



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMERICA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONOMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

---

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA  
CONSULTORA ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DOCUMENTAL CON  
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL PARA EL SECTOR  
FINANCIERO Y EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE QUITO.

---

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

**Autor:**

Calero Meléndez Walther Gonzalo

**Tutor:**

MSc. Andrés Palacio Fierro

QUITO – ECUADOR

2020

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

Yo, Walther Gonzalo Calero Meléndez declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre **“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA, ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DOCUMENTAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL, PARA EL SECTOR FINANCIERO Y EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE QUITO”**. como requisito para optar al grado de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios 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 28 días del mes de septiembre de 2020, firmo conforme:

Autor: Walther Gonzalo Calero Meléndez

Firma: 

Número de Cédula: 0201463056

Dirección: Pichincha, Quito, Itchimbia, La Vicentina.

Correo Electrónico: cm.1976@hotmail.com

Teléfono: 0995502364

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA, ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DOCUMENTAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL, PARA EL SECTOR FINANCIERO Y EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE QUITO”, presentado por Walther Gonzalo Calero Meléndez, 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, 21 de septiembre de 2020

.....  
MSc. Andrés Palacio Fierro

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

Quito, 21 de septiembre de 2020



Walther Gonzalo Calero Meléndez

020146305-6

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DOCUMENTAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL PARA EL SECTOR FINANCIERO Y EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE QUITO., previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 21 de septiembre de 2020

.....

Ing. Jorge Loya  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Econ. Mercedes Galarraga  
VOCAL 1

.....

Lcda. Verónica Pazmiño  
VOCAL 2

## **DEDICATORIA**

A mi padre que desde el cielo siempre me acompaña y guía mi camino, a mi madre que día a día me ha impulsado a seguir estudiando y luchar por mis sueños y objetivos a lo largo de mi vida.

A mis hermanos que de una u otra manera están apoyándome en los buenos y difíciles momentos.

A mis hijos por su paciencia y comprensión, al no estar con ellos mientras me encontraba estudiando y luego realizando la tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por la vida y salud lo que me ha permitido finalizar mis estudios universitarios y llegar hasta estas instancias, a la Universidad Indoamerica a los docentes que con paciencia y dedicación nos han sabido compartir sus acertados conocimientos para llegar a un feliz término.

Un agradecimiento especial a mi tutor el MSc. Andrés Palacios que con sus acertados comentarios ha sabido guiarme para el desarrollo de este plan de negocio.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi

ÍNDICE DE FIGURA .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	20
OBJETIVO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	22
OBJETIVO GENERAL .....	22
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	22

## CAPÍTULO I

1.      ÁREA DE MARKETING .....	24
1.1.    OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO .....	24
1.2.    DEFINICIÓN DEL SERVICIO .....	24
1.2.1.   Especificación del servicio .....	24
1.2.2.   Ubicación .....	26
1.2.3.   Beneficios del servicio .....	27
1.2.4.   Aspectos innovadores .....	28
1.2.5.   Precio del servicio .....	30
1.3.    DEFINICIÓN DEL MERCADO .....	31
1.3.1.   Qué mercado se va a tocar en general .....	31
1.3.1.1.    Categorización de sujetos .....	31
1.3.1.2.    Estudio de segmentación .....	32
1.3.1.3.    Plan de muestreo .....	34
1.3.1.4.    Instrumentos para recopilar información .....	35
1.3.1.5.    Diseño y recolección de información .....	36
1.3.1.5.2.      Información de fuentes primarias .....	39
1.3.1.6.    Análisis e interpretación .....	44
1.3.1.7.    Demanda Potencial .....	57
1.4.    ANALISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE .....	60

1.4.1.	Análisis del micro ambiente .....	60
1.4.1.1.	Competidores potenciales .....	61
1.4.2.	Análisis del macro ambiente.....	63
1.4.2.1.	Matriz EFE .....	65
1.4.2.2.	Matriz EFI .....	66
1.4.3.	Proyección de la oferta .....	67
1.5.	DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA .....	69
1.6.	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE REALIZARÁ .....	70
1.7.	SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR .....	72
1.8.	SEGUIMIENTO DE CLIENTES.....	73
1.9.	MERCADOS ALTERNATIVOS .....	73

## CAPÍTULO II

2.	AREA DE PRODUCCION (OPERACIONES).....	75
2.2.	DESCRIPCION DEL PROCESO .....	75
2.2.1.	Descripción del proceso de transformación del servicio. ....	75
2.2.1.1	Organización de Archivos.....	75
2.2.1.2	Realización de diagnósticos de Gestión documental .....	75
2.2.1.3	Elaboración de Tablas de Retención Documental .....	75
2.2.1.4	Administración de archivos.....	76
2.2.1.5	Digitalización .....	76
2.2.1.6	Software de gestión de documentos electrónicos- Sistemas Electrónicos de Gestión documental.....	76
2.2.1.7	Capacitaciones y Consultorías relacionadas con la archivística .....	76
2.2.2.	Descripción de instalaciones, equipos y personas .....	79
2.2.3.	Tecnología a aplicar .....	80

2.3.	FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES.....	80
2.3.1.	Ritmo de trabajo.....	80
2.3.2.	Nivel de inventario promedio .....	80
2.3.3.	Número de trabajadores .....	81
2.4.	CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN .....	81
2.4.1.	Capacidad de producción futura .....	81
2.5.	DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCION.....	81
2.5.1.	Especificación de materias primas y grado de sustitución que puedan presentar .....	81
2.6.	CALIDAD .....	81
2.6.1.	Método de control de calidad.....	81
2.6.2.	Listas de control.....	81
2.7.	NORMAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACION... ..	83
2.7.1.	Seguridad e higiene ocupacional .....	83

### CAPITULO III

3.	ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.....	85
3.1.	OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN .	85
3.2.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS .....	85
3.2.1.	Visión de la empresa.....	85
3.2.2.	Misión de la empresa .....	85
3.2.3.	Objetivos y estrategias .....	85
3.2.4.	Análisis FODA .....	85
3.3.	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA .....	87
3.3.1.	Organigrama Interna .....	87
3.3.2.	Descripción de los cargos del organigrama .....	89

3.4.	CONTROL DE GESTION.....	90
3.4.1.	Indicadores de gestión necesarios.....	90
3.4.2.	Indicadores de Gestión.....	91
3.5.	CRECIMIENTO DEL PERSONAL .....	93

#### CAPÍTULO IV

4.	ÁREA JURÍDICO LEGAL .....	94
4.1	DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA .....	94
4.1.1	Razón social .....	94
4.1.2	Especie de compañía .....	94
4.2	PATENTES Y MARCAS.....	95
4.3	LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES .....	99

#### CAPÍTULO V

5.	ÁREA FINANCIERA.....	102
5.1.	PLAN DE INVERSIONES .....	102
5.2.	PLAN DE FINANCIAMIENTO.....	103
5.2.1.	Capital de trabajo .....	103
5.2.2.	Forma de financiamiento .....	104
5.3.	CALCULO DE COSTOS Y GASTOS .....	107
5.3.1.	Detalle de costos .....	107
5.3.2.	Proyección de costos.....	109
5.3.3.	Detalles de gastos.....	110
5.3.4.	Proyección de gastos.....	111
5.4.	CALCULO DE INGRESOS .....	112

5.5.	ESTADOS FINANCIEROS.....	112
5.5.1.	Estado de situación de financiera.....	112
5.5.2.	Estado de flujo de efectivo.....	113
5.5.3.	Estado de resultado integral.....	114
5.6.	EVALUACION FINANCIERA.....	115
5.6.1.	TIR y VAN .....	115
5.6.2.	Costo beneficio .....	116
5.6.3.	Periodo de recuperación.....	117
5.6.4.	Punto de equilibrio.....	118
	CONCLUSIONES.....	120
	RECOMENDACIONES .....	121
	BIBLIOGRAFÍA .....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Precio del servicio .....	31
<b>Tabla 2</b>	Categorización del sujeto .....	32
<b>Tabla 3</b>	Dimensión conductual.....	32
<b>Tabla 4</b>	Dimensión geográfica.....	33
<b>Tabla 5</b>	Dimensión demográfica .....	33
<b>Tabla 6</b>	Métodos de Recolección .....	36
<b>Tabla 7</b>	Métodos de Recolección .....	36
<b>Tabla 8</b>	Empresas de Servicios Similares.....	37
<b>Tabla 9</b>	Maquinaria, equipos y herramientas .....	38
<b>Tabla 10</b>	Análisis del conocimiento de gestión documental .....	44

<b>Tabla 11</b>	Análisis de la percepción del servicio .....	45
<b>Tabla 12</b>	Análisis del personal encargado .....	46
<b>Tabla 13</b>	Análisis de conocimiento del proceso de gestión documental .....	47
<b>Tabla 14</b>	Análisis de nivel de conocimiento de los tipos de procesos.....	48
<b>Tabla 15</b>	Análisis del nivel de control de las empresas .....	49
<b>Tabla 16</b>	Análisis de la información digital .....	50
<b>Tabla 17</b>	Análisis de percepción de la información digital .....	51
<b>Tabla 18</b>	Análisis de proporcionar copias en formato digital.....	52
<b>Tabla 19</b>	Análisis de percepción de la propuesta .....	53
<b>Tabla 20</b>	Análisis del nivel de contratación del servicio .....	54
<b>Tabla 21</b>	Disposición de valor a pagar .....	55
<b>Tabla 22</b>	Análisis del medio que se recibe la información.....	56
<b>Tabla 23</b>	Crecimiento Anual de las empresas .....	58
<b>Tabla 24</b>	Proyección Microempresas .....	58
<b>Tabla 25</b>	Proyección de la demanda por servicios. ....	59
<b>Tabla 26</b>	Proyección de la demanda con 1% (en números de servicios).....	59
<b>Tabla 27</b>	Matriz EFE .....	65
<b>Tabla 28</b>	Matriz EFI .....	67
<b>Tabla 29</b>	Proyección de la oferta servicios gestión documental.....	68
<b>Tabla 30</b>	Demanda de servicios.....	69
<b>Tabla 31</b>	Demanda Potencial Insatisfecha.....	69
<b>Tabla 32</b>	Plan de medios.....	71
<b>Tabla 33</b>	Presupuesto plan de medios .....	72
<b>Tabla 34</b>	Tipos de clientes.....	74
<b>Tabla 35</b>	Detalles de equipos.....	79

<b>Tabla 36</b> Detalles de muebles .....	79
<b>Tabla 37</b> Descripción del personal .....	80
<b>Tabla 38</b> Ritmo de producción .....	80
<b>Tabla 39</b> Número de trabajadores.....	81
<b>Tabla 40</b> Elementos de Protección Personal .....	84
<b>Tabla 41</b> Descripción del organigrama.....	89
<b>Tabla 42</b> Indicadores de gestión .....	92
<b>Tabla 43</b> Crecimiento del personal.....	93
<b>Tabla 44</b> Pasos para crear una empresa .....	94
<b>Tabla 45</b> Inversión en activos fijos.....	102
<b>Tabla 46</b> Inversión en activos diferidos.....	103
<b>Tabla 47</b> Inversión en capital de trabajo.....	103
<b>Tabla 48</b> Inversión inicial .....	104
<b>Tabla 49</b> Condiciones del financiamiento .....	105
<b>Tabla 50</b> Matriz de amortización.....	105
<b>Tabla 51</b> Detalle de costos.....	107
<b>Tabla 52</b> Mano de obra directa .....	108
<b>Tabla 53</b> Materiales directos .....	108
<b>Tabla 54</b> Servicios básicos .....	108
<b>Tabla 55</b> Depreciación.....	109
<b>Tabla 56</b> Arriendos .....	109
<b>Tabla 57</b> Costos totales proyectados .....	110
<b>Tabla 58</b> Gastos administrativos .....	110
<b>Tabla 59</b> Gastos administrativos proyectados .....	110
<b>Tabla 60</b> Gastos de ventas .....	111

<b>Tabla 61</b>	Gastos financieros .....	111
<b>Tabla 62</b>	Gastos proyectados .....	111
<b>Tabla 63</b>	Gastos totales.....	111
<b>Tabla 64</b>	Sueldos y salarios .....	112
<b>Tabla 65</b>	Sueldos y salarios proyectados.....	112
<b>Tabla 66</b>	Ingresos proyectados .....	112
<b>Tabla 67</b>	Estado de situación financiera.....	112
<b>Tabla 68</b>	Estado de flujo de efectivo .....	113
<b>Tabla 69</b>	Estado de resultado integral .....	114
<b>Tabla 70</b>	TIR y VAN.....	116
<b>Tabla 71</b>	Costo beneficio.....	117
<b>Tabla 72</b>	Payback .....	117
<b>Tabla 73</b>	Cálculo punto de equilibrio por unidad.....	118
<b>Tabla 74</b>	Cálculo punto de equilibrio en dólares.....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-</b>	Análisis del conocimiento de gestión documental.....	44
<b>Gráfico 2 -</b>	Análisis de percepción del servicio.....	45
<b>Gráfico 3 -</b>	Análisis del personal encargado.....	46
<b>Gráfico 4 -</b>	Análisis de conocimiento del proceso de gestión documental.....	47
<b>Gráfico 5 -</b>	Análisis de nivel de conocimiento de los tipos de procesos .....	48
<b>Gráfico 6 -</b>	Análisis del nivel de control de las empresas .....	49
<b>Gráfico 7 -</b>	Análisis de la información digital .....	50
<b>Gráfico 8 -</b>	Análisis de percepción de la información digital.....	51
<b>Gráfico 9 -</b>	Análisis de proporcionar copias en formato digital .....	52

<b>Gráfico 10</b> - Análisis de percepción de la propuesta .....	53
<b>Gráfico 11</b> - Análisis del nivel de contratación del servicio .....	54
<b>Gráfico 12</b> – Disposición de valor a pagar .....	55
<b>Gráfico 13</b> - Análisis del medio que se recibe la información .....	56
<b>Gráfico 14</b> - Demanda proyectada.....	60
<b>Gráfico 15</b> - Cinco fuerzas de Porter .....	61
<b>Gráfico 16</b> - Proyección de la oferta.....	68
<b>Gráfico 17</b> – Canal de distribución directa de la empresa.....	73
<b>Gráfico 18</b> - Mapa de procesos.....	77
<b>Gráfico 19</b> – Flujograma del proceso de contratación.....	78
<b>Gráfico 20</b> - Análisis FODA.....	86
<b>Gráfico 21</b> – Organigrama Estructural .....	87
<b>Gráfico 22</b> – Organigrama Funcional .....	88
<b>Gráfico 23</b> - Herramienta PHVA.....	91
<b>Gráfico 24.</b> Imagen Corporativa.....	98
<b>Gráfico 25</b> – Ubicación de punto de equilibrio .....	119

## **ÍNDICE DE FIGURA**

<b>Figura 1</b> - Ubicación de la empresa.....	26
--	----

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

**TEMA:** PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA, ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DOCUMENTAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL, PARA EL SECTOR FINANCIERO Y EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE QUITO.

**AUTOR:** Calero Meléndez Walther Gonzalo

**TUTOR:** MSc. Andrés Palacio Fierro

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto tiene por objeto desarrollar un Plan de Negocios para determinar la factibilidad para la creación de una empresa de consultoría documental que brindara asesoría y servicios de gestión documental para las empresas que lo requieran y así cubrir la demanda insatisfecha, este proyecto tiene la finalidad de brindar un servicio de consultoría y organización de archivos accesible para todas las empresas con estándares internacionales, brindándole a sus clientes confianza y seguridad de su acervo documental. Además de establecer la estructura de la empresa detallando funciones y puestos con los cuales se identificarán gráficamente para una mejor visualización del manejo de las actividades, se determina la forma jurídica de la empresa donde se detalla los requisitos legales y jurídicos que se la debe cumplir con las autoridades e instituciones competentes. La localización de la empresa ha sido definida en el sector de la Vicentina del Distrito Metropolitano de Quito, dispone de todos los servicios básicos a más de mucha facilidad en el transporte para llegar a él. El personal está conformado por un Gerente General, un Administrador, y el personal técnico. Por último, se realiza el estudio económico financiero, conociendo el valor total de la inversión es de \$ 15.106,15, que se necesita para poner en marcha el proyecto, fijando el tiempo de recuperación de un año, diez meses y quince días, un VAN de \$ 20.084,86 con un TIR de 58,61% entonces indica que el proyecto genera una rentabilidad superior al costo de oportunidad y se lo considera económicamente factible. Se puede concluir que el proyecto de creación de esta empresa es rentable dentro de la vida útil de 5 años.

**DESCRIPTORES:** Consultoría, Gestión, Organización, Tecnología, Negocios.

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

**THEME:** BUSINESS PLAN FOR THE CREATION OF A CONSULTING, COMPANY, SPECIALIZED IN DOCUMENTARY MANAGEMENT WITH SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY, FOR THE SECTION

**AUTOR:** Calero Meléndez Walther Gonzalo

**TUTOR:** MSc. Andrés Palacio Fierro

**ABSTRACT**

The purpose of this project is to develop a Business Plan to determine the feasibility for the creation of a document consulting company that will provide document management advice and services to companies that require it and thus cover unmet demand. This project aims to provide an accessible archive organization and consulting service for all companies with international standards, giving their clients confidence and security of their documentary heritage. In addition to establishing the structure of the company detailing functions and positions with which they will be graphically identified for a better visualization of the management of the activities, the legal form of the company is determined, detailing the legal and legal requirements that must be met. the competent authorities and institutions. The location of the company has been defined in the sector of the Vicentina of the Metropolitan District of Quito, it has all the basic services more than easily in transportation to reach it. The staff is made up of a General Manager, an Administrator, and technical staff. Finally, the financial economic study is carried out, knowing the total value of the investment is \$ 15,106.15, which is needed to start the project, setting the recovery time of one year, ten months and fifteen days, a NPV of \$ 20,084.86 with an IRR of 58.61%, then indicates that the project generates a profitability higher than the opportunity cost and is considered economically feasible. It can be concluded that the project to create this company is profitable within the 5-year useful life.

**KEYWORDS:** Consulting, Management, Organization, Technology, Business.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene la finalidad de desarrollar un plan de negocios para la creación de una empresa de consultoría en servicios de gestión documental, que cuente con las principales características de cualquier plan de negocios, en concordancia con la gestión de la información y la documentación; que podría ser competitivamente viable y que garantice calidad en cada uno de los procesos a elaborar, aplicando la normativa legal vigente y los parámetros establecidos por el Sistema Nacional de Archivos del Ecuador; lo anterior teniendo en cuenta que son muy escasos los modelos de plan de negocios enfocados hacia esta profesión o el que hacer de la disciplina. Por lo que representa un aporte de conocimiento para los profesionales y para el conocimiento de la disciplina en general.

El desarrollo de la Archivística ha evolucionado en la última década por la aparición y auge de nuevas disciplinas como la informática, la administración y las tecnologías de la información y comunicación (Tic's); aquí es donde se relaciona el proceso de gestión documental, gestión electrónica de documentos y gestión de información empresarial; esto gracias a los avances tecnológicos que ha modificado enormemente la forma de archivar, almacenar, acceder y usar la información de forma efectiva mediante el archivo digital.

En la actualidad, las empresas manejan una gran cantidad de fondos documentales y deben monitorear y consultar constantemente los aspectos internos y externos; la información archivada también se puede conservar durante un largo período de tiempo. Hoy, debido al continuo desarrollo de la tecnología digital, se ha abierto nuevas perspectivas en el campo de los negocios y se compromete a desarrollar oportunidades comerciales, actividades diarias creativas e innovadoras, con el objetivo de proporcionar soluciones integrales para las empresas del sector privado y público en la economía de la región.

Para la elaboración del presente proyecto se ha establecido cinco áreas, que servirán de base para que la creación de la nueva empresa sea factible, las mismas que se mencionan a continuación.

### ***Capítulo I: Área de Marketing***

En el área de marketing se hace mención del mercado al cual se va a dirigir el presente plan de negocios a través de una segmentación y la respectiva aplicación y uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos para la información primaria, en este caso mediante la aplicación de encuestas para conocer la demanda y oferta actual del servicio que se va a comercializar, conocer si hay la necesidad por parte de los clientes potenciales, identificar la actual oferta y demanda del servicio para realizar estrategias de publicidad por medio de un plan de comunicación para introducir el servicio propuesto al mercado.

### ***Capítulo II: Área de Producción***

En el área de producción se detalla mediante un diagrama de flujo los procesos del servicio que se ofrece, gestión documental y la cobertura que se espera cubrir para cada año con lo que respecta a la demanda insatisfecha. Además, se cumplirá con las normas legales establecidas.

### ***Capítulo III: Área de Organización y Gestión***

En esta área se establecerá la filosofía empresarial del negocio, es decir se estructurará una misión y una visión, se realizará un análisis FODA, los organigramas estructurales y funcionales de cada área de la empresa, especificando las funciones y el perfil requerido para cada trabajador.

### ***Capítulo IV: Área Jurídico Legal***

En el cuarto capítulo se identifica la situación legal en la que la compañía optará. Se detalla también los pasos a seguir para lo que respecta a la constitución de la compañía, obteniendo así las respectivas licencias y permisos de funcionamiento como el RUC y la patente municipal.

## ***Capítulo V: Área Financiera***

Finalmente, en el quinto capítulo se estudia el ámbito financiero, se realiza un plan de inversiones y financiamiento, se identifican los costos fijos y variables, gastos e ingresos, flujo de caja, punto de equilibrio, estado de resultados, Se realiza la evaluación financiera con sus respectivos indicadores, como son: VAN, TIR, costo beneficio periodo de recuperación, y finalmente las razones de liquidez y rentabilidad.

### **OBJETIVO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Desarrollar un plan de negocios para la creación de una empresa de consultoría documental para el sector financiero público y privado en el Distrito Metropolitano de Quito.

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el plan de negocios para la creación de una empresa de gestión documental, en cumpliendo con los diferentes estándares en gestión documental que garanticen la satisfacción de nuestros clientes y el funcionamiento de este proyecto.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Conocer la actual demanda del servicio de gestión documental en el mercado, y diseñar un plan de marketing que sustente el ingreso al mercado de la empresa, utilizando herramientas y técnicas de mercadotecnia que garanticen la satisfacción del cliente.
- Constituir cada una de las fases de producción que garanticen la calidad, seguridad y confianza de nuestros servicios aplicando controles establecidos por la empresa.

- Establecer una estructura y organización adecuada, con políticas y normas precisas, que permitan el desarrollo adecuado y eficiente de la empresa.
- Determinar las bases jurídicas y legales, que norma las actividades de las empresas de gestión documental a fin de que cumpla con todo lo establecido en la ley.
- Elaborar un estudio económico-financiero que establezca los valores de inversión, sus costos y las proyecciones que requiere el proyecto para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO I**

### **ÁREA DE MARKETING**

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

Conocer la actual demanda del servicio de gestión documental en el mercado, y diseñar un plan de marketing que sustente el ingreso al mercado de la empresa, utilizando herramientas y técnicas de mercadotecnia que garanticen la satisfacción del cliente.

