado con 001.

**Requisitos:**

- ✓ Cédula de ciudadanía original.
- ✓ Factura, planilla, comprobante de pago de agua potable o teléfono original.
- ✓ Certificado de votación original.

**Requisitos para la Generación de Clave de Personas Naturales**

- ✓ Cédula de ciudadanía original.
- ✓ Certificado de votación original.
- ✓ Acuerdo de Responsabilidad y uso de medios electrónicos.

**4.3.2. Permiso de ocupación emitido por el Cuerpo de Bomberos**

Corresponde a la autorización administrativa que el Cuerpo de Bomberos otorga a las edificaciones nuevas luego de realizar la verificación de los sistemas de prevención de incendios instalados en conformidad con los planos aprobados en el proceso de Visto Bueno.

**Requisitos para obtención del permiso**

- ✓ Formulario Declarativo de Ocupación firmado por el Propietario del Proyecto.
- ✓ Copia del certificado de Visto Bueno de Planos.
- ✓ Copia de la memoria técnica y/o formulario declarativo aprobada y sellada en V.B.P.
- ✓ Copia de los planos SCI aprobados y sellados.

## **CAPÍTULO V**

### **5. ÁREA FINANCIERA**

#### **5.1. OBJETIVO DEL ESTUDIO FINANCIERO**

Desarrollar el estudio financiero y viabilidad del mismo de acuerdo al análisis de resultados obtenidos a través de la proyección de costos y gastos, permitiendo así la toma de decisiones para el buen funcionamiento del negocio.

#### **5.2. PLAN DE INVERSIONES**

Para la implementación y establecimiento de la compañía de asesoría tributaria, se determina una inversión inicial de USD 23.665,14, cuyo financiamiento será realizado con fondos propios por parte de la gerente general; como se muestra a continuación:

**Tabla 50** *Plan de inversiones*

<b>ACTIVOS</b>				
<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>	<b>T. GENERAL</b>
	<b>INSTALACIONES Y REMODELACIONES</b>			<b>184,00</b>
1	Eléctricas	100,00	100,00	
2	Telefónica (celular)	28,00	56,00	
1	Internet	28,00	28,00	
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>700,00</b>
1	Caja	150,00	150,00	
4	Escritorio	100,00	400,00	
5	Sillas	30,00	150,00	
	<b>SUMINISTROS</b>			<b>127,50</b>
1	Grapadoras	8,00	8,00	
1	Perforadoras	8,00	8,00	
6	Resmas de papel bond	3,50	21,00	
75	Carpetas con logotipo	0,50	37,50	
4	Esferos	0,75	3,00	
50	CD's no regrabables	1,00	50,00	
	<b>EQUIPO DE COMPUTACION</b>			<b>4.800,00</b>
4	Computadora de escritorio	500,00	2.000,00	
4	Laptop	700,00	2.800,00	
	<b>EQUIPO DE OFICINA</b>			<b>1.760,00</b>
1	Teléfonos	60,00	60,00	
2	Impresora multifuncional	600,00	1.200,00	
1	Televisor para publicidad	500,00	500,00	
	<b>ACTIVO DIFERIDO</b>			<b>381,78</b>
1	Gastos de constitución	100,00	100,00	
1	Imprevistos (20%) Act. Del total	281,78	281,78	
	<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>			<b>15.711,86</b>
3	Gerente	1.301,11	3.903,34	
3	Contador	1.301,11	3.903,34	
3	Asesores	2.635,06	7.905,18	
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3.199,53</b>	<b>7.953,28</b>	<b>7.953,28</b>
	<b>TOTAL INVERSION</b>			<b>23.665,14</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

### **5.3.PLAN DE FINANCIAMIENTO**

El financiamiento inicial será realizado en su totalidad por parte de la Gerente General de la empresa, para lo cual cuenta con fondos propios y no se ha recurrido a instituciones bancarias.