#### **1.2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

Según (Fugueras, 2013) la gestión documental o gestión de documentos, es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. (Fugueras, 2013)

En el siguiente plan de negocio se creará una empresa consultora, especializada en gestión documental con responsabilidad social y ambiental que buscará conseguir posicionarse en el Distrito Metropolitano de Quito, brindando un servicio de calidad, economía y seguridad, para satisfacer las necesidades de los clientes.

##### **1.2.1. Especificación del servicio**

En vista de la situación por la que se encuentra atravesando nuestro país y el mundo entero por la pandemia del covid-19 se debe mantener un distanciamiento tanto físico como

de materiales y debido a que siempre será necesaria y obligatoria la producción de documentos que se da en las empresas y sabiendo que a diario las entidades tanto del sector público como privado, producen información relacionada con el que hacer de sus actividades, cuyo resultado se ve plasmado en los documentos de archivo que son el resultado de los procesos administrativos llevados a cabo por una empresa y que además pueden dar respuesta a los trámites que se gestionan en las diferentes etapas del ciclo documental.

Por lo que es necesario aplicar controles de seguridad y de salud en el manejo adecuado a dichos documentos, incluso desde antes de su producción y hasta el destino final de los documentos de archivo, aplicando así la gestión documental tanto física como digital para evitar así la manipulación de los mismos.

La gestión documental no solamente abarca lo que es la organización de los expedientes, sino también de registros computarizados, almacenamiento, custodia, indexación de registros en papel en medios digitales y otra información crítica para el negocio, incluidos discos y cintas de computadora, discos ópticos, microfilmes, cintas de audio y video, registros médicos y planos.

Podemos decir que hace algún tiempo atrás en el contexto de nuestro país no existía regulación alguna en el tema de la gestión documental y la archivística como tal y la legislación que existía hasta ese entonces, no se aplicaba en lo relacionado con el manejo de la documentación, razón por la cual se perdieron documentos de valor histórico; y se produjo información de manera indiscriminada e irracional, teniendo en cuenta también que al no existir control sobre los documentos de archivo, existían factores que se prestaban para algunas inconsistencias en la administración pública y privada, e incluso se conocieron muchos casos de corrupción.

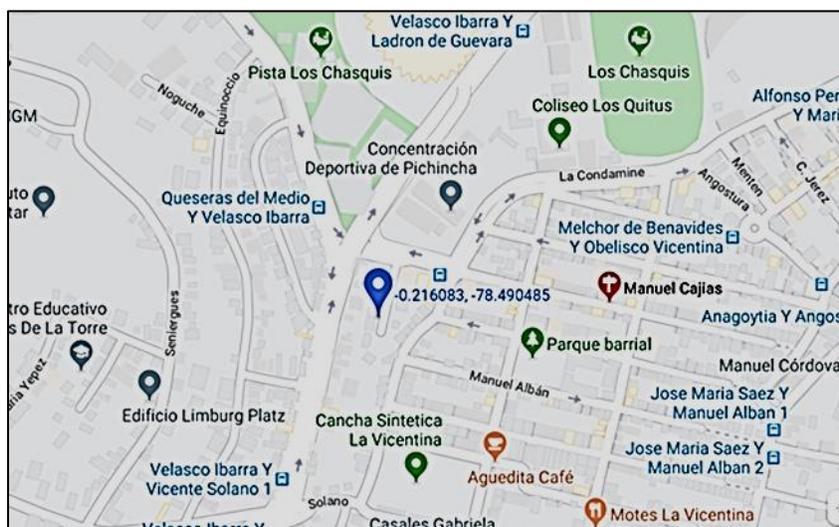
Los sistemas de gestión documental se dirigen precisamente a implementar mejores prácticas en el manejo de los documentos mediante su control a lo largo de todo el ciclo de vida de los documentos. Quedando así demostrado que en nuestro país aún hoy en día existe ausencia de control sobre procesos de gestión documental y en muchos casos en algunas entidades del sector público y privado no se cuenta con sistemas de información,

motivo que dificulta la transparencia, la eficiencia de los procesos, la falta de productividad y la perdida de dinero.

Los fondos documentales de los clientes estarán seguros en nuestros repositorios. Se contará con un completo sistema de seguridad, contará con cámaras exteriores e interiores para el monitoreo de las instalaciones las 24 horas. El servicio personalizado incluye cronogramas de retención, conversión de datos y OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres), y reubicación de registros. Se ofrecerán adicionalmente cajas especialmente diseñadas y otros suministros que facilitan el manejo de los registros, así también un buen sistema de reciclaje de papel y otros materiales. En fin, al cliente se le dará la ventaja competitiva a través de tecnología de punta, seguridad sin precedentes y servicio de respuesta rápida.

### 1.2.2. Ubicación

La empresa estará ubicada en el sector centro norte del Distrito Metropolitano de Quito, más precisamente en las calles Pasaje Cadena N1811 y Manuel Cajias, barrio La Vicentina.



**Figura 1-** Ubicación de la empresa

**Fuente:** Google Maps

### **1.2.3. Beneficios del servicio**

En el entorno empresarial actual, el acceso rápido y fácil a la información crítica brindará a nuestros clientes una ventaja competitiva. Al externalizar su gestión documental la empresa puede almacenar sus archivos en un entorno organizado y mejorar la velocidad y la facilidad de acceso a esos registros.

Un Sistema de gestión de documentos puede verse como un conjunto de prácticas estandarizadas que:

- Controlan la creación y autenticación de documentos.
- Ejercen el control de formatos donde se mantienen múltiples versiones de un documento.
- Administran el almacenamiento de documentos de una manera que facilite la recuperación conveniente de un documento en particular cuando sea necesario, mediante bases de datos.
- Garantizan la seguridad de los documentos con el doble objetivo de evitar el acceso no autorizado a los documentos y permitir la recuperación de daños físicos o pérdida de documentos.
- Crean la política para archivar documentos antiguos y eliminarlos al final de su vida útil.

El SMD (Sistema de Manejo Documental) puede ser manual o electrónico, aunque este último tiene ventajas tan abrumadoras que siempre que se justifica la inversión. Además, se debe instalar un SGDE (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos) en su totalidad o en parte.

Los documentos se almacenan con el objetivo de recuperarlos más tarde cuando sea necesario. Estas necesidades pueden ser transaccionales, de investigación, legales o similares. Recuperar un documento en particular del volumen típicamente grande de documentos comerciales puede ser difícil o incluso imposible a menos que exista un SMD sólido. La recuperación conveniente y rápida es un objetivo clave de la instalación de un SMD. (Palavecino, 2017)

Cuando es necesario mantener diferentes versiones de un documento (como en el caso de las especificaciones del producto), es esencial identificar claramente la última versión,

incluida la secuencia de todas las diferentes versiones existentes. Un buen SMD puede eliminar el caos que de otro modo podría resultar al intentar localizar una versión en particular.

Los diferentes procesos del ciclo de los documentos, generalmente implican el movimiento de documentos de la empresa a terceros, de un departamento a otro dentro de la empresa y de una persona a otra en un departamento. Varias personas con diferentes roles (como creación, revisión, aprobación y despacho) tendrán que hacer referencia al documento antes de que complete su propósito previsto. El movimiento de documentos bien planificado y eficiente puede acelerar significativamente los procesos administrativos, comerciales y mejorar su calidad (Lelesque, Palacios, & Santos, 2017).

#### **1.2.4. Aspectos innovadores**

Cuando se elige una solución de gestión documental es difícil saber qué características y funcionalidades serán las más relevantes para un negocio. Si bien cada empresa tiene diferentes requisitos, es importante elegir una solución que evolucione según las necesidades y que se adapte a la tecnología del futuro. En nuestro negocio además de brindarle los servicios de gestión documental, contaremos con repositorios seguros con estándares internacionales y los últimos avances tecnológicos.

**1) Una interfaz de usuario basada en navegador:** en el pasado, la implementación de una solución de gestión de documentos a menudo requería instalaciones de software complicadas en estaciones de trabajo individuales. Para garantizar la máxima usabilidad, hay que buscar un sistema que brinde una funcionalidad completa en una interfaz basada en navegador, a veces conocida como cliente web.

La principal ventaja de un cliente web basado en HTML (Lenguaje de Marcas de Hipertexto) es que se ejecuta en todas las plataformas y, por lo tanto, está bien equipado para satisfacer las necesidades actuales y futuras. Al mismo tiempo, a los usuarios les resulta más fácil adoptar un sistema de gestión de documentos cuando tiene una interfaz de usuario simple e intuitiva que es familiar con las aplicaciones modernas de Internet (Vicente, 2017).

**2) Infraestructura en la nube de bajo costo:** si bien las soluciones de administración de documentos locales fueron alguna vez la norma, muchas organizaciones ahora se están dando cuenta de los beneficios de pasar a la información a una nube. Cuando se combina la nube con una interfaz basada en navegador, se obtiene un software de administración de documentos, orientado a servicios que ofrece enormes ventajas de costos. Algunos proveedores ofrecen tanto sistemas en la nube como internos, lo que puede ser útil para las organizaciones que requieren una solución; una de las principales características es que el software que se vaya a utilizar debe tener confiabilidad y discreción de la información de la empresa (Reyes & Ardila, 2018).

Estas soluciones se crearon en respuesta a los cambios actuales que está viviendo la humanidad en donde las personas se encuentran realizando teletrabajo y necesitan que la información se encuentre almacenada en repositorios digitales para mediante contraseñas poder acceder a ellas de una manera rápida y segura para realizar su trabajo.

**3) Aplicaciones móviles:** para seguir siendo productivos, es importante que nuestros clientes puedan ver, capturar, acceder a los documentos y realizar una variedad de otras tareas concernientes a sus trabajos o actividades desde sus dispositivos móviles.

Al elegir un sistema de administración de documentos, busque uno que brinde acceso móvil a las funciones más importantes y que sea compatible con todas las principales plataformas móviles (Android, iOS, Windows Phone) (López, 2017).

Nuestra empresa ofrecerá una aplicación móvil gratuita, que facilita el escaneo de recibos y otros documentos con la cámara de su teléfono inteligente. Después de tomar imágenes de los documentos, estos archivos se pueden cargar automáticamente a Dropbox, Google Drive o su solución de gestión documental, al igual que los documentos escaneados tradicionalmente.

**4) Indexación automática:** cuando captura documentos y los incorpora a su solución de administración de documentos, está reuniendo una variedad de contenido (documentos en papel escaneados, correos electrónicos y archivos electrónicos) en un repositorio central.

Para garantizar que sean fáciles de acceder y recuperar, este contenido debe estar indexado (Cerro, 2016).

En una situación de indexación manual, un usuario debe ingresar datos para diferentes campos al capturar un documento, lo que lleva mucho tiempo y tiende a producir errores. La indexación automática, por otro lado, facilita el almacenamiento y el archivo de sus documentos a medida que se capturan. Ahora, está disponible la tecnología de indexación inteligente que utiliza el aprendizaje automático para identificar las entradas de índice más relevantes en función de las acciones anteriores de un usuario. Tal sistema recomienda elecciones cada vez más precisas con cada nuevo documento agregado, mejorando constantemente el rendimiento del sistema (Huacani, 2017).

**5) Arquitectura escalable:** para muchas organizaciones, tiene sentido comenzar de a poco con la gestión de documentos y desplegar una solución para un departamento o proceso. Pero si luego decide expandir su uso de la administración de documentos, no debería tener que implementar un nuevo sistema y constantemente volver a capacitar a sus usuarios. (Robalino & Aquino, 2019)

Brindaremos un software de gestión documental que sea realmente escalable y funcione de manera óptima, independientemente de si está comenzando con unos pocos usuarios en un departamento o si está cubriendo todos los departamentos con una solución integral. Una solución escalable puede crecer con las necesidades de su organización, independientemente de la cantidad de usuarios o documentos archivados.

#### **1.2.5. Precio del servicio**

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

**Tabla 1**  
Precio del servicio

<b>Servicio</b>	<b>Precio</b>
Consultoría y asesoría (entrega del informe)	\$800
Levantamiento de información o inventario de documentos (este cálculo se lo realiza por metros lineales)	\$20
Organización del Archivo por metro lineal	\$100
Digitalización de documentos x hoja	\$0.010
Software de gestión documental (DSM) anual	\$300

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

### **1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO**

Según William J. Stanton, mercado es donde las organizaciones e instituciones ofertan y demandan un bien o servicio para obtener estrechas relaciones comerciales realizando transacciones de intercambio con o sin fin de lucro (Stanton, 2007)

El Mercado es el lugar donde las personas satisfacen sus necesidades por medio de la adquisición de bienes o servicios que se encuentra fijados por un precio, además de identificar el interés de compradores y vendedores para obtener una óptima relación comercial.

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

El mercado meta o mercado objetivo al que se encuentra enfocado son las pequeñas, medianas y grandes empresas financieras, públicas y privadas, que deseen gestionar, administrar, digitalizar o custodiar su documentación de una forma segura y de calidad en el norte del Distrito Metropolitano de Quito.

##### **1.3.1.1. Categorización de sujetos**

En la tabla 2 se especifica la categorización de las empresas que pretendan adquirir nuestros servicios.

**Tabla 2**

Categorización del sujeto

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUJETO</b>
¿Quién compra?	Empresas financieras, Públicas y Privadas
¿Quién usa/consume?	Usuarios internos y Externos
¿Quién decide?	Presidente, Gerente, Junta
¿Qué influye?	Usuarios Finales

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

### 1.3.1.2. Estudio de segmentación

#### a) Segmentación conductual

Lo que se pretende con este tipo de segmentación es dividir los consumidores en grupos según sus necesidades, conocimientos, actitudes, usos o respuestas en base al producto.

**Tabla 3**

Dimensión conductual

<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Tipo de consumidor	Empresas financieras, Públicas o privadas
Frecuencia de consumo	A corto, mediano y largo plazo
Tipo de necesidad	Organizacional
Ocasión de compra	A toda la empresa o por áreas
Tipo de compra	Comparativa
Relación con la marca	no
Actitud frente al producto (beneficios buscados)	Positiva

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

#### b) Segmentación geográfica

Lo que se expone a continuación hace referencia a la división del mercado tomando en cuenta las diferencias geográficas entre un lugar y otro, para distribuir el producto.

**Tabla 4**

Dimensión geográfica

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
País	Ecuador
Región	Sierra
Provincia	Pichincha
Ciudad	Norte del Distrito Metropolitano de Quito
Empresas en el Ecuador	924522 empresas.
Pequeña, mediana y grande empresa al norte de Quito	1256

Fuente: INEC 2019

Elaborado por: El Autor

**c) Segmentación demográfica**

En este tipo de segmentación se lo realiza por el tamaño se considera las variables en grupos de pequeñas y grandes empresas y su número.

**Tabla 5**

Dimensión demográfica

Variable	Descripción
Pequeña empresa	956
Mediana empresa	169
Grande empresa	131

Fuente: INEC 2016 Censo Empresarial

Elaborado por: El Autor

Se ha proyectado un número de empresas de acuerdo a su tamaño como Grande Empresa, Mediana Empresa, Pequeña Empresa, basados en los números de empresas y porcentajes que indica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos “INEC”, en el sector norte del Distrito Metropolitano de Quito.

### 1.3.1.3. Plan de muestreo

Para el análisis de la población, se hará uso de fuentes de información primaria, es decir encuestas aleatorias a las pequeñas y grandes empresas. Todo esto con el propósito de determinar los niveles de demanda en la zona de un total de 1.256 empresas ubicadas en el norte del distrito Metropolitano de Quito.

La fórmula a utilizarse para el cálculo de la muestra en una población finita que se aplicara en este proyecto.

- **p:** Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.
- **q:** Proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .
- **n:** Tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).
- **e:** Límite aceptable de error en la muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

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

P = Probabilidad de ocurrencia (50%)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (50%)

N = Población (1.256)

e = Error en la muestra (0.05)

Siendo así, el resultado que se muestra es el siguiente:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,05^2 \times (1.256-1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 1.256}{3.8416 \times 0,0025 \times 1.255 + 3.8416 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{1.206}{4,10}$$

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

Luego de la aplicación de la fórmula para determinar la muestra, al tener una población de 1.256 empresas en el norte de la ciudad de Quito, con un intervalo de confianza de 1.96, una probabilidad de ocurrencia del 50%, una probabilidad de no ocurrencia del 50% y un error estimado del 5%, se obtuvo un tamaño de muestra de 294 encuestas que se realizarán a las empresas pequeñas y grandes dentro de la ciudad antes mencionada.

#### 1.3.1.4. Instrumentos para recopilar información

La primera etapa de la investigación de mercado es el establecimiento de las necesidades de información, que se han determinado para nuestro tipo de negocio y estas son las siguientes:

- Percatarse de la competencia (empresas de servicios similares), existentes en el mercado.
- Identificar las herramientas administrativas de gestión documental para poder aplicarlas, que permitan identificar, medir, controlar y monitorear la gestión
- Conocer los productos y servicios a brindarse de forma óptima.

**Objetivo Específico:** Determinar mediante información histórica la factibilidad para la posible puesta en marcha del presente plan de negocio.

**Tabla 6**

Métodos de Recolección

<b>Necesidades de Información</b>	<b>Tipo de Información</b>	<b>Fuente</b>	<b>Instrumentos</b>
Costos de servicios documentales	Secundaria	Empresas de servicios similares	Costos de las empresas
Capacidad para realizar las consolatorias	Secundaria	Proveedores	Información de empresas
Personal técnico en organización de archivos	Secundaria	Empresas de Gestión Documental	Históricos de base de datos

Fuente: Investigación personal.

Elaborado por: El Autor.

**Objetivo Estratégico:** Determinar el mercado potencial del negocio, con el propósito de establecer estrategias para el segmento al cual direccionará los servicios.

**Tabla 7**

Métodos de Recolección

<b>Necesidades de Información</b>	<b>Tipo de Información</b>	<b>Fuente</b>	<b>Instrumentos</b>
Empresas de Servicios similares.	Secundaria	Observación	Archivos, repositorios
Determinar el mercado potencial.	Secundaria	INEC	Servicios agrupados
Productos complementarios.	Secundaria	Proveedores	Banco de datos de otras empresas
Gustos y preferencias de las empresas.	Primaria	Pequeña, mediana y gran empresa	Encuesta

Fuente: Investigación personal.

Elaborado por: El Autor.

### 1.3.1.5. Diseño y recolección de información

#### 1.3.1.5.1. Información secundaria

Se obtiene información actual de los informes realizados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), datos en el cual se verifica información real para obtener el porcentaje de crecimiento empresarial.

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

Empresas de Servicios Similares.

Listado de las empresas que son parte de la competencia que brindan servicios similares al ofrecido.

**Tabla 8**  
Empresas de Servicios Similares

<b>Empresa</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Servicio</b>
Lockers	Quito	Proveemos un servicio especializado y personalizado a todo tipo de Organizaciones, en el manejo físico y digital de documentos, brindando soluciones integrales con responsabilidad, confianza y confidencialidad.
File Storage	Quito	Brindar soluciones documentales, físicas y digitales, para nuestros Clientes alineadas con su desarrollo estratégico, estableciendo una relación de mutuo crecimiento a largo plazo.
Digital-team	Quito	Es una empresa con profesionales comprometidos, estable, y competente. Implementando soluciones innovadoras de Gestión Documental y fortaleciendo alianzas de negocios nacionales e internacionales.

Fuente: Investigación personal.  
Elaborado por: El Autor.

Listado de la maquinaria, equipos y herramientas que se utilizaran para brindar los servicios que ofrece a empresa.

**Tabla 9**  
Maquinaria, equipos y herramientas

Descripción	Equipo
<p>Scanner Canon DR-G 2140: optimiza los procesos de digitalización para los clientes que requieren una alta velocidad, así como una calidad de imagen superior.</p>	 A Canon DR-G 2140 document scanner, a compact, white and black device with a control panel on the right side and a paper tray at the bottom.
<p>Scanner aéreo: para libros, revistas, contratos y cualquier documento en papel con tamaño A3 pueden escanearse directamente sin cortar ni desvincular a la velocidad de 1,5 s / página.</p>	 An aerial scanner consisting of a flatbed base and a vertical scanning head on a stand, used for scanning large documents like books or A3 papers.
<p>Computador portátil: presentación de proyectos y consultorías a los clientes.</p>	 A silver HP laptop is shown next to its cardboard packaging. The laptop screen displays a landscape wallpaper, the time 12:24, and the date Wednesday, March. The HP logo is visible on the laptop and the box.

---

Computadora de escritorio:  
trabajos de digitalización,  
indexación e ingreso de metadatos.



---

Red LAN y WIFI: Se empleará  
para transferencia de información.



---

Lápices, marcadores, borradores  
etiquetas: Útiles para la  
organización y clasificación de los  
archivos.



---

Fuente: Investigación personal.  
Elaborado por: El Autor.

### **1.3.1.5.2. Información de fuentes primarias**

En la información primaria se procedió a elaborar una encuesta con la finalidad de obtener información sobre los servicios de gestión documental y los gustos y preferencias de las pequeñas y grandes empresas, que según los cálculos respectivos se obtuvo un tamaño de muestra de 294 encuestas que se realizaron a las empresas ubicadas al norte de la ciudad de Quito, a continuación, se expone el formato de encuesta.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**  
**INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

**Objetivo:** Obtener información sobre los servicios de consultoría especializada en gestión documental con responsabilidad social y ambiental para el Sector Financiero Empresarial en la ciudad de Quito.

**Instrucciones:** Leer detenidamente las preguntas presentes en la encuesta y seleccionar únicamente una respuesta por cada pregunta.

**ENCUESTA**

**1. ¿La empresa o negocio lleva algún tipo de gestión documental?**

Si

No

**2. ¿Existe alguien encargado de llevar a cabo los procesos de gestión documental?**

Si

No

**3. ¿El personal encargado de realizar la gestión documental está bajo el concepto de?**

Contrato fijo

Servicios prestados

**4. ¿La empresa suministra copias de respaldo de documentos físicos o digital cuando ha necesitado de la misma por extravió o traspapeleo de información?**

Si

No

**5. ¿Existe algún tipo de proceso administrativo de documentación en la empresa?**

Si

No

**6. ¿Qué procesos utilizan en la empresa para llevar el control y tratamiento de la documentación?**

En archivo físico

En archivo digital

Solo registró

Ninguna de ellas

Todas las anteriores

**7. ¿Cree usted que el acceso a la información y documentación vía digital sea una opción eficaz para evitar el extravío o traspapeleo de información?**

Si

No

**8. ¿Cree usted que la información respaldada digitalmente en la empresa beneficiaría a los clientes en el ahorro de tiempo y tramitación?**

Si

No

**9. ¿Estaría de acuerdo en que la empresa proporcione copias en formato digital de la documentación como facturas, retenciones, notas de créditos, entre otros?**

Si

No

**10. ¿Cree usted que la propuesta de un modelo de gestión documental optimizaría los procesos administrativos para el incremento de la productividad en la empresa?**

Si

No

**11. ¿Estaría dispuesto en contratar un servicio de gestión documental que mejore su organización actual?**

Si

No

**12. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por servicio de gestión documental?**

- |                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| De \$150 a \$200 | <input type="checkbox"/> |
| De \$250 a \$300 | <input type="checkbox"/> |
| De \$350 a \$400 | <input type="checkbox"/> |
| De \$450 a \$500 | <input type="checkbox"/> |
| Más de 500       | <input type="checkbox"/> |

**13. ¿Por qué medio publicitario le gustaría conocer los servicios ofrecidos, de gestión documental y archivos?**

- |                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| Redes sociales     | <input type="checkbox"/> |
| Correo electrónico | <input type="checkbox"/> |
| Volantes           | <input type="checkbox"/> |
| Prensa escrita     | <input type="checkbox"/> |
| Otros              | <input type="checkbox"/> |

**Muchas gracias**

### 1.3.1.6. Análisis e interpretación

#### 1. ¿Su empresa o negocio lleva algún tipo de gestión documental?

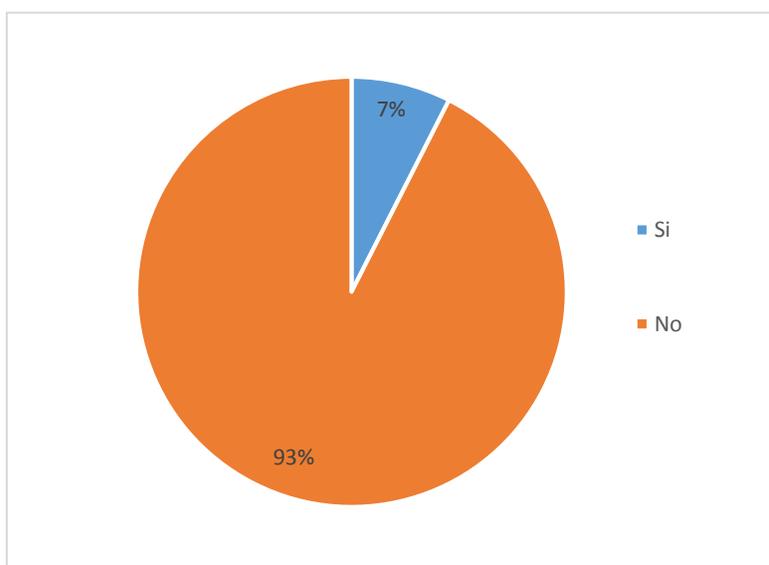
**Tabla 10**

Análisis del conocimiento de gestión documental

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	22	7%
No	272	93%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor



**Gráfico 1-** Análisis del conocimiento de gestión documental

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como se puede evidenciar en el gráfico No. 01 el 93% de los encuestados señalan que no llevan algún tipo de gestión documental, mientras que el 7% señalan que si llevan algún tipo de gestión documental.

**Interpretación:** Se puede evidenciar que la mayoría de empresas carecen de procesos de gestión documental, ya que en el mercado son muy escasas o caras.

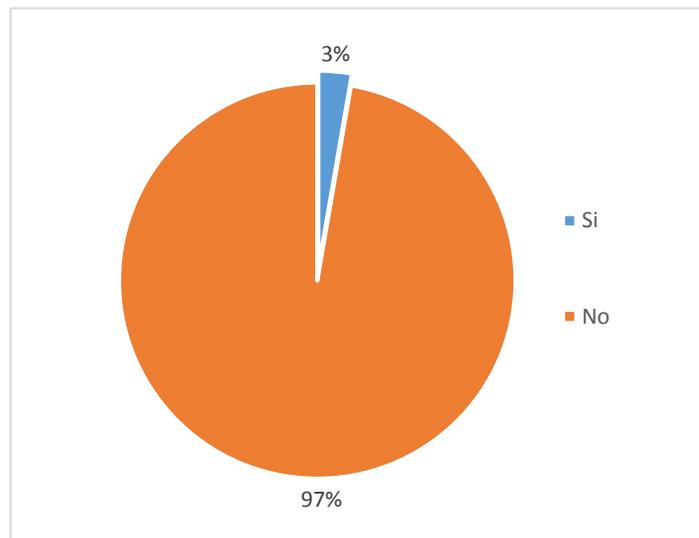
**2.- ¿Existe alguien encargado de llevar a cabo los procesos de gestión documental en su empresa?**

**Tabla 11**

Análisis de la percepción del servicio

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	8	3%
No	286	97%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 2** - Análisis de percepción del servicio

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los encuestados nos indican con un 97% que no existe un encargado de llevar siempre a cabo los procesos de gestión documental y son muy rotativos, mientras que el 3% si lo tiene, pero de una manera empírica sin conocimientos.

**Interpretación:** La gran mayoría de los encuestados no cuentan con personal capacitado para estas funciones, por lo cual sus empresas tienen la necesidad de una empresa consultora externa.

### 3. ¿El personal encargado de realizar la gestión documental está bajo el concepto de?

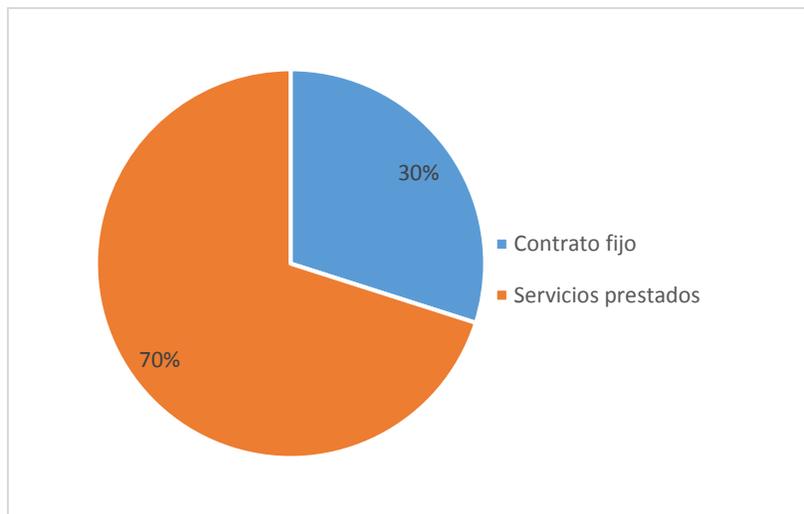
**Tabla 12**

Análisis del personal encargado

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Contrato fijo	88	30%
Servicios prestados	206	70%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor



**Gráfico 3 - Análisis del personal encargado**

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como se muestra en el gráfico No. 03 un 30% de los encargados de la gestión documental tienen contrato fijo mientras que los servicios prestados son más solicitados representando un 70%, es debido a este que no existen muchos encargados de siempre llevar a cabo la gestión.

**Interpretación:** A la gran mayoría de personal encargado de realizar la gestión documental está bajo el concepto de servicios prestados razón por la cual existe mucha información extraviada.

**4.- ¿La empresa suministra copias de respaldo de documentos físicos o digital cuando ha necesitado de la misma por extravió o traspapeleo de información?**

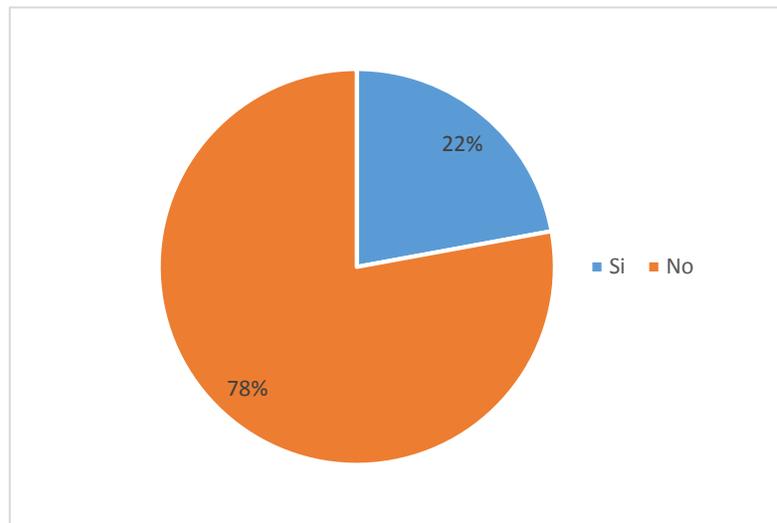
**Tabla 13**

Análisis de conocimiento del proceso de gestión documental

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	65	22%
No	229	78%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor



**Gráfico 4 - Análisis de conocimiento del proceso de gestión documental**

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

**Análisis:** El 78% de los encuestados nos indica que las empresas no cuentan con un respaldo, ya sea físico o digital, de dichos documentos siendo un gran factor de esto tanto el extravió como el traspapeleo de información y solamente un 22% si tiene algún tipo de respaldo.

**Interpretación:** La gran mayoría de empresas no respaldan adecuadamente su información ya sea físicamente o digitalizada lo que ocasiona pérdidas y demoras.

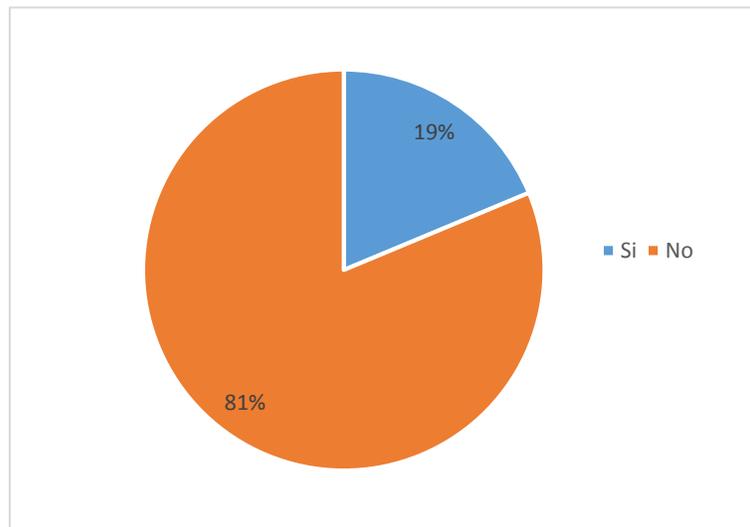
5. ¿Existe algún tipo de proceso administrativo de gestión documentación en la empresa?

**Tabla 14**

Análisis de nivel de conocimiento de los tipos de procesos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	55	19%
No	239	81%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 5** - Análisis de nivel de conocimiento de los tipos de procesos

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Los encuestados indican que no existen procesos administrativos de gestión documentación, siendo este un 81% y solamente un 19% si lo lleva de una manera artesanal.

**Interpretación:** Esto nos demuestra la preocupante situación y la necesidad de una empresa externa para llevar a cabo dichos procesos y así precautelar la integridad de la información.

**6. ¿Qué procesos utilizan en la empresa para llevar el control y tratamiento de la documentación?**

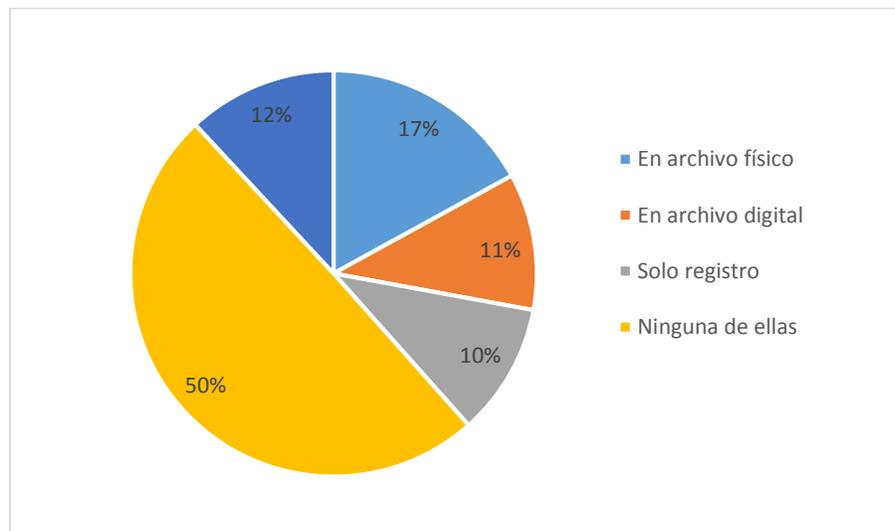
**Tabla 15**

Análisis del nivel de control de las empresas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
En archivo físico	50	17%
En archivo digital	32	11%
Solo registro	31	11%
Ninguna de ellas	146	50%
Todas las anteriores	35	12%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor



**Gráfico 6 - Análisis del nivel de control de las empresas**

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como se puede evidenciar en el gráfico No. 06 el 50% indican que no utilizan ningún proceso para el control y tratamiento de documentación, el 17% solamente lleva registros en papel, el 10 y 11% solamente llevan un registro y digital y el 12% dicen que llevan un registro, archivo físico y digital.

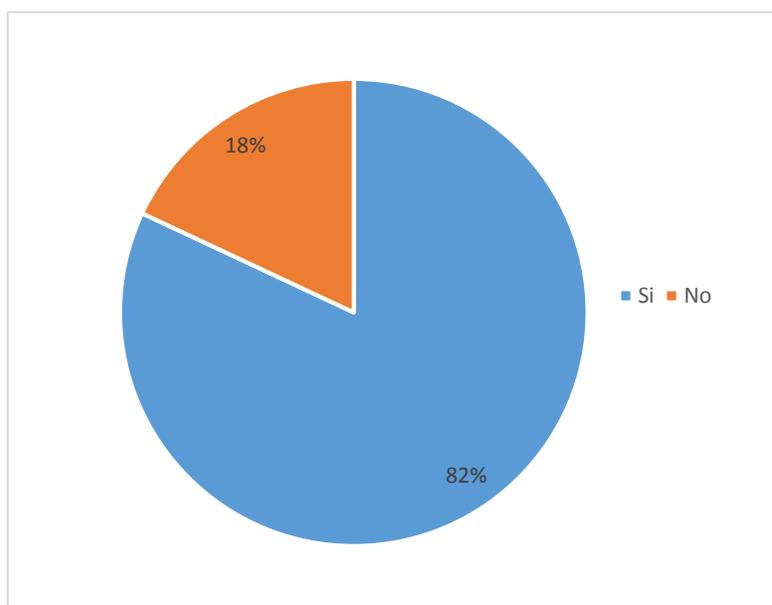
**Interpretación:** Esto nos indica que la mitad de las empresas encuestadas no utiliza al menos un proceso de control y tratamiento de documentos por lo que se puede observar que existe un gran mercado.

**7. ¿Cree usted que el acceso a la información y documentación vía digital sea una opción eficaz para evitar el extravío o traspapeleo de información?**

**Tabla 16**  
Análisis de la información digital

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	241	82%
No	53	18%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 7 - Análisis de la información digital**

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como se puede evidenciar en el gráfico No. 07 el 82% de los encuestados indican que están de acuerdo en utilizar la vía digital como una opción y solamente el 18% no lo haría ya que tienen desconfianza en el sistema.

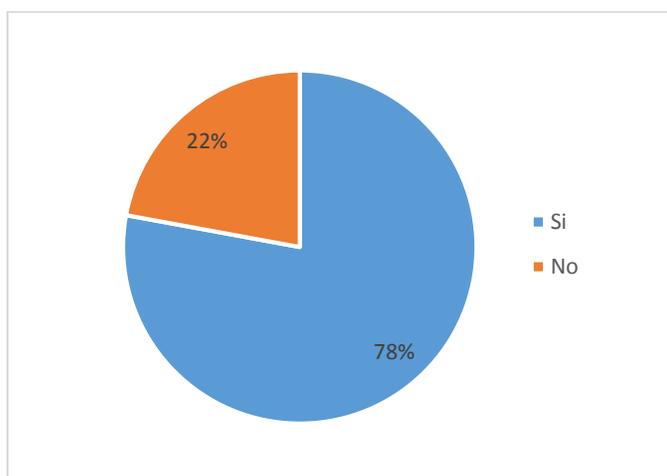
**Interpretación:** Hoy en día lo más eficiente para salvaguardar información y documentos es la vía digital ya que no requiere de un espacio físico para almacenar dichos documentos y su búsqueda es muy sencilla, por esta razón muchas empresas están de acuerdo en utilizar la vía digital como una opción.

**8. ¿Cree usted que la información respaldada digitalmente en la empresa beneficiaría a los clientes en el ahorro de tiempo y tramitación?**

**Tabla 17**  
Análisis de percepción de la información digital

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	229	78%
No	65	22%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 8 - Análisis de percepción de la información digital**

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** El 78% está muy de acuerdo a utilizar la información de forma digital ya que es un medio muy ágil y eficaz con un margen de error casi nulo y una velocidad de tramitación casi inmediata permitiendo ahorrar mucho tiempo a los clientes, mientras que un 22% de los encuestados considera que la información se encontraría vulnerable para plagiarla ya que desconocen de las seguridades existentes.

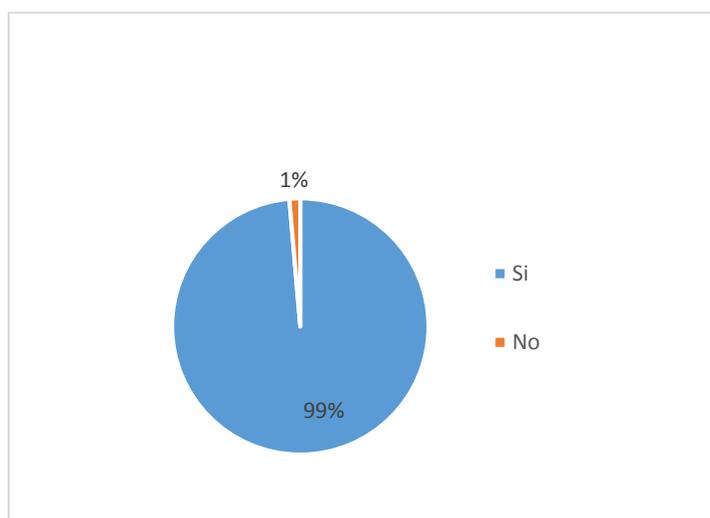
**Interpretación:** Como se puede observar la gran mayoría de encuestados las Tic's son la herramienta más utilizada para respaldar la información tanto en un servidor como en la nube y el tiempo de recuperación de información es sumamente rápido.

**9. ¿Estaría de acuerdo en que la empresa proporcione copias en formato digital de la documentación como facturas, retenciones, notas de créditos, entre otros?**

**Tabla 18**  
Análisis de proporcionar copias en formato digital

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	290	99%
No	4	1%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 9 - Análisis de proporcionar copias en formato digital**

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como podemos ver en el gráfico No. 09 el 99% de las empresas financieras encuestadas, consideran que estarían de acuerdo en poseer esta información en forma digital, mientras que tan solo un 1% no está de acuerdo por la desconfianza.

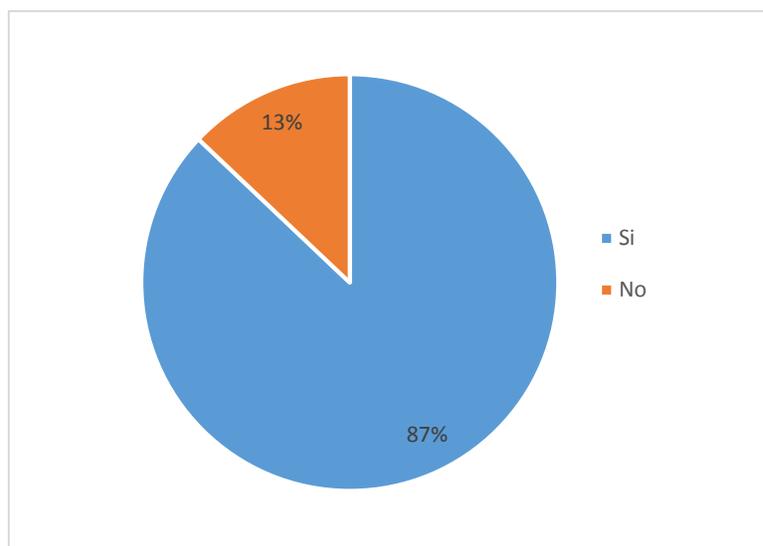
**Interpretación:** Hoy en día el formato digital es el más eficaz que existe ya que no se puede extraviar la información y uno siempre puede volver a buscarla cuando la necesita, a parte es un medio más directo y permite ahorrar mucho tiempo en los trámites para la mejora de su negocio.

**10. ¿Cree usted que la propuesta de un modelo de gestión documental optimizaría los procesos administrativos para el incremento de la productividad en la empresa?**

**Tabla 19**  
Análisis de percepción de la propuesta

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	256	87%
No	38	13%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 10 - Análisis de percepción de la propuesta**

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** El 87% de los encuestados nos indican que la empresa al tener un modelo de gestión documental este puede incrementar la productividad debido a que la empresa puede tener una base de datos organizada la cual sirve de estudio para mejorar la empresa, y el 13% considera que es interesante, pero a su alto costo no lo implementaría

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados considera que es importante implementar un modelo de gestión documental lo que optimizaría los procesos administrativos y de productividad, pero debido a su costo no se lo pueden implementar.

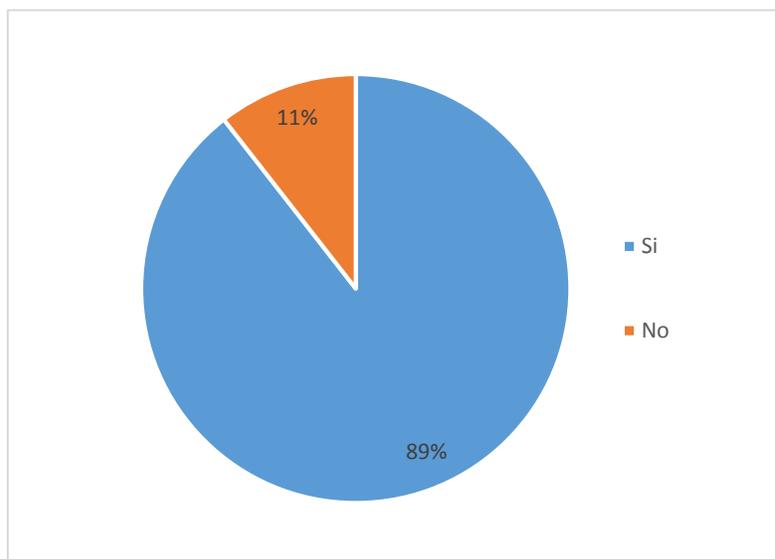
**11. ¿Estaría dispuesto en contratar un servicio de gestión documental que mejore su organización actual?**

**Tabla 20**

Análisis del nivel de contratación del servicio

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Si	263	89%
No	31	11%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 11 - Análisis del nivel de contratación del servicio**

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como se puede ver en el gráfico No. 11 el 89% de los encuestados indican la necesidad de un servicio de gestión documental en su empresa ya que con esta puede ayudar a mejorarla, y tan solo un 11% de los encuestados consideran que no lo necesitan.

**Interpretación:** La mayoría de las empresas encuestadas considera que estarían dispuestas en contratar un servicio de gestión documental que mejore su organización, y así optimizar sus recursos humanos y económicos.