**Tabla 51** *Plan de financiamiento*

DESCRIPCIÓN	TOTAL (USD)	PARCIAL %	TOTAL %
Recursos Propios	23.665,14	100	100
<b>TOTAL</b>	<b>23.665,14</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

## 5.4. CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS

### 5.4.1. Detalle de Costos

La empresa se dedicará exclusivamente a la prestación de servicios, así como se definió en su objeto social, para lo cual ha definido sus costos directos e indirectos de acuerdo al giro del negocio, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

**Tabla 52** *DETALLE DE COSTOS*

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL REQUERIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>PRODUCTO A:</b>				
Mano de Obra Directa	\$	2	600,00	<b>1.200,00</b>
Mano de Obra Indirecta	\$	3	400,00	<b>1.200,00</b>
Arriendo local	\$	1	1.500,00	<b>1.500,00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2.500,00</b>	<b>3.900,00</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

### 5.4.2. Proyección de Costos

Al conocer los costos mensuales que la empresa deberá cubrir, es importante proyectar las cifras para un período de 5 años, con el fin de realizar una correcta planificación del negocio, cumplir con nuestras responsabilidades financieras y

legales. Así también para contar con la información que nos permitirá conocer el punto de equilibrio del presente proyecto.

Por lo expuesto se han elaborado las siguientes tablas:

**Tabla 53** *Proyección de costos*

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL REQUERIDA	COSTO UNITARIO	COSTOS MENSUALES	COSTOS		TOTAL AÑO 1	COSTOS		TOTAL AÑO 2
					FIJOS	VARIABLES		FIJOS	VARIABLES	
<b>PRODUCTO A:</b>										
Mano de Obra Indirecta	\$	3	\$ 528,15	\$ 1.584,46	\$1.584,46		\$ 19.013,52	\$ 1.587,15		\$ 19.045,84
							\$ 19.013,52			\$ 19.045,84
Arriendo de local	\$	1,00	\$1.500,00	\$ 1.500,00	\$1.500,00		\$ 18.000,00	\$ 1.524,15		\$ 18.289,80
<b>TOTAL</b>			<b>2.028,15</b>	<b>3.084,46</b>	\$3.084,46	\$ -	\$ 37.013,52	\$ 3.111,30	\$ -	\$ 37.335,64

COSTOS		TOTAL AÑO 3	COSTOS		TOTAL AÑO 4	COSTOS		TOTAL AÑO 5
FIJOS	VARIABLES		FIJOS	VARIABLES		FIJOS	VARIABLES	
\$ 1.589,85		\$ 19.078,22	\$ 1.592,55		\$ 19.110,65	\$ 1.595,26		\$ 19.143,14
		\$ 19.078,22			\$ 19.110,65			\$ 19.143,14
\$ 1.548,69		\$ 18.584,27	\$ 1.573,62		\$ 18.883,47	\$ 1.598,96		\$ 19.187,50
\$ 3.138,54	\$ -	\$ 37.662,49	\$ 3.166,18	\$ -	\$ 37.994,13	\$ 3.194,22	\$ -	\$ 38.330,64

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

### 5.4.3. Detalle de Gastos

La empresa con el fin de llevar a cabo su objeto social que corresponde a la prestación de servicios de asesoría, debe incurrir en gastos mensuales que permitirán desarrollar las actividades con normalidad; para lo que se han considerado todos los gastos que la empresa requiere y se han detallado en la siguiente tabla:

**Tabla 54** *Detalle de gastos*

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	FRECUENCIA MENSUAL DEL GASTO	VALOR ANUAL
	<b>DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>70,00</b>
1	Caja	150,00	1	\$ 15,00
4	Escritorio	100,00	1	\$ 40,00
5	Sillas	30,00	1	\$ 15,00
	<b>DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACION</b>			<b>396,00</b>
4	Computadora de escritorio	500,00	1	\$ 165,00
4	Laptop	700,00	1	\$ 231,00
	<b>DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA</b>			<b>116,00</b>
1	Teléfonos	60,00	1	\$ 6,00
2	Impresora multifuncional	600,00	1	\$ 60,00
1	Televisor para Publicidad	500,00	1	\$ 50,00
	<b>GASTO SUELDOS Y SALARIOS</b>			<b>\$24.563,36</b>
1	Sueldo Gerente	1.023,47	1	\$12.281,68
1	Sueldo Contador	1.023,47	1	\$12.281,68
	<b>GASTO SUMINISTROS</b>			<b>127,50</b>
1	Grapadoras	8,00	1	8,00
1	Perforadoras	8,00	1	8,00
6	Resmas de papel bond	3,50	1	21,00
75	Carpetas con logotipo	0,50	1	37,50
4	Esferos	0,75	1	3,00
50	CD's no regrabables	1,00	1	50,00
	<b>GASTO SERVICIOS BÁSICOS</b>			
1	Agua, Luz	150,00	1,00	<b>150,00</b>
	<b>TOTAL:</b>			<b>25.422,86</b>