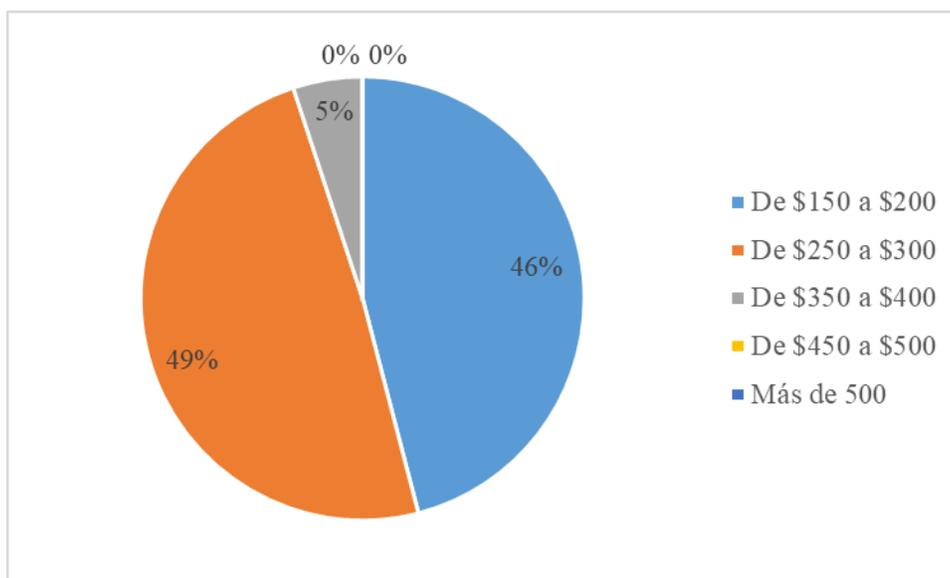
## 12. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de gestión documental?

**Tabla 21**

Disposición de valor a pagar

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
De \$150 a \$200	136	46%
De \$250 a \$300	145	49%
De \$350 a \$400	15	5%
De \$450 a \$500	0	0%
Más de 500	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 12 – Disposición de valor a pagar**

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como se puede observar en el gráfico No. 12 el 49% y 46% de los encuestados prefieren pagar un valor de entre \$150 a \$200 o máximo de \$250 a \$300, el 5% de encuestados está en la posibilidad de invertir por el servicio de gestión documental por un valor de \$350 a \$400, asimismo, se observa que nadie está dispuesto a pagar un valor por encima de los \$400.

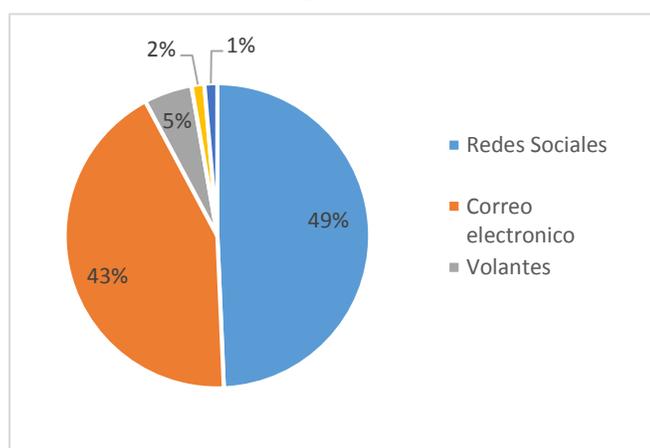
**Interpretación:** La mayoría de las empresas encuestadas, quieren pagar el valor más económico por un servicio de gestión documental, un pequeño grupo desean pagar el servicio con valores medios, otro grupo no desean contratar el servicio.

**13. ¿Por qué medio publicitario le gustaría conocer los servicios ofrecidos, de gestión documental y archivos?**

**Tabla 22**  
Análisis del medio que se recibe la información

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
Redes Sociales	145	49%
Correo electrónico	126	43%
Volantes	15	5%
Prensa escrita	4	1%
Otros	4	1%
<b>TOTALES</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor



**Gráfico 13 - Análisis del medio que se recibe la información**

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

**Análisis:** Como se puede observar en el gráfico No. 13 el 49% de las empresas encuestadas les gustaría conocer los servicios ofrecidos por redes sociales (WhatSapp, Facebook, Instagram), el 43%, les gustaría enterarse de los servicios ofrecidos por otros medios de comunicación como correos electrónicos, el 5% les gustaría enterarse los servicios ofrecidos por medio de volantes y el 1% por medio de prensa escrita y otros.

**Interpretación:** Como podemos ver la mayoría de las personas encuestadas, prefieren las redes sociales (WhatSapp, Facebook, Instagram), otro grupo prefieren otros medios de comunicación como (correos electrónicos, ferias, Stands) el otro grupo prefiere enterarse por medio de material publicitario (volantes, prensa escrita, dípticos, trípticos).

### **1.3.1.7. Demanda Potencial**

Es la demanda máxima que un determinado mercado posee, y tiene como objetivo establecer o pronosticar el nivel de ventas de una organización o empresa

Considerando las actuales circunstancias en donde se está optando por la modalidad del teletrabajo, los servicios de gestión documental digitales aumentarían su demanda, ya que por los avances de la tecnología podemos acceder a las bases de datos mediante la computadora en nuestros hogares.

Se debe recalcar que, para el segmento de este mercado para realizar la Gestión Documental con Responsabilidad Social y Ambiental, se utilizó con una base real de datos, los cuales corresponden al INEC, de la cual la muestra comprende 1125 pequeñas, medianas empresas y 131 grandes empresas ubicadas al norte del Distrito Metropolitano de Quito.

Para este proyecto se tomará los datos para analizar de la pequeña, medianas y grandes empresas ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito.

**Tabla 23**

Crecimiento Anual de las empresas

Provincia	2016		2017		2018	
	Grandes	Mipymes	Grandes	Mipymes	Grandes	Mipymes
Pichincha	1313	15076	1321	17074	1278	17179

Fuente: Superintendencia de Compañías y Seguros

Elaborado por: El Autor

**Tabla 24**

Proyección Microempresas

Microempresa	Cantidad	Porcentaje
Micro Empresas en el Ecuador	836.693	(90.5%)
Micro Empresas en Pichincha	199.133	(23.8%)
Micro Empresas en Quito	173.246	(87.0%)
Micro Empresas norte	1.256	(1.20%)

Fuente: INEC Proyecciones poblacionales

Elaborado por: El Autor

La demanda de los Servicios de Gestión Documental con Responsabilidad Social y Ambiental de la ciudad de Quito, se determina con un porcentaje de aceptación del 95% del servicio, realizado mediante las encuestas a las pequeñas, medianas y grandes empresas. Para establecer la demanda, sin contar de datos históricos, deberá aplicarse: la tasa de crecimiento empresarial como indicador de proyección.

**Tabla 25**

Proyección de la demanda por servicios.

<b>Año</b>	<b>Demanda Servicios</b>	<b>Servicios del Año</b>	<b>Total servicios</b>	<b>Costos por servicios</b>
2020	1.068	12	13.500	9450,00
2021	1.094	12	13820	9674,00
2022	1.119	12	14.140	9898,00
2023	1.144	12	14.460	10122,00
2024	1.170	12	14.780	10346,00
2025	1.195	12	15.100	10570,00

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

**Tabla 26**

Proyección de la demanda con 1% (en números de servicios).

<b>Año</b>	<b>Demanda -95%</b>	<b>Cantidad de servicios</b>	<b>Total servicios</b>
2020	1.133	1.068	1.210.044
2021	1.144	1.094	1.251.536
2022	1.156	1.119	1.293.564
2023	1.168	1.144	1.336.192
2024	1.179	1.170	1.379.430
2025	1.192	1.195	1.424.440

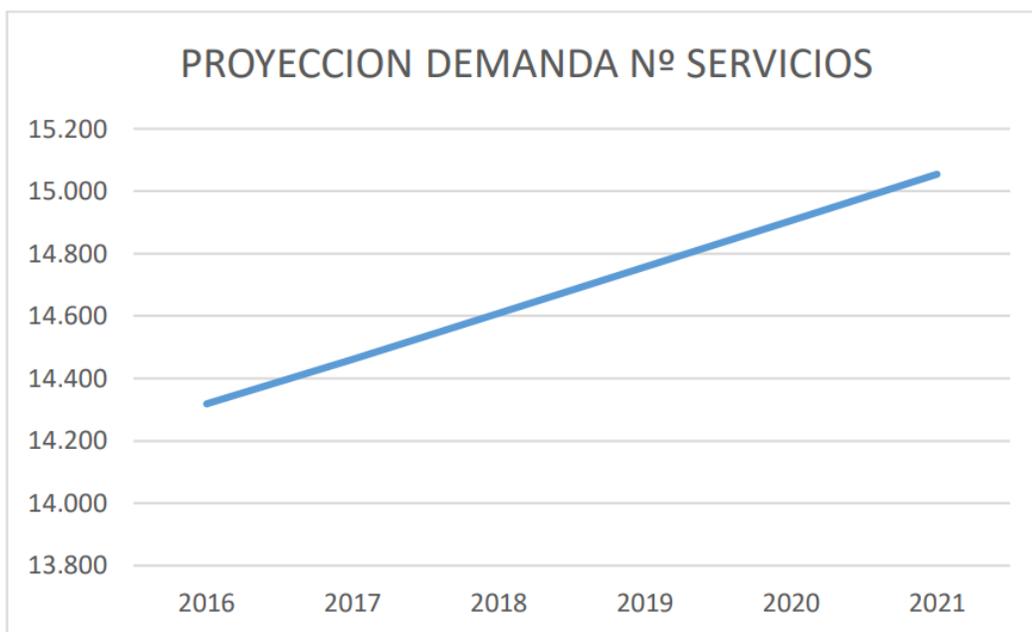
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

Para la realización de los cálculos adecuados se ha tomado el valor total de las pequeñas empresas siendo estas un total de 1193, valor al que se aplica el 1% establecido, obtenido como respuesta un valor de 12 empresas, el cual se suma al valor total de pequeñas empresas de 1193, se obtiene el cálculo del siguiente año del 2017 con un resultado de 1205 y así sucesivamente, para la siguiente tabla se aplica el cálculo, se considerara el valor

total de las pequeñas empresas de 1193, de la columna anterior se multiplica por el 95% dando un resultado de 1133 y así aplicar a toda la columna hasta el año 2021.

**Gráfico 14 - Demanda proyectada**



Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

#### **1.4. ANALISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE**

Este estudio ayuda a determinar las decisiones estratégicas que están basadas en los factores que afectan directamente a la organización, ya que de estos dependerá el éxito o fracaso de la misma.

##### **1.4.1. Análisis del micro ambiente**

Las 5 fuerzas de Porter son un modelo estratégico que permite a las empresas analizar el nivel de competencia, con el fin de establecer una estrategia competitiva.

**Gráfico 15-** Cinco fuerzas de Porter



Fuente: Michael Porter, 2006  
Elaborado por: El Autor

#### **1.4.1.1. Competidores potenciales**

Los competidores potenciales dentro de este tipo de negocio son las empresas que vienen brindando este servicio más tiempo en el mercado y son quienes acaparan un gran número de clientes como son las empresas Lockers, File Storage y Digital-team, estas empresas debido a sus años de experiencia en el mercado cotizan unos valores muy elevados, así también podríamos considerar los siguientes puntos.

##### ***Nuevos competidores***

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

##### ***La rivalidad entre los competidores***

Esta rivalidad tiene un impacto medio. Ya que realizan los mismos servicios, los trámites no son difíciles de elaborar, el problema suele radicar en la minuciosidad de la

información, por lo tanto, los clientes generalmente deciden por empresas o personas que tengan un cierto grado de conocimiento sobre estos servicios.

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

### ***Productos sustitutos***

Los servicios sustituidos son una amenaza alta debido a que existen gran cantidad de competencia anteriormente se realizaba de forma física y personal y actualmente son reemplazados por programas tecnológicos avanzados; nuevos profesionales que brindan servicios de gestión de documental informales, la estrategia de competencia estará enfocada en brindar servicios de calidad y ética profesional, utilizar herramientas tecnológicas avanzadas, brindar garantía, confiabilidad en el servicio, capacitación permanente a los colaboradores (Haynes, 2018).

Programas disponible accesibles:

- Google apps for work
- Microsoft office 365
- Documentum
- PDFelement Pro
- Opendocman
- LogicalDOC
- OpenKM
- Scopidea
- OnlyOffice
- Microsoft SharePoint Online
- Dropbox Business

### ***Clientes***

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

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

Pueden existir una serie de cambios por el macro entorno, siendo así que los factores demográficos y culturales pueden afectar a este tipo de negocio, por tal motivo se trata de llegar a los microempresarios y emprendedores, con el afán de impulsar el crecimiento organizacional de sus negocios y así ampliar los conocimientos para que puedan tener un negocio sólido, consolidado tanto en servicio, como en calidad y atención al cliente.

#### **Político**

Las últimas políticas fiscales, emitidas por el gobierno, la ley de ayuda humanitaria, las regulaciones de seguridad, la disponibilidad de contratos gubernamentales, las reformas laborales. Las leyes internacionales, como los acuerdos comerciales y las tarifas, también pueden afectar las cadenas de suministro y demanda y los mercados disponibles para muchas empresas. (Ecomundo, 2019)

En este contexto nuestra demanda se vería afectada ya que las empresas estarían reduciendo sus gastos, pero de igual manera la forma de introducir nuestros servicios al mercado sería proponiendo la seguridad de las personas al no estar en contacto con la información mediante la manipulación de los documentos lo cual sería en beneficio de la empresa.

La situación actual afectaría positivamente debido a que muchas empresas buscan reducir costo y utilizan la tecnología para facilitar proceso; la propuesta es brindar seguridad y confianza de la información que se nos proporcionaría.

#### **Económico**

Debido a la pandemia del covid-19, el PIB de Ecuador decrecerá en un 6,3% en el 2020, en el contexto de la recesión mundial y la caída del precio del crudo.

En Ecuador el desempleo será de 6,5% este año. En su último informe, el Fondo estima que el crecimiento global será de -3,0% en el 2020, un resultado mucho peor que el registrado durante la recesión mundial del 2009, por la crisis financiera. La junta directiva del Banco Mundial aprobó el jueves US\$506 millones en préstamos de emergencia y subvenciones para Ecuador para ayudar al país andino a lidiar con uno de los peores brotes de coronavirus en América Latina, anunció la entidad en un comunicado. La asistencia

incluye un préstamo flexible de US\$500 millones para ayudar a las autoridades ecuatorianas a cubrir las necesidades presupuestarias durante la crisis y promover la recuperación económica. Se trata de un crédito de margen variable con un período de vencimiento de 28 años y una gracia de 11 años. (América Económica 2020)

## **Social**

La pandemia del covid 19 ha hecho que las empresas deban estacar su plan de expansión y crecimiento, así mismo muchas de ellas se encuentran con sus ingresos disminuidos al borde de la quiebra, les tomara mucho tiempo recuperarse de esta crisis económica.

El cambio en las tendencias como es el teletrabajo se necesita trabajar en archivos digitales lo cual será un gran aporte para la realización de las actividades diarias desde casa, es imprescindible contar con archivos digitales de acceso rápido y seguro a la información.

Dentro de todo lo malo podemos mirar las ventajas, ya que es momento para desarrollar programas virtuales que nos ayuden a evitar el contacto físico con los documentos como con las personas lo que ayudaría a reducir los niveles de contagio.

## **Tecnológico**

Hoy en día la tecnología avanzada de una forma abrumadora es por ello que se las beben utilizar de una forma responsable y segura, en el mercado existen muchos softwares que nos ayudan a simplificar las actividades diarias, tanto en dispositivos móviles como de oficina.

Las diferentes industrias y empresas confían en la tecnología porque ésta mejora la comunicación comercial, optimiza la producción, la gestión de inventario y el mantenimiento de registros financieros.

La tecnología en estos tiempos influye a este proyecto de manera positiva pues lo que busca la empresa son reducir costo de papelería y buscan alternativas ligadas a la tecnología. El principal papel de la tecnología en los negocios es impulsar el crecimiento y mejorar las operaciones. Sin la tecnología, es casi seguro que las empresas no logren mantenerse a flote en el competitivo mercado y globalizado actual.

## Medioambiente

En el mundo de los archivos es muy sabido que para la elaboración del papel se talan muchos árboles es por esta razón que las empresas de gestión documental están enfocadas en la conservación del medio ambiente mediante técnicas y sistemas de reciclar el papel o materias primas alternativas, es por ello que nuestra empresa ofrece el servicio de reciclaje de papel y depuración en su lugar de trabajo, ya que pocas empresas brindan este servicio y esto puede ser un mecanismo de diferenciación frente a la competencia.

Además, que se realizan muchas campañas para la reducción del consumo de papel, es por ellos que, dentro de la gestión documental trabajamos para alcanzar los objetivos de 0 papel en las empresas.

### 1.4.2.1. Matriz EFE

Es una matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE), donde a cada componente (oportunidades y amenazas) se le asigna el peso de acuerdo a la industria a la que pertenece.

**Tabla 27**  
Matriz EFE

<b>Factor Externo clave</b>	<b>valor</b>	<b>Calificación</b>	<b>Total</b>
<b>Oportunidades</b>			
Pocas empresas que cumplen con la normativa legal	0,12	4	0,48
Precios accesibles	0,13	3	0,39
Aumento de pequeñas y grandes empresas	0,12	3	0,36
Uso de nuevas tecnologías	0,12	3	0,36

<b>Amenazas</b>			
Cambios de normativa para las empresas	0,09	2	0,18
Aumento de porcentajes en los impuestos	0,08	3	0,24
Servicios sustituidos	0,10	3	0,30
Factores climáticos que causen daño en los equipos de trabajo	0,07	2	0,14
<b>Valor ponderado</b>	<b>100%</b>		<b>2,45</b>

**Elaborado por:** El Autor

**Fuente:** Investigación propia

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

La suma total de las oportunidades da un total de 1,59 y la de las amenazas es de un 0,86, lo que significa que el entorno externo es muy favorable para el proyecto.

#### **1.4.2.2. Matriz EFI**

La matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI), permite determinar el grado de seguridad e importancia de las estrategias a realizar para las empresas en base a los factores internos de la organización (fortalezas y debilidades).

**Tabla 28**  
Matriz EFI

<b>Factor interno clave</b>	<b>Valor</b>	<b>Calificación</b>	<b>Total</b>
<b>Fortalezas</b>			
Innovación al servicio	0,14	4	0,56
Programas tecnológicos actualizados	0,13	3	0,39
Tiempo de los clientes limitado	0,14	3	0,42
Servicios complementarios para concluir procesos	0,15	2	0,30
<b>Debilidades</b>			
Empresa nueva en el mercado	0,11	2	0,22
Presupuesto bajo para la prestación del servicio	0,10	3	0,30
Pocos proveedores que cumplen con estándares de calidad	0,11	2	0,22
Bajo posicionamiento frente a la competencia	0,08	2	0,16
<b>Valor ponderado</b>	<b>%100</b>		<b>2,57</b>

**Elaborado por:** El Autor

**Fuente:** Investigación propia

La suma de las fortalezas es de 1,67 y la de amenazas es de 0,9, lo que significa un entorno interno favorable para reforzar los procesos internos del proyecto.

### 1.4.3. Proyección de la oferta

Al no contar con información histórica sobre este tipo de empresas de consultoría en gestión documental se tomó como referencia la encuesta realizada en base a la pregunta número 1 que dice:

¿Su empresa o negocio lleva algún tipo de gestión documental? Lo que de acuerdo a la encuesta nos arrojó el siguiente resultado, el 93% NO lleva ningún tipo de gestión documental, y un 7% si lo lleva un proceso de gestión documental.

Considerando las diferentes empresas existentes en el mercado y sus altos costos por sus servicios son poco contratadas, por lo he visto la oportunidad para brindar servicios accesibles a costos mucho más económicos, sin dejar la calidad a un lado.

Por lo que se puede determinar una importante oferta para este tipo de negocio, lo cual se evidencia en el siguiente cuadro.

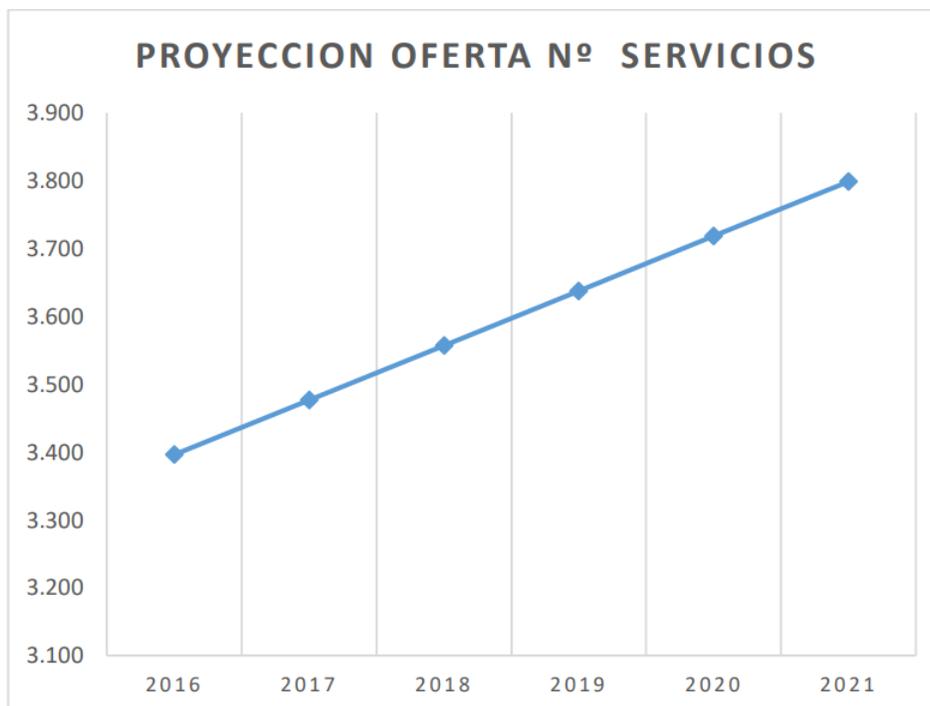
**Tabla 29**

Proyección de la oferta servicios gestión documental

Año	Oferta	Oferta número de servicios
2020	283	3.396
2021	290	3.476
2022	296	3.557
2023	303	3.637
2024	310	3.718
2025	317	3.798

**Fuente:** INEN, 2,37% tasa de inflación (2019)

**Elaborado por:** El Autor



**Gráfico 16 - Proyección de la oferta**

**Elaborado por:** El Autor

**Fuente:** Investigación propia

**Tabla 30**  
Demanda de servicios

Año	Demanda Servicios	Servicios del Año	Total servicios
2020	1.068	12	13.500
2021	1.094	12	13820
2022	1.119	12	14.140
2023	1.144	12	14.460
2024	1.170	12	14.780
2025	1.195	12	15.100

**Fuente:** INEN, 2,37% tasa de inflación

**Elaborado por:** El Autor

### 1.5. DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA

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

Para calcular dichos valores de la fila DPI/año, se obtiene del valor de la demanda el valor total de 1193 pequeñas y grandes empresas, menos el valor de la oferta de 283 empresas las cuales brindan el servicio, dando como resultado DPI/año de 910, valor el cual se multiplica para 12 meses, valor que corresponde al DPI/mes de 76 empresas atendidas por año.