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El autor

#### **5.4.4. Proyección de Gastos**

Al conocer los gastos mensuales en los que incurrirá la empresa, se procede a realizar la proyección de los mismos durante 5 años, con el fin de obtener información necesaria para la organización adecuada en cuestión de obligaciones a cumplir, y a la vez conocer el punto de equilibrio, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 55** *Proyección de gastos*

<b>CANTIDA D</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>GASTOS FIJOS</b>	<b>GASTOS VARIABLES</b>	<b>TOTAL AÑO 1</b>	<b>GASTOS FIJOS</b>	<b>GASTOS VARIABLES</b>	<b>TOTAL AÑO 2</b>
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>				<b>70,00</b>			<b>70,12</b>
1	Caja	15,00	15,00		15,00	15,03		15,03
4	Escritorio	40,00	40,00		40,00	40,07		40,07
5	Sillas	15,00	15,00		15,00	15,03		15,03
	<b>EQUIPO DE COMPUTACION</b>				<b>396,00</b>			<b>396,67</b>
4	Computadora de escritorio	165,00	165,00		165,00	165,28		165,28
4	Laptop	231,00	231,00		231,00	231,39		231,39
	<b>EQUIPO DE OFICINA</b>				<b>116,00</b>			<b>116,20</b>
1	Teléfonos	6,00	6,00		6,00	6,01		6,01
2	Impresora multifuncional	60,00	60,00		60,00	60,10		60,10
1	Televisor publicidad	50,00	50,00		50,00	50,09		50,09
	<b>SUMINISTROS</b>				127,50			127,72
1	Grapadoras	8,00		8,00	8,00		8,01	8,01
1	Perforadoras	8,00		8,00	8,00		8,01	8,01
6	Resmas de papel bond	21,00		21,00	21,00		21,04	21,04
75	Carpetas con logotipo	37,50		37,50	37,50		37,56	37,56
4	Esferos	3,00		3,00	3,00		3,01	3,01
50	CD's no regrabables	50,00		50,00	50,00		50,09	50,09
	<b>SUELDOS Y SALARIOS</b>							
1	Sueldo Gerente	12281,68	12281,68		12281,68	12302,56		12302,56
1	Sueldo Contador	12281,68	12281,68		12281,68	12302,56		12302,56
	<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>							
	Agua, Luz, teléfono	150,00		150,00	150,00		150,26	150,26
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 25.422,86</b>	<b>\$ 25.145,36</b>	<b>\$ 277,50</b>	<b>\$ 26.062,36</b>	<b>\$ 25.188,11</b>	<b>\$ 277,97</b>	<b>\$ 26.106,67</b>

GASTOS FIJOS	GASTOS VARIABLES	TOTAL AÑO 3	GASTOS FIJOS	GASTOS VARIABLES	TOTAL AÑO 4	GASTOS FIJOS	GASTOS VARIABLES	TOTAL AÑO 5
		<b>70,24</b>			<b>70,36</b>			<b>70,48</b>
15,05		15,05	15,08		15,08	15,10		15,10
40,14		40,14	40,20		40,20	40,27		40,27
15,05		15,05	15,08		15,08	15,10		15,10
		<b>397,35</b>			<b>398,02</b>			<b>398,70</b>
165,56		165,56	165,84		165,84	166,12		166,12
231,79		231,79	232,18		232,18	232,57		232,57
		<b>116,39</b>			<b>116,59</b>			<b>116,79</b>
6,02		6,02	6,03		6,03	6,04		6,04
60,20		60,20	60,31		60,31	60,41		60,41
50,17		50,17	50,26		50,26	50,34		50,34
		127,93			128,15			128,37
	8,03	8,03		8,04	8,04		8,05	8,05
	8,03	8,03		8,04	8,04		8,05	8,05
	21,07	21,07		21,11	21,11		21,14	21,14
	37,63	37,63		37,69	37,69		37,76	37,76
	3,01	3,01		3,02	3,02		3,02	3,02
	50,17	50,17		50,26	50,26		50,34	50,34
12323,47		12323,47	12344,42		12344,42	12365,41		12365,41
12323,47		12323,47	12344,42		12344,42	12365,41		12365,41
	150,51	150,51		150,77	150,77		151,02	151,02
\$ 25.230,93	\$ 278,44	\$ 26.151,05	\$ 25.273,82	\$ 278,92	\$ 26.195,50	\$ 25.316,78	\$ 279,39	\$ 26.240,04

Fuente: Investigación personal

Elaborado por: El autor

#### 5.4.5. Mano de obra

La empresa cuenta con dos cargos al momento del inicio de sus actividades, que conforman la Mano de Obra Directa, estos cargos se encuentran bajo la nómina en cumplimiento del Código de Trabajo y se cumplen las obligaciones legales vigentes, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 56** *Mano de obra indirecta*

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÓD</b>	<b>SBU</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>VIARIOS</b>	<b>APORTE PERSONA L 9,45%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>VALOR A PAGAR</b>
Zoe Cajas	Asesor	CT	\$ 400,00	\$ -	400,00	\$ -	37,8	362,20	362,20
Jelena Raicevic	Asesor		\$ 400,00		400,00		37,8	362,20	362,20

Juliana Torres	Asesor	CT	\$ 400,00	\$ -	400,00	\$ -	37,8	362,20	362,20
<b>TOTAL</b>			<b>1.200,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.200,00</b>	<b>0,00</b>	<b>113,40</b>	<b>1.086,60</b>	<b>1.086,60</b>

<b>PROVISIONES PATRONALES</b>							
<b>IESS APOORTE PATRONAL 12,15%</b>	<b>PROVISIÓN XIII</b>	<b>PROVISIÓN XIV</b>	<b>VACACIONES</b>	<b>FONDO DE RESERVA</b>	<b>TOTAL PROVISIÓN</b>	<b>COSTO MANO DE OBRA</b>	<b>COSTO ANUAL MANO DE OBRA</b>
49,80	33,33	32,83	16,67	33,32	165,95	528,15	6337,84
49,80	33,33	32,83	16,67	33,32	165,95	528,15	6337,84
49,80	33,33	32,83	16,67	33,32	165,95	528,15	6337,84
<b>149,40</b>	<b>100,00</b>	<b>98,50</b>	<b>50,00</b>	<b>99,96</b>	<b>497,86</b>	<b>1.584,46</b>	<b>19.013,52</b>

Fuente: *Investigación personal*

Elaborado por: *El autor*

**Tabla 57 Sueldos y Salarios**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÓD</b>	<b>INGRESOS</b>			<b>DESCUENTOS</b>			<b>VALOR A PAGAR</b>
			<b>SUELDO</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>VARIOS</b>	<b>APORTE PERSONAL 9,45%</b>	<b>TOTAL</b>	

Guillermo Torres	Gerente	CT	800,00	<b>0,00</b>	800,00	0,00	75,60	724,40	724,40
Roberth Torres	Contador	CT	800,00	<b>0,00</b>	800,00	0,00	75,60	724,40	724,40
<b>TOTAL</b>			<b>1.600,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.600,00</b>	<b>0,00</b>	<b>151,20</b>	<b>1.448,80</b>	<b>1.448,80</b>

<b>PROVISIONES PATRONALES</b>							
<b>IESS APORTE PATRONAL 12,15%</b>	<b>PROVISIÓN XIII</b>	<b>PROVISIÓN XIV</b>	<b>VACACIONES</b>	<b>FONDO DE RESERVA</b>	<b>TOTAL PROVISIÓN</b>	<b>COSTO MANO DE OBRA</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
99,60	66,67	32,83	33,33	66,64	299,07	1023,47	12281,68
99,60	66,67	32,83	33,33	66,64	299,07	1023,47	12281,68
<b>199,20</b>	<b>133,33</b>	<b>65,67</b>	<b>66,67</b>	<b>133,28</b>	<b>598,15</b>	<b>2.046,95</b>	<b>24.563,36</b>