**Tabla 31**  
Demanda Potencial Insatisfecha

Año	Demanda	Demanda número de servicios	Oferta	Oferta número de servicios	DPI número de servicios al año	DPI número de servicios al mes
2020	1.193	14.318	283	3.396	10.922	910
2021	1.205	14.462	290	3.476	10.985	915

2022	1.217	14.610	296	3.557	11.053	921
2023	1.230	14.758	303	3.637	11.121	927
2024	1.242	14.906	310	3.718	11.188	932
2025	1.255	15.54	317	3.798	11.256	938

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

## 1.6. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE REALIZARÁ

La empresa dará a conocer a sus clientes sus servicios, utilizando los medios de comunicación según datos más significativos de la encuesta. Los porcentajes de aceptación fueron de un 43% para el correo electrónico y 49% para redes sociales.

La creación de una página web en Facebook, al ser esta una de las redes sociales más visitadas a nivel mundial, puede ser el medio principal para alcanzar a los diferentes tipos de clientes, mediante esta página será visible de manera pública los servicios ofertados y una atención para los clientes en línea; permitiendo así la optimización del tiempo de nuestros clientes, de manera fácil, sencilla e inmediata. También para guiarlo a la mejor opción de solución de acuerdo a su necesidad (Ramos J. , 2016).

Algunos medios de promoción son:

- Envío de volantes virtuales
- Invitaciones virtuales a las redes sociales y correos electrónicos
- Chat virtual en línea
- Plataforma con diversos servicios en línea

La página web es de fácil acceso y manejo, uno de los asistentes de la empresa deberá realizar esta actividad diariamente Marketplace, correo electrónico y la página web. El principal objetivo es llevar nuestro servicio a las empresas y como otras opciones la realización de promociones, brindando un servicio personalizado, llegando a todas las pequeñas y grandes empresa.

**Tabla 32**  
Plan de medios.

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Canales</b>	<b>Fecha</b>	<b>Costo</b>
Dar a conocer los servicios de Gestión documental.	Crear una página web para la venta “online” ofertando los servicios personalizados que se brindarán	Creación de página web y el uso del host. Y Mediante Facebook Página virtual: Se encontrará todos los principales servicios el cual contará con un chat en línea, para cualquier consulta.	Septiembre 2020	Páginas web profesionales con hosting y dominio. DESDE \$350 Incluye: versión móvil, diseño gráfico, Hosting y dominio gratis por un año, Link de Whatsapp, correos corporativos, posicionamiento SEO.
El objetivo es fidelizar a los clientes y promocionar el servicio.	Creación de promociones del servicio para captar clientes y a los clientes fijos para fidelizar su compra	Establecer promociones de acuerdo al servicio que sea requerido por cada cliente	4 veces al año Enero, abril, julio, octubre,	Precio a convenir por el número de servicios
Publicidad llamativa interna y externa	Informar, persuadir, recordar, sobre la importancia de los archivos.	Vallas, logotipos, isotipos, así como todo tipo de impresiones, tales como volantes, tarjetas de presentación, roll up, afiches, etc .	Septiembre 2020	Diseño gráfico DESDE \$11.20 Ofrecemos el servicio de diseño gráfico profesional; para web, redes sociales, e imprenta Realizamos la imagen corporativa,

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

**Tabla 33**

Presupuesto plan de medios

<b>Medio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Costo anual</b>
Publicidad en medios digitales	1	350	\$350	1 vez cada año	\$350
Publicidad llamativa externa	2	305	\$610	2 veces al año	\$610
Publicidad llamativa interna	1	120	\$120	1 vez cada año	\$120
<b>Total</b>					<b>\$1008</b>

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

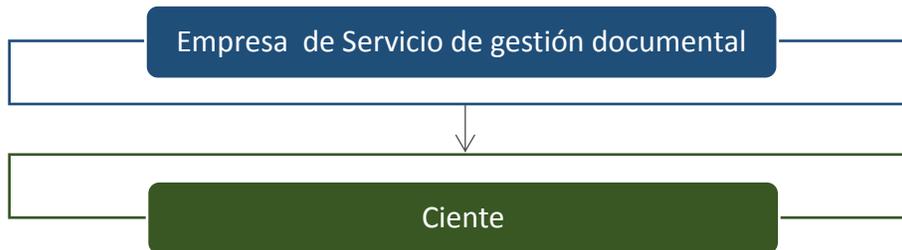
### 1.7. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR

La empresa dispondrá de un local fijo para las oficinas, materiales y almacenaje, en esta estructura se contará con todos los servicios necesarios para brindar el servicio, por lo tanto, este es un canal directo; sin embargo, la mayoría de los trabajos se los realiza in situ ósea en las instalaciones de las mismas empresas por cuestiones de seguridad. Con estas acciones se busca la recomendación de nuestros clientes, para eso se brindará un servicio personalizado y se tendrá un seguimiento de todas nuestras obligaciones para estar siempre al día.

Un sistema de distribución se puede definir como aquel conjunto de intermediarios que intervienen en el proceso de envío de productos y servicios desde el punto de fabricación hasta el domicilio del consumidor o cliente. (Berselli, 2018).

Un sistema de distribución de la empresa de Gestión documental con responsabilidad social y ambiental será de manera directa, ya que para hacer el uso del servicio por primera vez debe dar autorización, tramite con el cual se procede a revisar, elaborar y controlar las diferentes necesidades de gestión documental que se presenten.

**Gráfico 17** – Canal de distribución directa de la empresa



**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** El Autor

## **1.8. SEGUIMIENTO DE CLIENTES**

El seguimiento a futuros clientes se hará por medio de una base de datos, la cual permitirá brindar un servicio de calidad, se podrá monitorear, controlar el estado de gestión de cada uno de ellos, con su respectiva autorización escrita se procederá a revisar mensual, semestral, anual, misma que dará paso a una asesoría de gestión documental acorde a la necesidad presentada; implementado programas tecnológicos actualizados, con respecto al tiempo se tomara en cuenta el tipo de cliente y se le contactara mediante correo electrónico y de ser necesario vía telefónica.

## **1.9. MERCADOS ALTERNATIVOS**

Los mercados alternativos están dirigidos a personas naturales y a las macro empresas.

Las personas naturales, son personas mayores de edad quienes tienen una actividad económica específica a la que se dedican, estas personas también necesitan cumplir con sus gestiones documentales como establece la ley, ese proceso lleva menor tiempo, adicional; la oportunidad es brindar el servicio de gestión documental con responsabilidad social y ambiental.

Otra de las actividades adicionales es brindar el servicio de: realizar trámites en el ministerio de trabajo, SUT (Sistema único de trabajadores), IESS (Instituto ecuatoriano de

Seguridad Social), BIES (Banco del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), Ministerio de Salud Pública, permisos de funcionamiento, pagos de trámites legales.

En la siguiente tabla se hace un resumen con los diferentes tipos de clientes.

**Tabla 34**  
Tipos de clientes.

<b>Cliente</b>	<b>Servicio</b>	<b>Necesidad</b>	<b>Solución</b>
Persona Natural	Servicio de Gestión Documental	Gestionar documentación, permisos de funcionamiento, tributario, etc.	Gestión documental con responsabilidad social y ambiental de forma personalizada está enfocada a
Pequeñas y grandes empresas	Consulta y Asesoría de Gestión documental	Tramitación legal.	minimizar el tiempo del cliente
Varios servicios en Entidades Publicas	Trámites legales en el ministerio de trabajo, IESS, MIES, SUT, Permisos de funcionamiento	Uso de páginas virtuales de entidades públicas, registro y reimpresión de documentos de las paginas virtuales.	manteniendo al día sus cumplimientos y obligaciones como lo establece la ley.

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

## **CAPÍTULO II**

### **2. AREA DE PRODUCCION (OPERACIONES)**

#### **2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN**

Constituir cada una de las fases de producción que garanticen la calidad, seguridad y confianza de nuestros servicios aplicando controles establecidos por la empresa.

#### **2.2. DESCRIPCION DEL PROCESO**

##### **2.2.1. Descripción del proceso de transformación del servicio.**

El proceso trata de recoger la información y documentación necesaria para cumplir los procesos del sector empresarial en la ciudad de Quito; de tal manera que permita a los clientes ahorrar recursos y minimizar presupuestos de gestión documental.

##### **2.2.1.1 Organización de Archivos**

Los archivos se organizan de acuerdo a las necesidades propias de cada cliente respetando la estructura orgánica y funcional. Teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y las necesidades propias de cada compañía.

##### **2.2.1.2 Realización de diagnósticos de Gestión documental**

Visita al archivo o área de gestión documental. Levantamiento de un diagnostico que identifica las falencias. Presentación de soluciones integrales para cada una de las fallas identificadas.

##### **2.2.1.3 Elaboración de Tablas de Retención Documental**

Para la elaboración e implementación de este instrumento se debe considerar la parte legal, el valor de los documentos en los actos administrativos, financieros, técnicos, además considerar aquellos de valor histórico lo que permite determinar tiempos de duración de la documentación en cada una de las etapas del archivo y definiendo su conservación total o eliminación después de los años de vida útil de la documentación producida en las empresas.

#### **2.2.1.4 Administración de archivos**

La administración de archivos consiste en la organización, clasificación, almacenamiento y custodia debido de documentos, en diferentes formatos y soportes. Con sus respectivos mobiliarios y acondicionamiento especial para esta actividad. La Búsqueda y recuperación de información, disponible para el cliente. Custodia de la información, garantizando el aseguramiento y la confidencialidad, utilización de sistemas de seguridad, tales como alarmas, sistemas de seguridad privada, circuitos cerrados de televisión, infrarrojos detectores de humo y sistemas contraincendios.

#### **2.2.1.5 Digitalización**

La digitalización consiste en convertir los documentos en imágenes y almacenados en un servidor o discos duros. El proceso se lleva a cabo mediante el alistamiento de la información y conversión de los documentos en imagen. Se garantiza la calidad de las imágenes y la posibilidad de acceder a estos documentos en diferentes medios a través del tiempo.

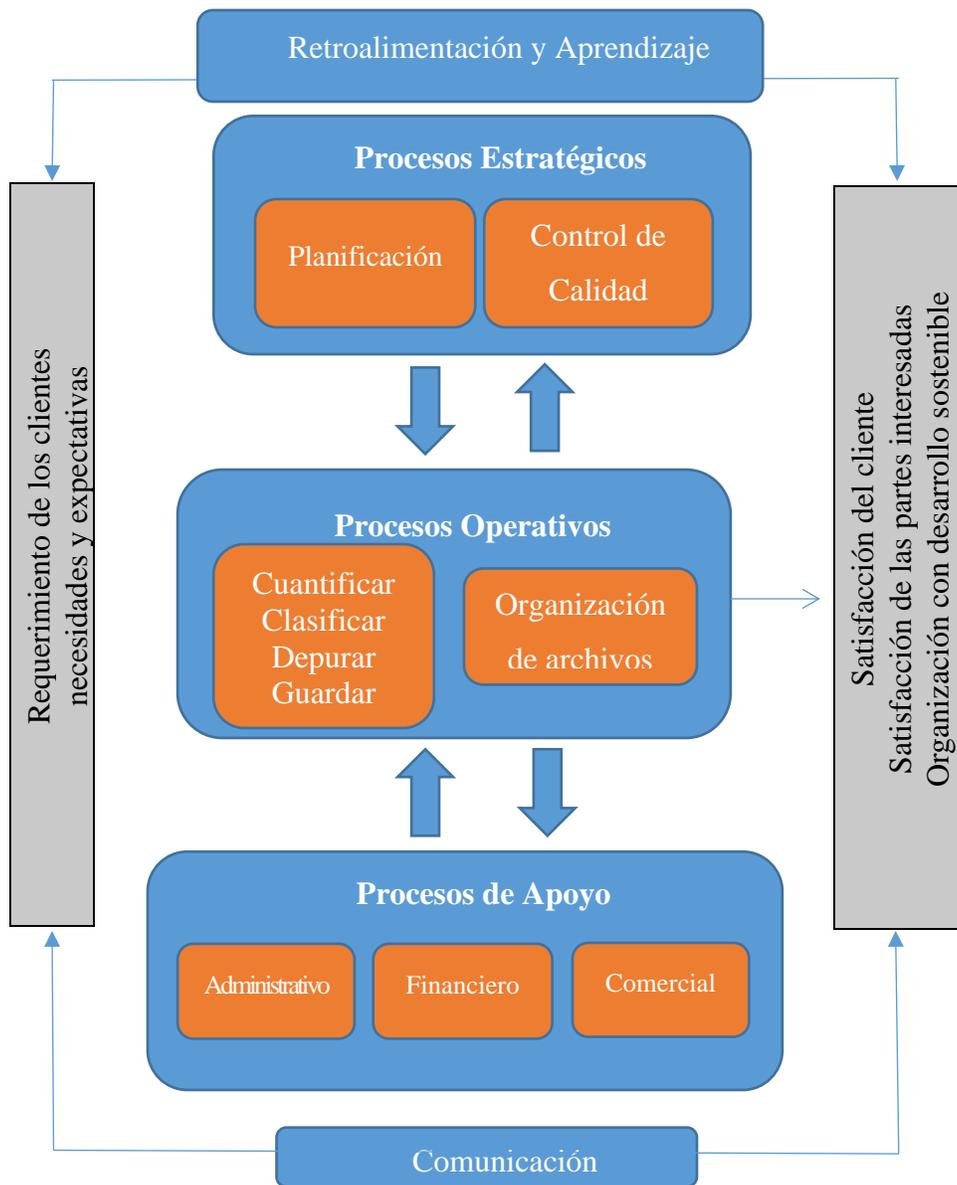
#### **2.2.1.6 Software de gestión de documentos electrónicos- Sistemas Electrónicos de Gestión documental.**

Programa electrónico que permite tener el control sobre los documentos, conteniendo la información en bases de datos y en el mejor de los casos, permitiendo almacenar y recuperar imágenes de documentos digitalizados.

#### **2.2.1.7 Capacitaciones y Consultorías relacionadas con la archivística**

Capacitar y asesorar a diferentes funcionarios de empresas y/o entidades sobre temas relacionados con la gestión documental y la archivística.

## MAPA DE PROCESOS

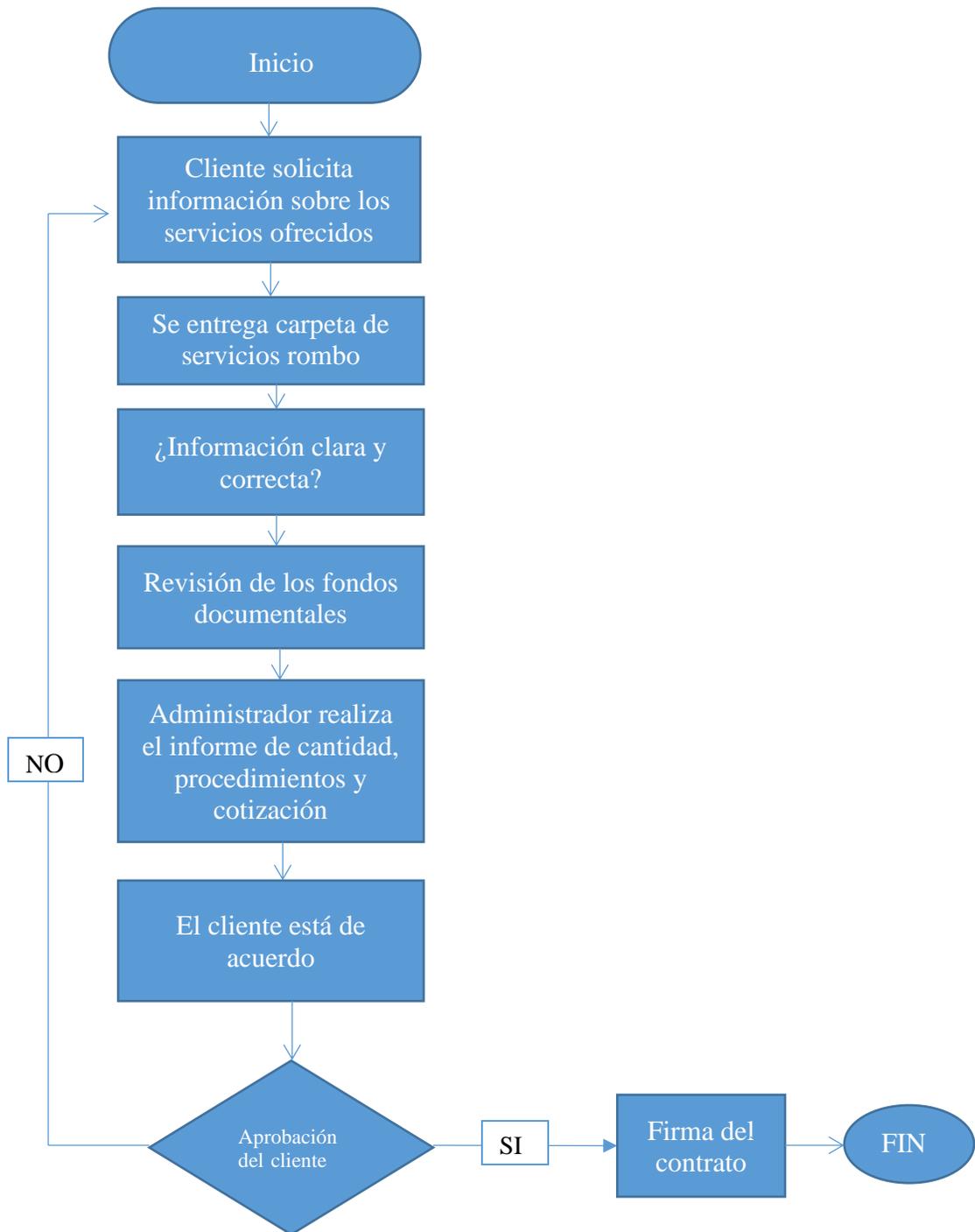


**Gráfico 18** - Mapa de procesos

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN



**Gráfico 19** – Flujograma del proceso de contratación

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

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

Las instalaciones será una oficina de aproximadamente 10m<sup>2</sup>, se contará con 2 profesionales capacitados en áreas financieras y administrativa, los materiales necesarios para empezar a operar.

**Tabla 35**  
Detalles de equipos

<b>Equipos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Equipo de computación	Realizar registro, gestiones operativas	3	\$500,00	\$1.500,00
Laptop Hp	Reuniones, visitas a los clientes	1	\$650,00	\$650,00
Impresora con escáner	digitalización de documentos	1	\$250,00	\$250,00
Celular	Base telefónica para comunicarnos con los clientes y el personal	1	\$100,00	\$100,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$2.500,00</b>

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

**Tabla 36**  
Detalles de muebles

<b>Equipos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Escritorios	3	\$250,00	\$750,00
Sillas giratorias	3	\$90,00	\$270,00
Archivador	2	\$110,00	\$220,00
Sillas de espera	3	\$60,00	\$180,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.420,00</b>

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

La empresa para dar inicio a sus funciones y cumplir con sus objetivos, necesita al momento 3 personas que realicen las siguientes actividades que detallan:

**Tabla 37**

Descripción del personal

<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b># Personas</b>	<b>Horas</b>
Gerente General	Contratos generales	8 h/diarias	1	40 semanales
Administrador de archivo	Actividades coordinador gestión archivística	8 h/diarias	1	40 semanales
Técnico en archivo	Actividades de organización, clasificación, archivo físico y digitalización	8 h/diarias	1	40 semanales

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

### 2.2.3. Tecnología a aplicar

Las tecnologías a utilizar será la compra licencias archivísticas, el uso de servidores virtuales como Alfresco, Google drive, spideroak, Box y Dropbox; además de eso se utilizará programa de soporte electrónico como Nuxeo.

## 2.3.FACTORES QUE AFECTAN EL PLAN DE OPERACIONES

### 2.3.1. Ritmo de trabajo

**Tabla 38**

Ritmo de producción

<b>Actividad</b>	<b># Personas</b>	<b>Tiempo promedio</b>	<b>Tiempo Normal</b>	<b>Ritmo de trabajo</b>
Ejerce actividades de organización, planificación y cumplimiento de todas las áreas	1	40 semanal	8 horas diarias	alto
Elaborar la inspección y control para el diseño de estrategias	1	40 semanal	8 horas diarias	alto
Ejecutar los procesos archivísticos	1	40 semanal	8 horas diarias	alto

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

### 2.3.2. Nivel de inventario promedio

En el diseño de este plan de negocio no aplica al no tener inventario, debido a que es un servicio de honorarios profesionales.

### 2.3.3. Número de trabajadores

**Tabla 39**

Número de trabajadores

# Trabajadores	Cargo	Función	Fijo- Variable	Planta / Subcontratado
1	Gerente General	Planifica, controla y organiza la gestión operativa y administrativa	fijo	planta
1	Coordinador Administrativo	Inspección y diseño de estrategias archivísticas	fijo	planta
1	Analista Técnico	Ejecutar los procesos archivísticos	fijo	planta

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

## 2.4.CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

### 2.4.1. Capacidad de producción futura

La capacidad de atender será de aproximadamente 10 clientes mensual, a medida que vaya dándose el crecimiento del negocio se planea contratar a más personal que se necesite; en el futuro se planea expandir el servicio a otros segmentos de mercado.

## 2.5.DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCION

### 2.5.1. Especificación de materias primas y grado de sustitución que puedan presentar

En el caso de esta línea de servicio profesional no aplica, debido a que no se necesita materia prima para transformar en algún producto.

## 2.6.CALIDAD

### 2.6.1. Método de control de calidad

### 2.6.2. Listas de control

Con el fin de garantizar la calidad del servicio se utilizará las “listas de control”, “listas de chequeo”, “check-lists” u “hojas de verificación”, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Se usan para hacer comprobaciones

sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvide de nada importante.

Los usos principales de los checklist son los siguientes:

- Realización de actividades en las que es importante que no se olvide ningún paso y/o deben hacerse las tareas con un orden establecido.
- Realización de inspecciones donde se debe dejar constancia de cuáles han sido los puntos inspeccionados.
- Verificar o examinar artículos.
- Examinar o analizar la localización de defectos. Verificar las causas de los defectos.
- Verificación y análisis de operaciones.
- Recopilar datos para su futuro análisis.

En definitiva, estas listas suelen ser utilizadas para la realización de comprobaciones rutinarias y para asegurar que el encargado de dichos controles no se le pasa nada por alto, además para la obtención de datos.

La ventaja de los checklist es que, además de sistematizar las actividades a realizar, una vez rellenos sirven como registro, que podrá ser revisado posteriormente para tener constancia de las actividades que se realizaron en un momento dado.

Es importante que las listas de control queden claramente establecidas e incluyan todos los aspectos que puedan aportar datos de interés para la empresa. Es por ello preciso que quede correctamente recogido en la lista de control:

- Qué tiene que controlarse o chequearse.
- Cuál es el criterio de conformidad o no conformidad (qué es lo correcto y qué lo incorrecto).
- Cada cuánto se inspecciona: frecuencia de control o chequeo.
- Quién realiza el chequeo y cuáles son los procedimientos aplicables.
- Conviene, por último, que se disponga de un apartado de observaciones con el fin de poder obtener información previa sobre posibles motivos que han causado la disconformidad.