**Fuente:** *Investigación personal*  
**Elaborado por:** *El autor*

#### 5.4.6. Depreciación

Se ha utilizado para el cálculo de la depreciación el método de línea recta, en base al cual se aplican los porcentajes correspondientes a cada ítem, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 58** *Depreciación anual*

<b>DETALLE DEL BIEN</b>	<b>VIDA ÚTIL</b>	<b>VALOR</b>	<b>PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>				
Caja	10 años	150,00	10%	15,00
Escritorio	10 años	100,00	10%	10,00
Sillas	10 años	30,00	10%	6,00
<b>EQUIPO DE COMPUTACION</b>				
Computadora de escritorio	5 años	500,00	33%	165,00
Laptop	5 años	700,00	33%	231,00
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>				
Teléfonos	10 años	60,00	10%	6,00
Impresora multifuncional	10 años	600,00	10%	60,00
Video Proyector	10 años	500,00	10%	50,00

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

#### 5.4.7. Proyección de la depreciación

Una vez que se ha calculado la depreciación del primer año, se procede a realizar la proyección para el período de 5 años, como se muestra en la tabla que se desarrolla a continuación:

**Tabla 59** *Proyección de la depreciación*

<b>VALOR UNITARIO DEL BIEN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
150,00	15,00	15,03	15,05	15,08	15,10
100,00	10,00	10,02	10,03	10,05	10,07
30,00	6,00	6,01	6,02	6,03	6,04
500,00	165,00	165,28	165,56	165,84	166,12
700,00	231,00	231,39	231,79	232,18	232,57
60,00	6,00	6,01	6,02	6,03	6,04
600,00	60,00	60,10	60,20	60,31	60,41
500,00	50,00	50,09	50,17	50,26	50,34
	<b>TOTAL</b>	<b>543,92</b>	<b>544,85</b>	<b>545,77</b>	<b>546,70</b>

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El autor

## 5.5. CÁLCULO DE LOS INGRESOS

De la información obtenida en la encuesta al del estudio de la mano de obra hombre se ha definido que se pueden brindar 265 atenciones al mes cuyo precio promedio sería de \$ 29,20 como lo determina el siguiente cuadro.

**Tabla 60** *Cálculo de los ingresos mensuales*

PRODUCTOS	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO MENSUAL	MARGEN DE UTILIDAD %	MARGEN DE UTILIDAD \$	INGRESOS UNITARIOS	UNIDADES PRODUCIDAS	PRECIO DE VENTA UNITARIO	TOTAL INGRESOS
ASESORÍA CONTABLE	1	24,33	20	4,87	29,20	265	29,20	<b>7.736,94</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

### 5.5.1. Proyección de Ingresos

Con la tasa de incremento de las empresas de asesoría tributaria, se ha calculado la proyección de los ingresos de la compañía en el mismo período; como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 61** *Proyección de ingresos*

<b>PRODUCTOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL AÑO 1</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL AÑO 2</b>
ASESORÍA CONTABLE	3180	29,20	<b>92.843,28</b>	3192	29,25	<b>93.352,06</b>

<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL AÑO 3</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL AÑO 4</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL AÑO 5</b>
3204	29,30	<b>93.862,30</b>	3204	29,35	<b>94.021,87</b>	3216	29,40	<b>94.534,45</b>

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

## **5.6. Flujo de Caja**

Mediante este instrumento, la empresa presenta su información referente al manejo de los flujos de efectivo que manejará dentro del período de 5 años, lo cual evidencia que la proyección permite cubrir las obligaciones del giro negocio a través de los ingresos que se percibirán y a la vez la empresa generará beneficios económicos, como se muestra en la tabla desarrollada a continuación:

**Tabla 62** *Flujo de caja*

	DESCRIPCIÓN	AÑO (0)	AÑO (1)	AÑO (2)	AÑO (3)	AÑO (4)	AÑO (5)
<b>A</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
	Recursos propios	23.665,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Recursos de terceros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Ingresos por ventas	0,00	92.843,28	93.352,06	93.862,30	94.021,87	94.534,45
	<b>TOTAL</b>	<b>23.665,14</b>	<b>92.843,28</b>	<b>93.352,06</b>	<b>93.862,30</b>	<b>94.021,87</b>	<b>94.534,45</b>
<b>B</b>	<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>						
	Muebles y Enseres		70,00	70,12	70,24	70,36	70,48
	Equipo de Computación		396,00	396,67	397,35	398,02	398,70
	Equipo de Oficina		116,00	116,20	116,39	116,59	116,79
	Suministros		127,50	127,72	127,93	128,15	128,37
	Mano de obra indirecta		19.013,52	19.045,84	19.078,22	19.110,65	19.143,14
	Gastos Sueldos y Salarios		26.062,36	26.106,67	26.151,05	26.195,50	26.240,04
	Arriendo de local		18.000,00	18.289,80	18.584,27	18.883,47	19.187,50
	Servicios básicos		150,00	150,26	150,51	150,77	151,02
	<b>TOTAL</b>		<b>63.935,38</b>	<b>64.303,27</b>	<b>64.675,96</b>	<b>65.053,52</b>	<b>65.436,03</b>
<b>C</b>	<b>FLUJO OPERACIONAL (A - B)</b>		<b>28.907,90</b>	<b>29.048,79</b>	<b>29.186,35</b>	<b>28.968,35</b>	<b>29.098,41</b>
	<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
	Créditos a contratarse a corto plazo		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Otros ingresos		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>D</b>	<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	Gastos financieros		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Pago de créditos a largo plazo		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Pago de participacion de utilidades		-4.336,19	-4.357,32	-4.377,95	-4.345,25	-4.364,76
	Pago de impuestos		-7.226,98	-7.262,20	-7.296,59	-7.242,09	-7.274,60
	Otros egresos		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

<b>E</b>	<b>FLUJO NO OPERACIONAL (D - E)</b>	-11.563,16	-11.619,52	-11.674,54	-11.587,34	-11.639,37
<b>F</b>	<u>FLUJO NETO GENERADO (C - F)</u>	8.366,50	8.609,65	8.642,64	8.886,98	8.920,45
<b>G</b>	<u>SALDO INICIAL DE CAJA</u>	-23.665,14				
<b>H</b>	<u><u>SALDO FINAL DE CAJA (G + H)</u></u>	-23.665,14	8.366,50	8.609,65	8.642,64	8.886,98
						8.920,45

**Fuente:** *Investigación personal*

**Elaborado por:** *El autor*

## 5.7. PUNTO DE EQUILIBRIO

Con la información obtenida hasta el momento, se determina el punto de equilibrio, con el fin de evidenciar en valores monetarios, en unidades vendidas y en porcentaje de servicios, las cifras mediante las cuales se puede obtener la estabilidad del negocio, por lo que se aplican las siguientes fórmulas:

### a) Punto de equilibrio en valores monetarios

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

$$PE \$ = \frac{2.700,00}{1 - \frac{0,00}{7.736,94}}$$

$$PE \$ = \frac{2.700,00}{1 - 0,00}$$

$$PE \$ = \frac{2.700,00}{1,00}$$

$$PE \$ = 2.700$$

**b) Punto de equilibrio en unidades vendidas**

$$PE \text{ u} = \frac{CF}{PVU - CVU}$$

$$PE \text{ u} = \frac{2.700,00}{29,20 - 0,08}$$

$$PE \text{ u} = \frac{2.700,00}{29,11}$$

$$PE \text{ u} = \mathbf{92,74}$$

**c) Punto de equilibrio en porcentaje de producción**

$$PE \% = \frac{PE \$}{IT} \times 100$$

$$PE \% = \frac{2.700,00}{7.736,94} \times 100$$

$$PE \% = \mathbf{34,90}$$

**Dónde:**

Costos Variables (CV)

Costos Fijos (CF)