Por otro lado, si vamos a usar los check lists para la obtención de datos, también se pueden utilizar para construir gráficas o diagramas para controlar la evolución de una característica o actividad. También se utilizan para reportar diariamente el estado de las operaciones y poder evaluar la tendencia y/o dispersión de la producción, sin que sea necesaria la realización de estadísticas o gráficas de mayor complejidad.

Posibles aspectos a verificar

Algunos posibles aspectos a verificar en un proceso son estos:

- ✓ ¿Se han seguido los procedimientos?
- ✓ ¿Los productos cumplen con las especificaciones?
- ✓ ¿Las medidas dimensionales, el peso, el color, la rugosidad... están dentro de las tolerancias?
- ✓ ¿Ha cumplido los ensayos de resistencia, impermeabilidad, torsión, etc?
- ✓ ¿Se han rellenado los registros?
- ✓ ¿Ha habido alguna incidencia?
- ✓ ¿Los equipos estaban en correcto estado de mantenimiento? ¿Y estaban calibrados / verificados?
- ✓ ¿El producto final es conforme?

## **2.7.NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACION**

### **2.7.1. Seguridad e higiene ocupacional**

Una de las medidas de seguridad que se debe considerar en las prestaciones de servicios, es diseñar un acuerdo de confiabilidad para clientes, el cual debe estar firmado por ambas partes. El objetivo principal es que el manejo de información de cada cliente sea de forma profesional, segura, ética cumpliendo los objetivos de la empresa; de tal manera que el aspecto ecológico y ambiental sea resguardado, sin imprimir reporte innecesario para el uso interno, el sistema consiste en la gestión documental sea maneja de manera digital.

Al ser una empresa que cuenta con el personal operativo calificado a continuación se detalla los elementos de seguridad ocupacional importantes que se requerirá para todos los trabajadores que constituyen la organización:

**Tabla 40**  
Elementos de Protección Personal

<b>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>		
<b>ACCESORIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FOTO</b>
Guantes	Alta resistencia a la abrasión, punción, polvo.	
Mandil	Hechos de cuero de cromo descarnado, resistente al calor, corte y polvo.	
Mascarilla	Elaborado de algodón para trabajo de rectificado, pulido y embolsado.	
Lentes	Lentes industriales de policarbonato con alta resistencia a impactos.	

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

## **CAPITULO III**

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

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

Establecer una estructura y organización adecuada, con políticas y normas precisas, que permitan el desarrollo adecuado y eficiente de la empresa.

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

##### **3.2.1. Visión de la empresa**

Ser reconocida como una empresa pionera y de gran calidad en soluciones documentales a empresas a nivel nacional.

##### **3.2.2. Misión de la empresa**

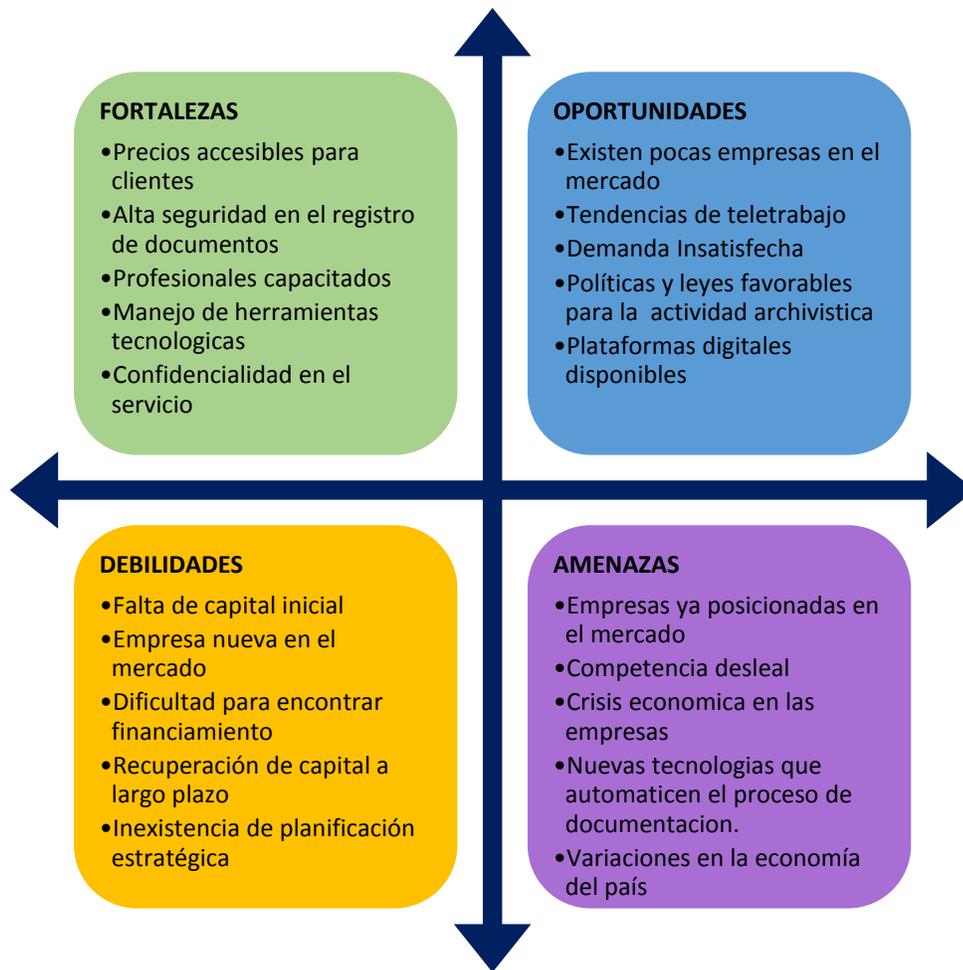
Somos una empresa que proporciona soluciones inmediatas para el ahorro de costes empresariales a través de nuestros servicios: seguridad de la información y gestión documental virtual y física.

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

Según manifiesta (David, Fred R, 2008), se denomina objetivos estratégicos a los objetivos planteados por una organización para lograr determinadas metas y a largo plazo la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.

##### **3.2.4. Análisis FODA**

Se presenta el análisis del FODA de la empresa, donde se detallará la situación interna (fortaleza y debilidades) y externa (Oportunidad y Amenaza) de la empresa.



**Gráfico 20** - Análisis FODA

**Fuente:** Investigación personal

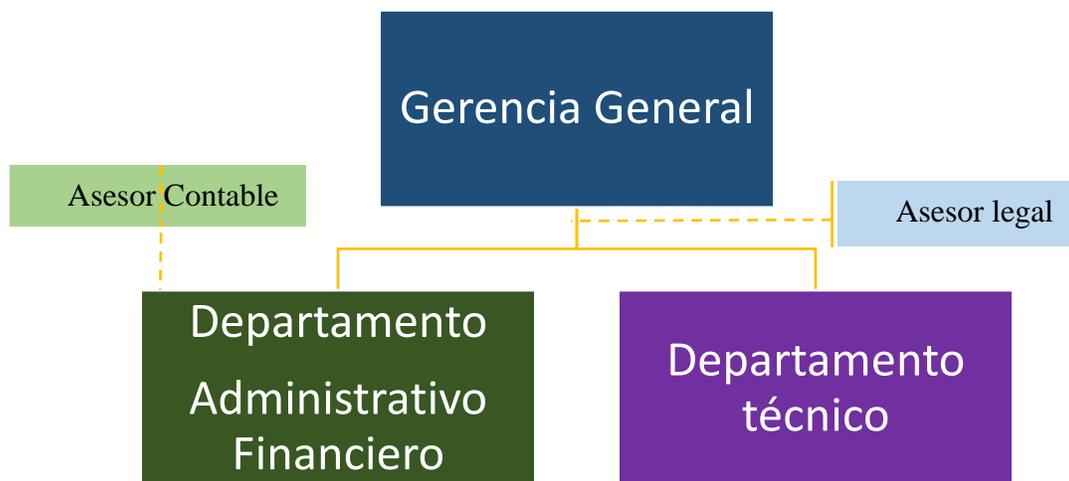
**Elaborado por:** El Autor

### 3.3. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

#### 3.3.1. Organigrama Interna

La estructura organizacional es una representación gráfica que permite identificar de manera clara y precisa la posición jerárquica y la relación de dependencia que existe entre ellas.

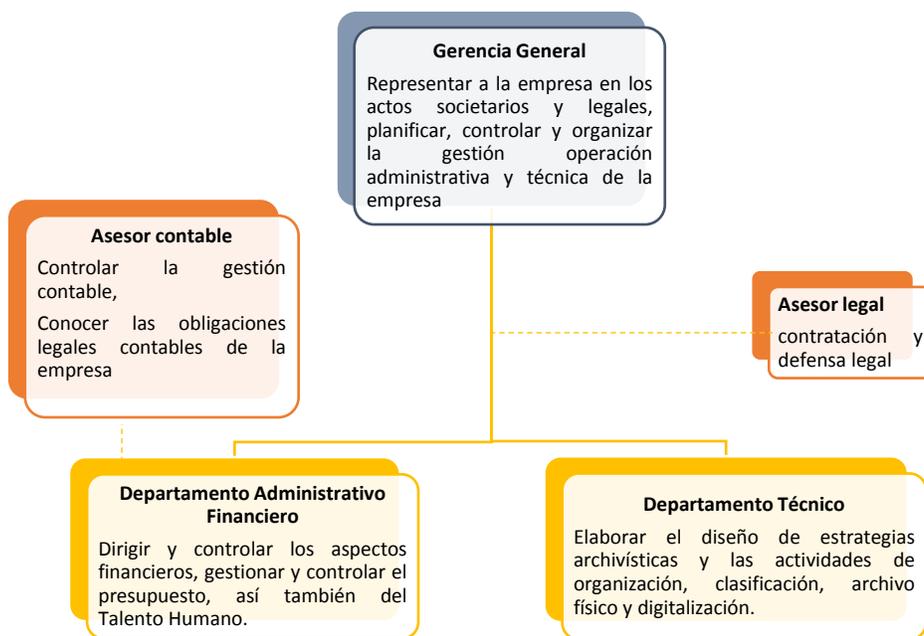
#### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**Gráfico 21** – Organigrama Estructural

Elaborado por: El Autor

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL



**Gráfico 22** – Organigrama Funcional

**Elaborado por:** El Autor

### 3.3.2. Descripción de los cargos del organigrama

Se realiza una descripción de cada uno de los cargos del organigrama; aquí se detallarán las funciones y requerimiento para cada puesto asignado.

**Tabla 41**  
Descripción del organigrama

<b>Cargo</b>	<b>Funciones</b>	<b>Requisitos</b>
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar y administrar recurso humanos, económicos y materiales</li> <li>• Ejercer representaciones legales de la empresa</li> <li>• Supervisión de trabajo de diferentes áreas</li> <li>• Aprobar presupuestos mensuales</li> <li>• Receptar documentos legales</li> <li>• Aprobar la inspección para el diseño de estrategias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título Profesional:</b> Título de tercer y/o cuarto Nivel</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Indispensable</li> <li>• <b>Habilidades:</b> Capacidad de Liderazgo</li> <li>• <b>Formación:</b> Administración de empresas y Afines</li> </ul>
Coordinador Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionar las actividades de los técnicos</li> <li>• Elaborar el diseño de estrategias archivísticas</li> <li>• Elaborar, registrar y verificar los contratos y pagos mensuales</li> <li>• Realizar informes de procesos fallidos o no adquiridos</li> <li>• Revisión y manejo de correo, redes sociales y pagina web empresarial</li> <li>• Manejo y elaboración de agenda con los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título Profesional:</b> Tecnólogo y/o Licenciatura y/o Ingeniería</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Indispensable</li> <li>• <b>Habilidades:</b> Administración General</li> <li>• <b>Formación:</b> Administración de empresas.</li> </ul>
Asistente Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de organización, clasificación, archivo físico y digitalización,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título Profesional:</b> Bachiller</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Conocimientos de</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora controles de gestión documental junto con el dpto. administrativo</li> <li>• Elabora y verifica check list.</li> <li>• Emite un informe de los trabajos realizados.</li> <li>• Elaborar informe de cumplimiento y control de actividades</li> </ul>	<p>archivos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilidades:</b> Manejo de paquetes informáticos</li> <li>• <b>Formación:</b> Conocimientos en gestión documental</li> </ul>
--	---	--

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

### 3.4.CONTROL DE GESTION

#### 3.4.1. Indicadores de gestión necesarios

El control de gestión se identifica como un proceso que mide el aprovechamiento eficaz de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos. Esta tiene un papel importante. La aplicación de un sistema de control de gestión tiene algunos niveles que a continuación se detalla: existir un nivel mínimo de control que, de repuesta, cómo evoluciona la empresa; segundo un sistema de control presupuestario que de repuesta que pasara a corto plazo y finalmente un sistema integrado de gestión que de repuesta que pasara a largo plazo (Muñiz, 2017 ).

Una de las herramientas comúnmente usadas para evaluar gestión de control es la PVHA, en esta le permite conocer la correcta implementación de las acciones en responsabilidad social para una empresa (Torres & Jimenez, 2018).

## Herramienta PHVA



**Gráfico 23-** Herramienta PHVA

**Fuente:** indicadoresdegestionmodernas.com

**Elaborado por:** Pérez Jaramillo, 2012

### 3.4.2. Indicadores de Gestión

La empresa deberá certificarse con la norma ISO 9001, esta se centra en todos los elementos de gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo donde le permita administrar y mejorar la calidad del servicio. Este proceso dura aproximadamente dos años. El beneficio es mutuo para el cliente y la empresa, al momento de certificarse se obtiene el siguiente reconocimiento:

- Satisfacer al cliente
- Obtención de nuevos clientes
- Mejorar de proceso de la empresa
- Reducción de costes que afecten a la calidad
- Reducción de costo que afecte a la calidad

**Tabla 42**  
Indicadores de gestión

AREAS	INDICADORES	TIEMPO	RESPONSABLE	FÓRMULA	META
Gerencia General	Número de contratos realizados/ número de contratos firmados	Mensual	Gerencia General	$\frac{N^{\circ} \text{ de contratos}}{N^{\circ} \text{ de contratos planificados}} * 100$	100%
Administración	Número de trabajos realizados / número de trabajos planificados	Mensual	Administración	$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajos}}{N^{\circ} \text{ de trabajos planificados}} * 100$	100%
Ventas	Número de ventas reales esperadas / número de ventas realizadas	Mensual	Finanzas	$\frac{N^{\circ} \text{ de ventas reales}}{N^{\circ} \text{ de ventas esperadas}} * 100$	90%
Técnica	Número de archivos organizados reales / número de metros lineales de archivos (12.000 hojas por metro lineal)	Mensual	Operaciones	$\frac{N^{\circ} \text{ archivos organizados}}{N^{\circ} \text{ metros lineales}} * 100$	80%

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

### 3.5.CRECIMIENTO DEL PERSONAL

Se planea que al segundo año se requiera la contratación de más personal para el crecimiento del servicio de la gestión documental, cumpliendo con la visión y misión del giro del negocio. Es por ello que se incluirá diferentes cargos para que se mejore el servicio y permitir a su vez un crecimiento

**Tabla 43**  
Crecimiento del personal

Personal	2020	2021	2022	2023	2024
Gerente General	1	1	1	1	1
Asistente contable	1	1	1	1	1
Asistente Administrativo	1	1	1	1	1
Contador	0	1	1	1	1
Consultor o vendedor	0	1	1	2	2
Secretaria	0	1	1	1	1
Community Manager	0	1	1	1	1

**Fuente:** Investigación personal

**Elaborado por:** El Autor

## CAPÍTULO IV

### ÁREA JURÍDICO LEGAL

#### 4.1 DETERMINACIÓN DE LA FORMA JURÍDICA

Determinar las bases jurídicas y legales, que norma las actividades de las empresas de gestión documental a fin de que cumpla con todo lo establecido en la ley.

##### 4.1.1 Razón social

La razón social que se ha elegido para que la empresa desarrolle sus actividades comerciales es CONSUL-ARCH. S.A.

##### 4.1.2 Especie de compañía

La personería jurídica con la que se constituirá la organización es de Responsabilidad Limitada de conformidad con lo previsto en el Art. 2 de la Ley de Compañías (Compañías, 2018)

#### Tabla 44

Pasos para crear una empresa

ITEM	PASO	DESCRIPCIÓN
1	Reservar un nombre	Este trámite se realiza en la Superintendencia de Compañías. Ahí mismo se debe revisar que no exista ninguna empresa con el mismo nombre que se ha pensado.
2	Elaborar los estatutos	Es el contrato social que regirá a la sociedad y se validan mediante una minuta firmada por un abogado.
3	Abrir una "cuenta de integración de capital"	Esto se realiza en cualquier banco del país. Los requisitos básicos, que pueden variar dependiendo del banco. (Capital mínimo: \$400 para compañía limitada).
4	Elevar a escritura pública	Se acude donde un notario público y se lleva la reserva del nombre, el certificado de cuenta de integración de capital y la minuta con los estatutos.
5	Aprobar el estatuto	Llevar la escritura pública a la Superintendencia de Compañías, para su revisión y aprobación mediante resolución.
6	Publicar en un diario	La Superintendencia de Compañías te entregará 4 copias de la resolución y un extracto para realizar una publicación en un diario de circulación nacional.
7	Obtener los permisos municipales	En el municipio de la ciudad donde se crea tu empresa.
8	Inscribir tu compañía	Con todos los documentos antes descritos, se entrega en el Registro Mercantil del cantón donde fue constituida la empresa, para inscribir la sociedad.

9	Realizar la Junta General de Accionistas	Esta primera reunión servirá para nombrar a los representantes de la empresa (presidente, gerente, etc.), según se haya definido en los estatutos.
10	Obtén los documentos habilitantes	Con la inscripción en el Registro Mercantil, en la Superintendencia de Compañías te entregarán los documentos para abrir el RUC de la empresa.
11	Inscribe el nombramiento del representante	Nuevamente en el Registro Mercantil, inscribe el nombramiento del administrador de la empresa designado en la Junta de Accionistas, con su razón de aceptación. Esto debe suceder dentro de los 30 días posteriores a su designación.
12	Obtener el RUC	El Registro Único de Contribuyentes (RUC) se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI)
13	Obtener la carta para el banco	Con el RUC, en la Superintendencia de Compañías te entregarán una carta dirigida al banco donde se apertura la cuenta, para que se pueda disponer del valor depositado.

**Fuente:** (Compañías, 2018)

**Elaborado por:** El Autor

## 4.2 PATENTES Y MARCAS

La Patente Municipal es un impuesto que pagan las personas que tienen una actividad económica en el Distrito Metropolitano de Quito (Municipio de Quito, 2019).

Para la obtención de la misma se requieren los siguientes requisitos:

**LUAE** es la licencia que autoriza desarrollar actividad económica en un establecimiento.

NOMBRE DEL TRÁMITE	Licencia Metropolitana Única Para El Ejercicio De Actividades Económicas En El Dmq (Luae)
TIEMPO	Procedimiento Simplificado: 1 día. Procedimiento Ordinario: 15 días. Procedimiento Especial: Hasta 60 días
COSTO	Gratuito
DONDE PUEDO REALIZAR EL TRÁMITE	Balcones de Servicio de Administraciones Zonales
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Formulario</a> de solicitud LUAE</li> <li>• Copia de RUC</li> <li>• Copia de cedula del representante legal</li> <li>• Copia de papeleta de votación vigente del representante legal</li> <li>• Copia del nombramiento del representante legal</li> <li>• Autorización del dueño para colocar rótulo si el local es arrendado</li> <li>• Fotografía del rotulo con la fachada.</li> <li>• En caso que el trámite lo realice una tercera persona, carta de autorización</li> </ul> <p>* Si el predio es de la Zona la Mariscal dirijase exclusivamente al Balcón Administración de la Zonal</p>
PASOS PARA REALIZAR EL TRÁMITE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llenar el <a href="#">formulario</a> para obtener la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas.</li> <li>2. Acercarse al Balcón de Servicios de cualquier Administración Zonal con todos los requisitos.</li> </ol> <p>Nota. Los establecimientos ubicados en la circunscripción de la Administración Zonal Mariscal, acudir exclusivamente al Balcón de Servicios de esta Administración Zonal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Se ingresa el Formulario y requisitos en las Ventanillas Universales.</li> <li>4. Si el trámite es de Categoría I se imprime la LUAE.</li> <li>5. Si es de categoría II se imprime el Comprobante de Ingreso de Trámite y se remite automáticamente a los entes responsables de inspeccionar el cumplimiento de reglas técnicas (Gestión Urbana, Cuerpo de Bomberos, Turismo, etc.). Con los resultados de dichas inspecciones se procede con la impresión de la Licencia o Informe de Negación por Incumplimiento de Reglas Técnicas.</li> <li>6. Si es de categoría III se imprime el Comprobante de Ingreso de Trámite con los requisitos que debe presentar en la Secretaría correspondiente. En esta Secretaría se realizan mesas técnicas y se concluye con la impresión de la LUAE o Resolución de Negación de la LUAE.</li> </ol>
MÁS INFORMACIÓN	<a href="#">Ver más</a>
DESCARGA DE FORMULARIOS	<a href="#">Formulario</a>

**Fuente:** <https://serviciosciudadanos.quito.gob.ec/>

Según (Gaitán R, 2007) se refiere al proceso de hacer y construir una marca administrando los activos que identifican a la misma y que influyen en su valor.

Así mismo, (Capriotti P, 2009) manifiesta que las organizaciones deben orientar sus esfuerzos a establecer una identidad corporativa fuerte, coherente, distintiva y comunicarla adecuadamente a su público.

Basándonos en lo antes descrito se procede a la creación de la marca tomando en cuenta los elementos visuales como lo son:

### **Símbolo**

Como lo manifiesta (Gaitán R, 2007) es la expresión de la identidad de una compañía manifestada a través de un grafismo que la representa desde el punto de vista material. Por definición, el símbolo es un elemento material que está en lugar de otra cosa ausente, con la que no existe relación causal y a la cual representa por convención.

### **Logotipo**

En su libro (Gaitán R, 2007) dice es el nombre de la empresa, que puede formarse por letras, abreviaturas, cifras, acrónimos, etc. Muchas compañías construyen su identidad visual con una tipografía especial, adicionándole el símbolo. El logotipo y el símbolo constituyen la identidad de la empresa y, entre los dos, conforman su personalidad física. Los logos deben ser simples a la vez que sean memorables y sorprendentes.

### **Nombre comunicativo**

Según dice (Gaitán R, 2007) es la denominación breve por la que es reconocida una empresa, y por lo general, es diferente del nombre jurídico o razón social de la empresa. Generalmente, el nombre comunicativo se inicia con la creación del logotipo, pero, con el paso de los años, la gente tiende a olvidar la forma tipográfica del logo y lo que queda en la mente es el nombre.

### **Imagen corporativa**

Es la manera en que una empresa se presenta a si misma ante sus clientes, inversores o empleados.