Costos Totales (CT)

Ingresos Totales (IT)

Número de unidades vendidas (UV)

Precio de venta unitario (PVU)

Costo variable unitario (CVU)

## 5.8. Estado de Resultados proyectado

Se ha realizado el Estado de Resultados de la empresa para un período de 5 años, el cual muestra que las actividades desarrolladas permiten obtener una utilidad en cada año proyectado, como consta en la siguiente tabla:

**Tabla 63** Estado de resultados proyectado

CUENTAS	AÑO				
	1	2	3	4	5
VENTAS	\$ 92.843,28	\$ 93.352,06	\$ 93.862,30	\$ 94.021,87	\$ 94.534,45
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 37.013,52	\$ 37.335,64	\$ 37.662,49	\$ 37.994,13	\$ 38.330,64
<b>(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 55.829,76</b>	<b>\$ 56.016,42</b>	<b>\$ 56.199,82</b>	<b>\$ 56.027,74</b>	<b>\$ 56.203,81</b>
(-) GASTO DE VENTA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(=) UTILIDAD NETA EN VENTAS</b>	<b>\$ 55.829,76</b>	<b>\$ 56.016,42</b>	<b>\$ 56.199,82</b>	<b>\$ 56.027,74</b>	<b>\$ 56.203,81</b>
(-) GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 26.062,36	\$ 26.106,67	\$ 26.151,05	\$ 26.195,50	\$ 26.240,04
<b>(=) UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 29.767,40</b>	<b>\$ 29.909,75</b>	<b>\$ 30.048,77</b>	<b>\$ 29.832,24</b>	<b>\$ 29.963,77</b>
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(+) OTROS INGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) OTROS EGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(=) UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIONES</b>	<b>\$ 29.767,40</b>	<b>\$ 29.909,75</b>	<b>\$ 30.048,77</b>	<b>\$ 29.832,24</b>	<b>\$ 29.963,77</b>
(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	\$ -4.465,11	\$ -4.486,46	\$ -4.507,32	\$ -4.474,84	\$ -4.494,57
<b>(=) UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO</b>	<b>\$ 25.302,29</b>	<b>\$ 25.423,29</b>	<b>\$ 25.541,45</b>	<b>\$ 25.357,40</b>	<b>\$ 25.469,21</b>
(-) IMPUESTO A LA RENTA	\$ -6.325,57	\$ -6.355,82	\$ -6.385,36	\$ -6.339,35	\$ -6.367,30
<b>(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 18.976,72</b>	<b>\$ 19.067,47</b>	<b>\$ 19.156,09</b>	<b>\$ 19.018,05</b>	<b>\$ 19.101,91</b>

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El autor

## 5.9.Evaluación Financiera

Al desarrollar los cálculos para obtener la información financiera de la empresa al inicio del negocio, así como también proyectado en un período de 5 años, es necesario evidenciar si el proyecto es financieramente sustentable, para lo cual se determinan los siguientes indicadores:

### 5.9.1. Cálculo de TMAR

Para el cálculo de la tasa mínima aceptable de rendimiento se ha considerado la siguiente fórmula:

$$\text{TMAR} = \text{Tasa de inflación} + \text{riesgo de la inversión}$$

$$\text{TMAR} = 0,61 + 9,8$$

$$\text{TMAR} = 10,4 \%$$

La tasa de inflación considerada corresponde al cierre del año 2019 que corresponde al 0,61%, y se ha tomado la tasa de riesgo de los sectores económicos de servicios.

### 5.9.2. Valor Actual Neto (VAN)

Mediante este criterio es posible conocer los valores que se podrán ganar dentro de un período determinado, permitiéndonos conocer los valores reales de la empresa en términos absolutos.

$$\text{FACTOR DE DESCUENTO} = \frac{1}{(1 + 0,0104)^n}$$

AÑOS	FLUJO	FACTOR DESCUENTO	FLUJO DESCONTADO
0	\$ 23.665,14	1	\$ 23.665,14
1	\$ 8.366,50	0,905797101	\$ 7.578,35
2	\$ 8.609,65	0,820468389	\$ 7.063,94
3	\$ 8.642,64	0,743177889	\$ 6.423,02
4	\$ 8.886,98	0,673168377	\$ 5.982,43
5	\$ 8.920,45	0,609753965	\$ 5.439,28
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 67.091,35</b>		<b>\$ 56.152,16</b>

<b>Valor actual neto al 10,4 %</b>	<b>\$ 56.152,16</b>
<b>Valor con EXCEL</b>	<b>\$ 56.152,16</b>

### Análisis del VAN

El valor obtenido al calcular el VAN equivalente a USD 56.152,16, representa un proyecto que agrega el valor económico al proyecto, ya que la inversión inicial de USD 23.665,14.

Al obtener un valor del VAN > 0, es un proyecto viable.

### 5.9.3. Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa interna de retorno es aquella que no aporta un valor económico al proyecto, pero permite analizar la rentabilidad del proyecto al realizar el respectivo análisis comparativo con la tasa de descuento, como se muestra a continuación:

**Tabla 64** Tasa interna de retorno

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
FLUJO NETO	-23.665,14	8.366,50	8.609,65	8.642,64	8.886,98	8.920,45	19.761,08

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El autor

**TIR = 24,03%**

## Análisis de la Tasa Interna de Retorno

Con la TIR obtenida del 24,03%, comparada con la TMAR del 10,4%, se puede evidenciar que la rentabilidad del proyecto es importante y determina el desarrollo de las actividades económicas de forma rentable para la empresa.

### 5.9.4. Beneficio Costo

Mediante la comparación de los ingresos proyectados del negocio y su relación con el valor invertido inicialmente, es posible la toma de decisiones acertadas para la empresa, lo cual se muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$B/C = VAI / VAC$$

**Tabla 65** Beneficio costo

INGRESOS	GASTOS	COSTOS	TOTAL COSTOS + GASTOS
92.843,28	26062,36	37.013,52	63.075,88
93.352,06	26106,67	37.335,64	63.442,31
93.862,30	26151,05	37.662,49	63.813,53
94.021,87	26195,50	37.994,13	64.189,63
94.534,45	26240,04	38.330,64	64.570,67

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El autor

TASA DE DESCUENTO	10,4%
INVERSIÓN	23.665,14

SUMATORIA INGRESOS	\$351.381,28
SUMATORIA GASTOS	\$239.193,82
INVERSIÓN + COSTOS	\$262.858,96
<b>B/C</b>	<b>1,34</b>

El costo beneficio del negocio equivale a USD 1,34, que determina que el negocio es viable; y que por cada dólar invertido, se obtiene un beneficio de USD 0,34 ctvs.

### 5.9.5. Período de recuperación

Al contar con toda la información del proyecto y que se evidencia que el desarrollo de las actividades económicas muestra una empresa rentable financieramente, se presenta a continuación el cálculo del período de recuperación de la inversión, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Payback} = \frac{I_0}{F}$$

**Dónde:**

$I_0$  es la inversión inicial del proyecto

F es el valor de los flujos de caja

**Tabla 66** *Período de recuperación*

PERÍODOS	FLUJO DESCONTADO	FLUJO ACUMULADO
1	7578,35	7578,35
2	7063,94	14642,29
3	6423,02	21065,31
4	5982,43	27047,75
5	5439,28	32487,03

INVERSIÓN	23.665,14
ÚLTIMO FLUJO	21065,31
POR RECUPERAR	2599,82
PR: AÑOS	0,123417179
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	<b>3 AÑOS 1 MES</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** El Autor

Por lo expuesto, la empresa recuperaría su inversión inicial en 3 años 1 mes.

## 6. BIBLIOGRAFÍA:

- Chiavenato, I (2004), *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mcgraw Hill Interamericana.
- David, F (2003), *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación
- Hernández, S (2006), *Introducción a la Administración: Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México: Mcgraw Hill Interamericana.
- Ley de Compañías (2014), *Registro Oficial No. 312*. Ecuador
- Malhotra, N (2008), *Investigación de Mercados*. México: Pearson Educación
- Mora, A (2007), *Matemáticas Financieras*. Colombia: Alfaomega grupo editor S.A.
- Munch, L (2010), *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.