Así mismo se tomó en cuenta lo siguiente:

1. Nitidez en la comunicación: se debe transmitir claridad de lo que la marca representa.

2. Simpleza: los elementos gráficos pueden saturar la identidad visual.
3. Distintivo: el diseño debe ser único, relevante y de buen impacto visual.
4. Solidez: los elementos visuales deben poseer flexibilidad de aplicación en diferentes elementos o superficies, de tal manera que nunca pierdan su esencia primaria. (Gaitán.R, 2007)

Y una vez tomando en cuantos todos estos elementos y recomendaciones se presenta la imagen de la empresa:



**Gráfico 24.** Imagen Corporativa

**Fuente:** Investigación personal.

**Elaborado por:** El Autor.

Al ser una empresa nueva en el mercado, es necesario patentar el nombre con el fin de evitar que se apropien en un futuro y perciban ganancia con el mismo, es por esto que se debe registrar en el SENADI (Servicios Nacional de Derechos Intelectuales)

- Ingresar a la página web [www.derechosintelectuales.gob.ec](http://www.derechosintelectuales.gob.ec)
- Seleccionar PROGRAMAS/SERVICIOS
- Ingresar a CASILLERO VIRTUAL, llenar los datos requeridos
- Ingresar la clave y realizar la solicitud en línea

- Ingresar a la opción PAGOS y generar comprobante
- Realizar el pago en el BANCO DEL PACÍFICO
- Enviar el comprobante [foneticoquito@senadi.gob.ec](mailto:foneticoquito@senadi.gob.ec) con el nombre exacto de la marca (verificación de disponibilidad del nombre)

### **Registro de Marca**

- Ingresar la solicitud en la opción REGISTRO
- Seleccione la opción SOLICITUD DE SIGNOS DISTINTIVOS
- Generar comprobantes de pago (\$208.00)
- Cancelar en el Banco del Pacífico

## **4.3 LICENCIAS NECESARIAS PARA FUNCIONAR Y DOCUMENTOS LEGALES**

Tomando en cuenta lo descrito anteriormente es importante considerar las licencias y documentación legal que se requiere para gestionar la constitución de la compañía, por lo que a continuación se detallan los pasos necesarios para poder cumplir con este propósito:

### **Patente Municipal**

- Inscripción de Patente para personas Jurídicas
- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copias de los documentos de Constitución (Escritura, Estatutos, Acuerdo Ministerial)
- Copia del Nombramiento del Representante Legal
- Copia de Cédula y Papeleta de Votación del Representante Legal
- Formulario de inscripción en el Registro de Actividades Económicas Tributarias (RAET)
- Formulario del Acuerdo para uso de Medios Electrónicos

## **Permiso de Bomberos**

- Formulario de Solicitud Licencia Única De Actividades Económicas (LUAE)
- Formulario de Reglas Técnicas de Arquitectura Urbanística
- Copia de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copia de cédula del representante legal
- Copia de papeleta de votación vigente del representante legal
- Copia del nombramiento del representante legal
- Autorización del dueño si el local es arrendado
- Fotografía del rotulo con la fachada. Si el rótulo no está colocado un esquema gráfico con las dimensiones
- Acceda al link: Portal de Servicios Ciudadanos

**Nombre de la empresa.** Verificar en la Superintendencia de Compañía el nombre comercial para su reservación, o verificación en caso de estar ocupado, acercarse a cualquier institución bancaria para abrir una cuenta de integración de capital, con un valor de 800.

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

**Registro Mercantil:** “Las escrituras de Constitución de la Compañía deben ser ingresada a la Superintendencia de Compañías, quien revisará mediante su departamento jurídico, la cual emite un informe si necesita algún tipo de correcciones; de ser aprobado el documento debe pasar al Registro Mercantil junto a un oficio en el que se especifique el nombre del representante legal de la empresa; su registro en esta dependencia será legalmente constituida”. (Superintendencia de Compañías, 2019)

**Permiso de Funcionamiento:** “El Permiso de Funcionamiento es el documento otorgado por la ARCSA a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria que cumplen con todos los requisitos para su funcionamiento, establecidos en la normativa vigente, a excepción de los establecimientos de servicios de salud”. (ARCSA, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2019)

**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” (SRI, 2019).

**Licencia Ambiental:** “Los permisos y licencias ambientales son requisitos para la ejecución de proyectos, obras o actividades que puedan representar un impacto o riesgo ambiental. El MAE emite dichas autorizaciones a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA)”. (Ambiente, 2019)

## CAPÍTULO V

### ÁREA FINANCIERA

#### 5.1. PLAN DE INVERSIONES

Un plan de inversión sistemática (SIP) es un plan en el que los inversores realizan pagos regulares e iguales en un fondo mutuo, una cuenta comercial o una cuenta de jubilación, como un 401 (k). Los SIP permiten a los inversores ahorrar regularmente con una cantidad menor de dinero mientras se benefician de las ventajas a largo plazo del promedio del costo en dólares (DCA). Al usar una estrategia DCA, un inversionista compra una inversión usando transferencias periódicas de fondos iguales para construir riqueza o una cartera con el tiempo lentamente.

**Tabla 45**  
Inversión en activos fijos

DETALLE	Cant.	V. unitario	Valor total
Escritorios	3	\$175,00	\$525,00
Sillas giratorias	3	\$50,00	\$150,00
Archivadores	2	\$125,00	\$250,00
Sillas de espera	2	\$110,00	\$220,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$1.145,00</b>
Imprevistos 5 %			\$57,25
<b>Total</b>			<b>\$1.202,25</b>
Teléfonos inalámbricos	3	\$75,00	\$225,00
Calculadora estándar	1	\$50,00	\$50,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$275,00</b>
Imprevistos 5 %			\$13,75
<b>Total</b>			<b>\$288,75</b>
Computadoras de escritorio	3	\$720,00	\$2.160,00
Computadoras portátiles	1	\$650,00	\$650,00
Copiadora	1	\$600,00	\$600,00
Impresora	1	\$220,00	\$220,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$3.630,00</b>
Imprevistos 5 %			\$181,50
<b>Total</b>			<b>\$3.811,50</b>

Un activo diferido representa los costos que han ocurrido, pero debido a ciertas circunstancias, los costos se pueden informar como gastos en un momento posterior. Una de estas circunstancias es la garantía de los reguladores de una compañía eléctrica de que los costos que se diferirán serán recuperables mediante aumentos en las tarifas futuras de la compañía.

**Tabla 46**  
Inversión en activos diferidos

<b>DETALLE</b>	<b>Valor total</b>
Tramites de superintendencia de compañías	\$800,00
Permiso de funcionamiento en cuerpo de bomberos	\$20,00
Patente municipal	\$250,00
SRI	\$35,00
Subtotal	<b>\$1.105,00</b>
Imprevistos 5 %	\$165,75
<b>Total</b>	<b>\$1.270,75</b>

## 5.2. PLAN DE FINANCIAMIENTO

### 5.2.1. Capital de trabajo

El capital de trabajo, también conocido como capital de trabajo neto (NWC), es la diferencia entre los activos actuales de una empresa, como efectivo, cuentas por cobrar (facturas impagas de los clientes) e inventarios de materias primas y productos terminados, y sus pasivos actuales, como cuentas por pagar. El capital de trabajo operativo neto es una medida de la liquidez de una empresa y se refiere a la diferencia entre los activos corrientes operativos y los pasivos corrientes operativos.

**Tabla 47**  
Inversión en capital de trabajo

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL A 3 MESES</b>
Útiles de oficina	1	\$150,00	\$450,00
Líquidos de limpieza	1	\$25,00	\$75,00

Desinfectante	1	\$6,00	\$18,00
Escobas	2	\$3,80	\$11,40
Dispensador de jabón líquido	2	\$5,00	\$15,00
Dispensador de papel sanitario	3	\$4,50	\$13,50
Publicidad y promoción	1	\$150,00	\$450,00
Arriendo	1	\$500,00	\$1.500,00
Sueldos y salarios	1	\$2.000,00	\$6.000,00
<b>TOTAL DE CAPITAL DE TRABAJO</b>		<b>\$2.844,30</b>	<b>\$8.532,90</b>

El capital de trabajo es entonces la medida de la liquidez de la empresa, la eficiencia operativa y la salud financiera a corto plazo. Si la empresa tiene un capital de trabajo positivo sustancial, entonces debería tener el potencial de invertir y crecer. Si los activos actuales de la empresa no exceden sus pasivos actuales, entonces puede tener problemas para crecer o pagar a los acreedores.

### 5.2.2. Forma de financiamiento

El este punto se tratará el financiamiento de recursos necesarios para la obtención de los bienes para el funcionamiento de la empresa. Para financiar el total del proyecto se necesitará el aporte de los socios, efectivo, bienes muebles e inmuebles y para solventar los gastos restantes se realizará un préstamo hipotecario en una institución financiera.

**Tabla 48**  
Inversión inicial

<b>DETALLE</b>	<b>VALORES</b>
Activos Fijos	\$5.302,50
Activo Diferido	\$1.270,75
Capital de Trabajo	\$8.532,90
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>\$15.106,15</b>

Actualmente el impulsador de este plan de negocios cuenta con el 35% de la inversión inicial, por ende, se optará por financiar el 65% restante del valor inicial con la banca pública en este caso con el BanEcuador.

**Tabla 49**  
Condiciones del financiamiento

<b>PLAN DE FINANCIAMIENTO</b>	
Inversión Inicial	\$15.106,15
(-) Capital Propio	\$5.287,15
<b>Valor a Financiar</b>	<b>\$9.819,00</b>
Tasa	10%
Tiempo	60
Pago	\$208,62

Dicho financiamiento se pagará a cinco años es decir sesenta meses con un pago mensual de \$208.62.

**Tabla 50**  
Matriz de amortización

<b>PERIODO</b>	<b>PAGO</b>	<b>INTERES</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
0				\$9.819,00
1	\$208,62	\$81,83	\$126,80	\$9.692,20
2	\$208,62	\$80,77	\$127,86	\$9.564,34
3	\$208,62	\$79,70	\$128,92	\$9.435,42
4	\$208,62	\$78,63	\$130,00	\$9.305,43
5	\$208,62	\$77,55	\$131,08	\$9.174,35
6	\$208,62	\$76,45	\$132,17	\$9.042,17
7	\$208,62	\$75,35	\$133,27	\$8.908,90
8	\$208,62	\$74,24	\$134,38	\$8.774,52
9	\$208,62	\$73,12	\$135,50	\$8.639,01
10	\$208,62	\$71,99	\$136,63	\$8.502,38
11	\$208,62	\$70,85	\$137,77	\$8.364,61
12	\$208,62	\$69,71	\$138,92	\$8.225,69
13	\$208,62	\$68,55	\$140,08	\$8.085,61
14	\$208,62	\$67,38	\$141,24	\$7.944,37
15	\$208,62	\$66,20	\$142,42	\$7.801,95
16	\$208,62	\$65,02	\$143,61	\$7.658,34
17	\$208,62	\$63,82	\$144,81	\$7.513,53
18	\$208,62	\$62,61	\$146,01	\$7.367,52

Continúa...

19	\$208,62	\$61,40	\$147,23	\$7.220,29
20	\$208,62	\$60,17	\$148,46	\$7.071,84
21	\$208,62	\$58,93	\$149,69	\$6.922,14
22	\$208,62	\$57,68	\$150,94	\$6.771,20
23	\$208,62	\$56,43	\$152,20	\$6.619,00
24	\$208,62	\$55,16	\$153,47	\$6.465,54
25	\$208,62	\$53,88	\$154,75	\$6.310,79
26	\$208,62	\$52,59	\$156,03	\$6.154,76
27	\$208,62	\$51,29	\$157,34	\$5.997,42
28	\$208,62	\$49,98	\$158,65	\$5.838,78
29	\$208,62	\$48,66	\$159,97	\$5.678,81
30	\$208,62	\$47,32	\$161,30	\$5.517,51
31	\$208,62	\$45,98	\$162,65	\$5.354,86
32	\$208,62	\$44,62	\$164,00	\$5.190,86
33	\$208,62	\$43,26	\$165,37	\$5.025,49
34	\$208,62	\$41,88	\$166,75	\$4.858,75
35	\$208,62	\$40,49	\$168,14	\$4.690,61
36	\$208,62	\$39,09	\$169,54	\$4.521,08
37	\$208,62	\$37,68	\$170,95	\$4.350,13
38	\$208,62	\$36,25	\$172,37	\$4.177,75
39	\$208,62	\$34,81	\$173,81	\$4.003,94
40	\$208,62	\$33,37	\$175,26	\$3.828,68
41	\$208,62	\$31,91	\$176,72	\$3.651,97
42	\$208,62	\$30,43	\$178,19	\$3.473,77
43	\$208,62	\$28,95	\$179,68	\$3.294,10
44	\$208,62	\$27,45	\$181,17	\$3.112,92
45	\$208,62	\$25,94	\$182,68	\$2.930,24
46	\$208,62	\$24,42	\$184,21	\$2.746,03
47	\$208,62	\$22,88	\$185,74	\$2.560,29
48	\$208,62	\$21,34	\$187,29	\$2.373,00
49	\$208,62	\$19,78	\$188,85	\$2.184,15
50	\$208,62	\$18,20	\$190,42	\$1.993,73
51	\$208,62	\$16,61	\$192,01	\$1.801,72
52	\$208,62	\$15,01	\$193,61	\$1.608,11
53	\$208,62	\$13,40	\$195,22	\$1.412,89
54	\$208,62	\$11,77	\$196,85	\$1.216,04
55	\$208,62	\$10,13	\$198,49	\$1.017,54
56	\$208,62	\$8,48	\$200,15	\$817,40
57	\$208,62	\$6,81	\$201,81	\$615,59
58	\$208,62	\$5,13	\$203,49	\$412,09

Continúa...

59	\$208,62	\$3,43	\$205,19	\$206,90
60	\$208,62	\$1,72	\$206,90	\$0,00

### 5.3. CALCULO DE COSTOS Y GASTOS

#### 5.3.1. Detalle de costos

Para algunas empresas, los costos totales de fabricación de un producto se enumeran bajo el costo de los bienes vendidos, que es el total de los costos directos involucrados en la producción.

**Tabla 51**  
Detalle de costos

<b>MATERIA PRIMA Y MATERIALES</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Hojas	\$7,67	\$10,11	\$11,83	\$13,59	\$15,40
Contenedores	\$47,51	\$65,81	\$78,69	\$85,93	\$97,51
Sorwik	\$20,77	\$27,37	\$32,03	\$36,81	\$41,71
Aomas	\$0,48	\$0,63	\$0,74	\$0,85	\$0,96
Cinta adhesiva	\$0,52	\$0,68	\$0,80	\$0,92	\$1,04
Etiquetas	\$0,40	\$0,53	\$0,62	\$0,71	\$0,80
Alcohol	\$1,36	\$1,79	\$4,19	\$2,41	\$2,73
Guantes	\$0,52	\$0,68	\$0,80	\$0,92	\$1,04
Mascarrillas	\$18,77	\$25,37	\$30,03	\$34,81	\$39,71
Sellos	\$11,52	\$15,19	\$17,77	\$20,42	\$23,14
<b>TOTAL M. PRODUCCIÓN</b>	<b>\$109,50</b>	<b>\$148,17</b>	<b>\$177,49</b>	<b>\$197,35</b>	<b>\$224,06</b>

El salario anual es la cantidad de dinero que su empleador le paga a lo largo de un año a cambio del trabajo que realiza. El salario generalmente es solo en efectivo y no incluye compensación no en efectivo. Ciertos planes de jubilación basan su límite de contribución en la cantidad de compensación que gana.

**Tabla 52**  
Mano de obra directa

CARGO	#	SUELDO BASE MENSUAL	SUELDO UNIFICADO	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	MENSUAL	ANUAL
Contador	1	\$500,00	\$500,00	\$41,67	\$32,83	\$20,83	\$595,33	\$7.144,00
Asistente administrativo	1	\$500,00	\$500,00	\$41,67	\$32,83	\$20,83	\$595,33	\$7.144,00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>\$1.000,00</b>	<b>\$1.000,00</b>	<b>\$83,33</b>	<b>\$65,67</b>	<b>\$41,67</b>	<b>\$1.190,67</b>	<b>\$14.288,00</b>

**Tabla 53**  
Materiales directos

Descripción	Cant.	V. unitario	V. total
Sobres manila	20	\$0,10	\$2,00
Grapadora	1	\$3,54	\$3,54
Perforadora	1	\$4,10	\$4,10
Esferos	5	\$0,40	\$2,00
Lápices	5	\$0,43	\$2,15
Archivadores de carpetas	5	\$1,88	\$9,40
Separadores plásticos	2	\$0,23	\$0,46
<b>Subtotal</b>			<b>\$23,65</b>
Imprevisto 5%			\$1,18
<b>TOTAL</b>			<b>\$24,83</b>

Están integrados sólo por los costos cuya magnitud cambia en razón directa de los aumentos o disminuciones registrados en el volumen de producción (García, 2008) Se detallan a continuación los servicios básicos de los que hará uso el taller para el normal funcionamiento de sus operaciones de servicio:

**Tabla 54**  
Servicios básicos

Descripción	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Agua	20,00	\$240,00
Luz	25,00	\$300,00
Internet	25,00	\$300,00
<b>Subtotal</b>		<b>\$840,00</b>
Imprevisto 5%		\$42,00
<b>Total</b>		<b>\$882,00</b>

Los muebles y accesorios son elementos más grandes de equipos móviles que se utilizan para amueblar una oficina. Ejemplos son estanterías, sillas, escritorios, archivadores y mesas. Esta es una clasificación de activos fijos de uso común que se clasifica como un activo a largo plazo en el balance general de una organización.

**Tabla 55**  
Depreciación

<b>Descripción</b>	<b>I. DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>% MENSUAL</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Muebles y Enseres	250,44	\$0,01	\$2,50	\$30,05
Equipo de oficina	300,66	\$0,01	\$3,01	\$36,08
Equipos de computación	1.500,05	\$0,01	\$15,00	\$180,01
<b>SUBTOTAL</b>				\$246,14
Imprevisto 5%				\$12,31
<b>TOTAL</b>				<b>\$258,44</b>

El arriendo que se pagara por la oficina que donde se prestara el servicio es de \$250 que de forma anual será \$3.000

**Tabla 56**  
Arriendos

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
RENTA	250,00	\$3.000,00
<b>Subtotal</b>		<b>\$3.000,00</b>
<b>Total</b>		<b>\$3.000,00</b>

### 5.3.2. Proyección de costos

En el caso de estos costos en el presente plan de negocios incluye materiales directos, como materias primas y mano de obra directa para la planta de fabricación.

**Tabla 57**

Costos totales proyectados

Rubros	Vida útil del proyecto				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Costo Variable</b>	<b>\$36.299,98</b>	<b>\$38.452,06</b>	<b>\$39.275,15</b>	<b>\$40.107,63</b>	<b>\$40.966,27</b>
Costos directos- Mat					
Prima y Materiales	\$109,50	\$148,17	\$177,49	\$197,35	\$224,06
Mano de obra directa	\$14.288,00	\$16.094,78	\$16.577,62	\$17.074,95	\$17.587,20
Costos indirectos	\$21.902,48	\$22.209,11	\$22.520,04	\$22.835,32	\$23.155,01

**5.3.3. Detalles de gastos**

Un gasto es el costo de las operaciones en que incurre una empresa para generar ingresos. Como dice el dicho popular, "cuesta dinero ganar dinero".

Los gastos comunes incluyen pagos a proveedores, salarios de empleados, arrendamientos de fábricas y depreciación de equipos. Las empresas pueden cancelar los gastos deducibles de impuestos en sus declaraciones de impuestos para reducir sus ingresos imponibles y, por lo tanto, su responsabilidad fiscal.

**Tabla 58**

Gastos administrativos

CARGOS	#	SUELDO BASE MENSUAL	SUELDO UNIFICADO	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	MENSUAL	ANUAL
Gerente	1	\$1.000,00	\$1.000,00	\$83,33	\$32,83	\$41,67	\$1.157,83	\$13.894,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>\$1.000,00</b>	<b>\$1.000,00</b>	<b>\$83,33</b>	<b>\$32,83</b>	<b>\$41,67</b>	<b>\$1.157,83</b>	<b>\$13.894,00</b>

**Tabla 59**

Gastos administrativos proyectados

CARGO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gerente	\$13.894,00	\$15.688,96	\$16.159,63	\$16.644,42	\$17.143,75
<b>Total</b>	<b>\$13.894,00</b>	<b>\$15.688,96</b>	<b>\$16.159,63</b>	<b>\$16.644,42</b>	<b>\$17.143,75</b>

**Tabla 60**  
Gastos de ventas

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Marketing	Mensual	\$5,00	\$80,00	\$960,00
<b>SUBTOTAL</b>				<b>\$960,00</b>
Imprevisto 5%				\$48,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$1.008,00</b>

**Tabla 61**  
Gastos financieros

<b>AÑOS</b>	<b>INTERES</b>
<b>1</b>	578,11
<b>2</b>	288,18
<b>3</b>	127,56
<b>4</b>	237,56
<b>5</b>	357,56

#### 5.3.4. Proyección de gastos

**Tabla 62**  
Gastos proyectados

<b>Rubros</b>	<b>Vida útil del proyecto</b>				
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>Costo Fijo</b>	<b>15.734,26</b>	<b>\$17.253,41</b>	<b>\$17.577,76</b>	<b>\$18.187,06</b>	<b>\$18.821,10</b>
Gastos administrativos	13.894,00	\$15.688,96	\$16.159,63	\$16.644,42	\$17.143,75
Gastos de constitución	254,15	\$254,15	\$254,15	\$254,15	\$254,15
Gastos de ventas	1.008,00	\$1.022,11	\$1.036,42	\$1.050,93	\$1.065,64
Gastos financieros	578,11	\$288,18	\$127,56	\$237,56	\$357,56

**Tabla 63**  
Gastos totales

<b>RUBROS</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Costo Variable	36.299,98	\$38.452,06	\$39.275,15	\$40.107,63	\$40.966,27
Costo Fijo	15.734,26	\$17.253,41	\$17.577,76	\$18.187,06	\$18.821,10
<b>TOTAL</b>	<b>52.034,24</b>	<b>\$55.705,46</b>	<b>\$56.852,91</b>	<b>\$58.294,68</b>	<b>\$59.787,38</b>

**Tabla 64**  
Sueldos y salarios

Nómina	Sueldo mensual	Cantidad de empleados	13er Sueldo	14to Sueldo	Aporte Patronal 12,15%	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total por empleado	Total del personal
Gerente	\$1.000,00	1	\$83,33	\$32,83	\$104,50	\$0,00	\$41,67	\$1.262,33	\$1.262,33
Asistente administrativo	\$500,00	1	\$41,67	\$32,83	\$52,25	\$0,00	\$20,83	\$647,58	\$647,58
Técnico	\$500,00	1	\$41,67	\$0,00	\$52,25	\$0,00	\$20,83	\$614,75	\$614,75
<b>Total Personal Administrativo</b>		<b>\$3,00</b>	<b>\$166,67</b>	<b>\$65,67</b>	<b>\$209,00</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$83,33</b>	<b>\$2.524,67</b>	<b>\$2.524,67</b>

**Tabla 65**  
Sueldos y salarios proyectados

Proyección Sueldos				
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$30.296,00	\$30.347,50	\$30.405,16	\$30.475,10	\$30.551,28

#### 5.4. CALCULO DE INGRESOS

**Tabla 66**  
Ingresos proyectados

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas	\$72.500,00	\$72.587,00	\$72.710,40	\$72.848,55	\$73.016,10
<b>TOTAL</b>	<b>\$72.500,00</b>	<b>\$72.587,00</b>	<b>\$72.710,40</b>	<b>\$72.848,55</b>	<b>\$73.016,10</b>

#### 5.5. ESTADOS FINANCIEROS

##### 5.5.1. Estado de situación de financiera

**Tabla 67**  
Estado de situación financiera

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>ACTIVOS</b>						
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>						
Caja/ Bancos	\$8.532,90	\$20.935,13	\$30.712,57	\$39.642,46	\$47.284,20	\$54.051,13
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>\$8.532,90</b>	<b>\$20.935,13</b>	<b>\$30.712,57</b>	<b>\$39.642,46</b>	<b>\$47.284,20</b>	<b>\$54.051,13</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>						
Muebles y Enseres	\$1.202,25	\$1.202,25	\$1.202,25	\$1.202,25	\$1.202,25	\$1.202,25

Equipo de oficina	\$288,75	\$288,75	\$288,75	\$288,75	\$288,75	\$288,75
Continúa...						
Equipos de computación	\$3.811,50	\$3.811,50	\$3.811,50	\$3.811,50	\$3.811,50	\$3.811,50
Depreciación Acumulada	\$0,00	-\$1.419,60	-\$2.839,20	-\$4.258,80	-\$4.407,90	-\$4.557,00
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>\$5.302,50</b>	<b>\$3.882,90</b>	<b>\$2.463,30</b>	<b>\$1.043,70</b>	<b>\$894,60</b>	<b>\$745,50</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>						
Gastos de constitución	\$1.270,75	\$1.270,75	\$1.270,75	\$1.270,75	\$1.270,75	\$1.270,75
<b>Total activos diferidos</b>	<b>\$1.270,75</b>	<b>\$1.270,75</b>	<b>\$1.270,75</b>	<b>\$1.270,75</b>	<b>\$1.270,75</b>	<b>\$1.270,75</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$15.106,15</b>	<b>\$26.088,78</b>	<b>\$34.446,62</b>	<b>\$41.956,91</b>	<b>\$49.449,55</b>	<b>\$56.067,38</b>
<b>PASIVOS PASIVOS CORRIENTES</b>						
Préstamo bancario C/P	\$1.593,31	\$1.760,15	\$1.944,46	\$2.148,07	\$2.373,00	\$0,00
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>\$1.593,31</b>	<b>\$1.760,15</b>	<b>\$1.944,46</b>	<b>\$2.148,07</b>	<b>\$2.373,00</b>	<b>\$0,00</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>						
Préstamo Bancario L/P	\$8.225,69	\$6.465,54	\$4.521,08	\$2.373,00	\$0,00	\$0,00
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>\$8.225,69</b>	<b>\$6.465,54</b>	<b>\$4.521,08</b>	<b>\$2.373,00</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$0,00</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$9.819,00</b>	<b>\$8.225,69</b>	<b>\$6.465,54</b>	<b>\$4.521,08</b>	<b>\$2.373,00</b>	<b>\$0,00</b>
<b>PATRIMONIO PASIVO + PATRIMONIO TOTAL</b>						
Capital Social	\$5.287,15	\$5.287,15	\$5.287,15	\$5.287,15	\$5.287,15	\$5.287,15
Utilidad del Ejercicio	\$0,00	\$12.575,94	\$10.117,99	\$9.454,75	\$9.640,72	\$8.990,84
Utilidades Retenidas	\$0,00	\$0,00	\$12.575,94	\$22.693,93	\$32.148,68	\$41.789,40
<b>TOTAL PATRIMONIO PASIVO + PATRIMONIO TOTAL</b>	<b>\$5.287,15</b>	<b>\$17.863,09</b>	<b>\$27.981,08</b>	<b>\$37.435,83</b>	<b>\$47.076,55</b>	<b>\$56.067,38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$0,00</b>

### 5.5.2. Estado de flujo de efectivo

**Tabla 68**

Estado de flujo de efectivo

<b>PERIODOS</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos	\$0,00	\$72.500,00	\$72.587,00	\$72.710,40	\$72.848,55	\$73.016,10
Costo de producción	\$0,00	\$36.299,98	\$38.452,06	\$39.275,15	\$40.107,63	\$40.966,27
<b>Gastos Administrativos</b>		<b>\$13.894,00</b>	<b>\$15.688,96</b>	<b>\$16.159,63</b>	<b>\$16.644,42</b>	<b>\$17.143,75</b>

Sueldo gerente		\$13.894,00	\$15.688,96	\$16.159,63	\$16.644,42	\$17.143,75
		Continúa...				
<b>Gastos de Ventas</b>		<b>\$1.008,00</b>	<b>\$1.022,11</b>	<b>\$1.036,42</b>	<b>\$1.050,93</b>	<b>\$1.065,64</b>
Publicidad y promoción		\$1.008,00	\$1.022,11	\$1.036,42	\$1.050,93	\$1.065,64
<b>Gastos Financieros</b>		<b>\$910,19</b>	<b>\$743,35</b>	<b>\$559,03</b>	<b>\$355,42</b>	<b>\$130,49</b>
Interés del préstamo	\$0,00	\$910,19	\$743,35	\$559,03	\$355,42	\$130,49
<b>Otros Gastos</b>						
Depreciación	\$0,00	\$1.419,60	\$1.419,60	\$1.419,60	\$149,10	\$149,10
<b>Total gastos</b>		<b>\$17.231,79</b>	<b>\$18.874,02</b>	<b>\$19.174,69</b>	<b>\$18.199,87</b>	<b>\$18.488,99</b>
<b>Flujo antes de participación</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$18.968,23</b>	<b>\$15.260,92</b>	<b>\$14.260,56</b>	<b>\$14.541,05</b>	<b>\$13.560,84</b>
Participación de trabajadores		\$2.845,23	\$2.289,14	\$2.139,08	\$2.181,16	\$2.034,13
<b>Flujo antes de impuesto</b>		<b>\$16.123,00</b>	<b>\$12.971,79</b>	<b>\$12.121,48</b>	<b>\$12.359,89</b>	<b>\$11.526,71</b>
Impuesto a la renta		\$3.547,06	\$2.853,79	\$2.666,72	\$2.719,18	\$2.535,88
<b>Flujo después de impuesto</b>		<b>\$12.575,94</b>	<b>\$10.117,99</b>	<b>\$9.454,75</b>	<b>\$9.640,72</b>	<b>\$8.990,84</b>
(+) Depreciaciones		\$1.419,60	\$1.419,60	\$1.419,60	\$149,10	\$149,10
(-) Pago de Capital Préstamo		-\$1.593,31	-\$1.760,15	-\$1.944,46	-\$2.148,07	-\$2.373,00
Capital de trabajo	\$8.532,90	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	
Activos Fijos en inversión	\$5.302,50	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
<b>Flujo de Efectivo Neto</b>	<b>\$13.835,40</b>	<b>\$12.402,23</b>	<b>\$9.777,44</b>	<b>\$8.929,89</b>	<b>\$7.641,74</b>	<b>\$6.766,93</b>

### 5.5.3. Estado de resultado integral

**Tabla 69**

Estado de resultado integral

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>INGRESOS</b>					
<b>VENTAS NETAS</b>	<b>\$ 72.500,00</b>	<b>\$ 72.587,00</b>	<b>\$ 72.710,40</b>	<b>\$ 72.848,55</b>	<b>\$ 73.016,10</b>
Costos de Prestación de Servicio	\$ 36.299,98	\$ 38.452,06	\$ 39.275,15	\$ 40.107,63	\$ 40.966,27
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 36.200,02</b>	<b>\$ 34.134,94</b>	<b>\$ 33.435,25</b>	<b>\$ 32.740,92</b>	<b>\$ 32.049,82</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>					
<b>Gastos</b>					
<b>Administrativos</b>	<b>\$ 13.894,00</b>	<b>\$ 15.688,96</b>	<b>\$ 16.159,63</b>	<b>\$ 16.644,42</b>	<b>\$ 17.143,75</b>
Sueldo gerente	\$ 13.894,00	\$ 15.688,96	\$ 16.159,63	\$ 16.644,42	\$ 17.143,75
<b>Gastos De Ventas</b>	<b>\$ 1.008,00</b>	<b>\$ 1.022,11</b>	<b>\$ 1.036,42</b>	<b>\$ 1.050,93</b>	<b>\$ 1.065,64</b>
Publicidad y promoción	\$ 1.008,00	\$ 1.022,11	\$ 1.036,42	\$ 1.050,93	\$ 1.065,64
<b>Gastos Financieros</b>	<b>\$ 910,19</b>	<b>\$ 743,35</b>	<b>\$ 559,03</b>	<b>\$ 355,42</b>	<b>\$ 130,49</b>
Interés del préstamo	\$ 910,19	\$ 743,35	\$ 559,03	\$ 355,42	\$ 130,49

<b><u>Otros Gastos</u></b>	<b>\$ 1.419,60</b>	<b>\$ 1.419,60</b>	<b>\$ 1.419,60</b>	<b>\$ 149,10</b>	<b>\$ 149,10</b>
		Continúa...			
Depreciación	\$ 1.419,60	\$ 1.419,60	\$ 1.419,60	\$ 149,10	\$ 149,10
<b><u>Total Gastos</u></b>	<b>\$ 17.231,79</b>	<b>\$ 18.874,02</b>	<b>\$ 19.174,69</b>	<b>\$ 18.199,87</b>	<b>\$ 18.488,99</b>
<b><u>UTILIDAD OPERATIVA</u></b>	<b>\$ 18.968,23</b>	<b>\$ 15.260,92</b>	<b>\$ 14.260,56</b>	<b>\$ 14.541,05</b>	<b>\$ 13.560,84</b>
Participación de trabajadores (15%)	\$ 2.845,23	\$ 2.289,14	\$ 2.139,08	\$ 2.181,16	\$ 2.034,13
Impuesto a la Renta (22%)	\$ 3.547,06	\$ 2.853,79	\$ 2.666,72	\$ 2.719,18	\$ 2.535,88
<b><u>UTILIDAD NETA</u></b>	<b>\$ 12.575,94</b>	<b>\$ 10.117,99</b>	<b>\$ 9.454,75</b>	<b>\$ 9.640,72</b>	<b>\$ 8.990,84</b>
<b><u>UTILIDAD NETA ACUMULADA</u></b>	<b>\$ 12.575,94</b>	<b>\$ 22.693,93</b>	<b>\$ 32.148,68</b>	<b>\$ 41.789,40</b>	<b>\$ 50.780,23</b>

## 5.6. EVALUACION FINANCIERA

### 5.6.1. TIR y VAN

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

La tasa interna de rendimiento (TIR) es una métrica utilizada en el presupuesto de capital para estimar la rentabilidad de las posibles inversiones. La tasa interna de rendimiento es una tasa de descuento que hace que el valor presente neto (VPN) de todos los flujos de efectivo de un proyecto en particular sea igual a cero. Esta es la fórmula para calcular la TIR

$$\sum_{t=1}^n \frac{V_{Ft}}{(1 + TIR)^t} - I_0$$

Donde

$V_{ft}$  es igual al valor futuro

$t$  es el tiempo

$I_0$  es la inversión inicial

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

El VAN se calcula usando la siguiente formula

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0$$

Donde:

Vt es el flujo de caja neto

Io es la inversión inicial

K es el WACC

t es el tiempo en el que se efectúa el descuento

Como se observa en la siguiente tabla, el TIR tiene un resultado del 58.61% lo que indica que existe rentabilidad en el desarrollo de este plan de negocios, asimismo, se observa que el VAN tiene un resultado por encima de \$20.000, teniendo en cuenta estos indicadores, se pone en evidencia la factibilidad de este plan.

**Tabla 70**  
TIR y VAN

<b>TIR Y VAN</b>	
TMAR	12,00%
TIR	58,61%
VAN	\$20.084,86

### 5.6.2. Costo beneficio

Se obtiene al dividir el Valor Actual de los Ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) y el Valor Actual de los Costos de inversión o costos totales (VAC) de un proyecto. (Crece Negocios, 2019)

Para calcular el costo beneficio se procede a tomar el valor total que se obtuvo del VAN y dividir el mismo para el valor total de inversión inicial en términos de valor absoluto, es decir, no se toma en cuenta el signo negativo.

$$CB = \frac{VAN}{Total\ de\ la\ Inversión}$$

**Tabla 71**  
Costo beneficio

<b>RELACIÓN COSTO BENEFICIO</b>				
<b>Nro.</b>	<b>INVERSION</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>COSTOS</b>	<b>FNE</b>
0	- 13.835,40	-	-	- 13.835,40
1		72.500,00	53.531,77	18.968,23
2		72.587,00	57.326,08	15.260,92
3		72.710,40	58.449,84	14.260,56
4		72.848,55	58.307,50	14.541,05
5		73.016,10	59.455,26	13.560,84

<b>INGRESOS</b>	\$363.662,04
<b>COSTOS</b>	\$287.070,44
<b>COSTOS+INV</b>	\$273.235,04

<b>RBC</b>	<b>1,33</b>
------------	-------------

### **CRITERIO DE DECISIÓN E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los datos arrojados por los indicadores financieros se puede llegar a la conclusión de que el proyecto es rentable ya que al final del horizonte de análisis del proyecto se obtiene un valor actual neto positivo, lo cual indica la recuperación de la inversión más una ganancia de \$20.084,86. Por su parte el indicador TIR no muestra la tasa de interés máxima que el proyecto puede soportar y que es mayor a la tasa comparativa indicando rentabilidad y finalmente la RBC nos indica que por cada dólar invertido se recuperara 1,33 a partir del tercer año, por lo tanto el proyecto es rentable.

#### **5.6.3. Periodo de recuperación**

**Tabla 72**  
Payback

<b>DESCRIPCION</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Flujo de Caja Neto		\$12.402,23	\$9.777,44	\$8.929,89	\$7.641,74	\$6.766,93
Inversión Fija	<b>-\$5.302,50</b>					
Inversión Corriente	<b>-\$8.532,90</b>					

Resultado	<b>-\$13.835,40</b>	\$12.402,23	\$9.777,44	\$8.929,89	\$7.641,74	\$6.766,93
<b>PAYBACK</b>	<b>-13.835,40</b>	<b>-1.433,17</b>	<b>8.344,27</b>	<b>17.274,16</b>	<b>24.915,90</b>	<b>31.682,83</b>

#### 5.6.4. Punto de equilibrio

**Tabla 73**

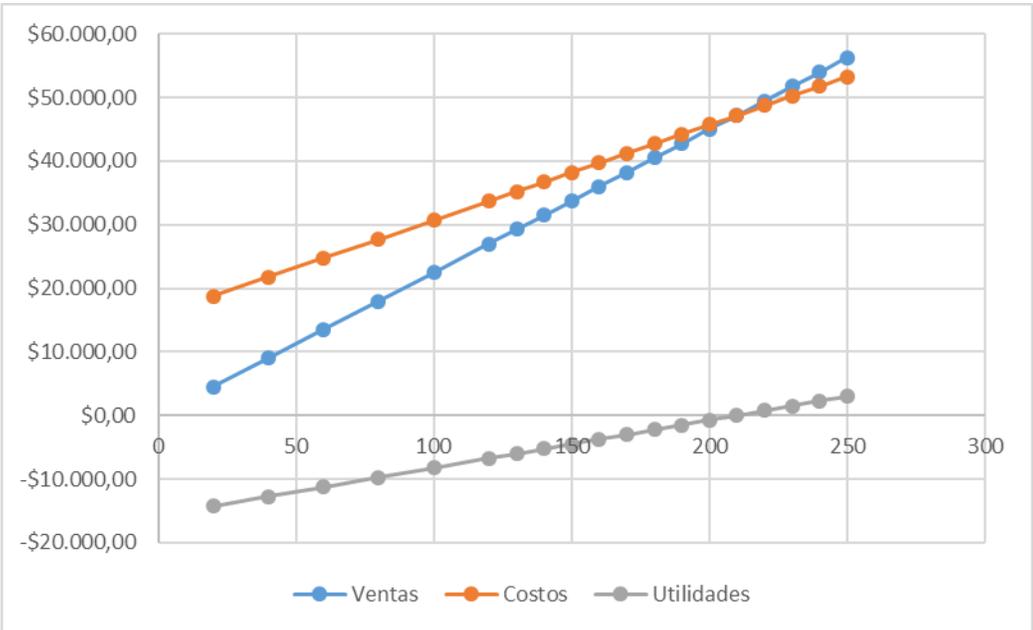
Cálculo punto de equilibrio por unidad

Descripción	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos fijos	\$15.734,26	\$17.253,41	\$17.577,76	\$18.187,06	\$18.821,10
Precio	\$225,00	\$225,27	\$225,65	\$226,08	\$226,60
Costos variables	\$150,00	\$150,18	\$150,44	\$150,72	\$151,07
PE	210	230	234	241	249
Utilidades	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00

**Tabla 74**

Cálculo punto de equilibrio en dólares

Unidades	Ventas	Costos	Utilidades
20	\$4.500,00	\$18.734,26	-\$14.234,26
40	\$9.000,00	\$21.734,26	-\$12.734,26
60	\$13.500,00	\$24.734,26	-\$11.234,26
80	\$18.000,00	\$27.734,26	-\$9.734,26
100	\$22.500,00	\$30.734,26	-\$8.234,26
120	\$27.000,00	\$33.734,26	-\$6.734,26
130	\$29.250,00	\$35.234,26	-\$5.984,26
140	\$31.500,00	\$36.734,26	-\$5.234,26
150	\$33.750,00	\$38.234,26	-\$4.484,26
160	\$36.000,00	\$39.734,26	-\$3.734,26
170	\$38.250,00	\$41.234,26	-\$2.984,26
180	\$40.500,00	\$42.734,26	-\$2.234,26
190	\$42.750,00	\$44.234,26	-\$1.484,26
200	\$45.000,00	\$45.734,26	-\$734,26
210	\$47.202,75	\$47.202,75	\$0,00
220	\$49.500,00	\$48.734,26	\$765,74
230	\$51.750,00	\$50.234,26	\$1.515,74
240	\$54.000,00	\$51.734,26	\$2.265,74
250	\$56.250,00	\$53.234,26	\$3.015,74



**Gráfico 25 – Ubicación de punto de equilibrio**

## CONCLUSIONES

- Del estudio de mercado realizado se aplicaron 294 encuestas, con un 100% de aceptación de las empresas en donde se pudo evidenciar que existe un nicho de mercado insatisfecho por atender.
- Con respecto al área de producción la importancia de elaborar mapas de procesos y detalle de equipos, bienes muebles, material archivístico y mano de obra, permitieron obtener el ritmo y la capacidad de trabajo, obteniendo controles de calidad que se aplicaron en este plan de negocios.
- La misión, visión, análisis FODA permitieron estructurar de mejor manera la organización y gestión del plan de negocios, el perfil de los cargos que serán ocupados por los colaboradores donde se definieron funciones, conocimientos y requisitos para el puesto y especificando los indicadores de gestión que se aplicara en el negocio.
- Se determinó de forma jurídica la empresa realizando todos los trámites para la legalización de la compañía con trámites jurídicos y legales para su funcionamiento como patentes, registro de marcas, razón social, tipo de compañía, Licencia de funcionamiento, SRI y otros.
- Con el aporte de las conclusiones anteriores se determinó el plan de inversiones especificando los activos que dispondrá la empresa, calculando los costos y los gastos por actividad con una proyección de 5 años en función de estos realizando un flujo de caja, punto de equilibrio que nos presentaron un estado de resultados, finalmente realizando una evaluación financiera con un VAN a favor que señala que el proyecto es rentable dentro de la vida útil en cinco años, y por lo tanto una tasa interna de retorno mayor a la tasa de oportunidad siendo esta el 58,61%, por lo cual el costo beneficio nos da una ganancia de por cada dólar invertido, la empresa tendrá una ganancia de 1.33 centavos de dólares y de todo esto un periodo de recuperación a partir del tercer año.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda buscar más nichos de mercado en las diferentes provincias y ciudades para la implementación del servicio ofertado.
- Aprovechar el conocimiento adquirido en este tipo de negocio para capacitar al personal y brindar servicios de calidad.
- Crear una estructura organizacional más amplia de acuerdo a las necesidades de la empresa y con esto cumplir los objetivos y metas establecidos.
- Realizar capacitaciones de gestión donde se cumpla el ámbito legal y administrativo de la empresa.
- Se recomienda ejecutar el proyecto toda vez que se ha demostrado la factibilidad de mercado, técnica, organizacional y financiera.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ahmed, S., Verdú, F., & Izquierdo, F. (2018). *Gestión administrativa del proceso comercial. ADGG0208*. Malaga : IC Editorial .
- Berselli, C. (2018). *Los canales de distribución y las estrategias en los restaurantes*. S/c: dialnet.unirioja.es.
- Blanco, L. (2017). *Análisis de la innovación tecnológica y su impacto en las medianas empresas del sector manufacturero de la provincia de Pichincha en Ecuador*. Quito : Cybertesis repositorio de tesis digitales .
- Casares, F. (2017). *Modelos de Factores Dinámicos y Ecuaciones Puente para la Proyección del PIB del Ecuador*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Castillo, K., & Hernández, E. (2018). *Planificación Estratégica : Matrices de análisis estratégica en la toma de decisiones*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Cerro, S. (2016). *Indexación automática de vídeos de noticiarios mediante extracción de características visuales globales*. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid . Departamento de Tecnología Electrónica y de las Comunicaciones.
- Coloma, J., & Garcia, M. (2017). *DEMANDA POTENCIAL DE MERCANCÍAS EN EL CORREDOR FERROVIARIO TRANSFRONTERIZO EXTREMEÑO*. revistadyna.com.
- Delgado, L. (2019). *Mejora de la gestión de inventarios para el incremento de la rentabilidad en la empresa Filtros y Lubricantes Victor Hugo E.I.R.L*. Peru: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Diario El Comercio. (2020). <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-mexico-golpeados-crisis-latinoamerica.html>.

<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-mexico-golpeados-crisis-latinoamerica.html>.

educación, E. (2017). Obtenido de <https://www.5fuerzasdeporter.com>

Emprendedor, E. (2012). *El emprendedor*. emprendedor.ec.

Enciclopedia Financiera. (2016). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado el 2018, de <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>

Escandón, M. (2016). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de digitalización y administración de documentos para empresas del sector público y privado en la ciudad de Quito*. Quito: UIDE.

Escobar, D., Chagerben, L., & Arana, A. (2017). *Pobreza por consumo o ingreso*. Guayaquil : Dialnet .

Freidenberg, F. (2016). *Reinas de las reformas: las elecciones internas de las candidaturas profesionales en America Latina* . Mexico : Universidad de Salamanca.

Fugueras, R. A. (2013). *Gestión Documental*. Barcelona.

Haynes, R. (2018). *Nivel de conocimiento en regulaciones, sistemas ecoamigables y conservación medio ambiental en los recintos portuarios estatales de Ciudad de Panamá*. 2018. Panama: Universidad de Panama.

Huacani, O. (2017). *Recuperación de la información empleando el modelo de espacio vectorial en la gestión documentaria para la unidad de resoluciones de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno*. Puno : Universidad Nacional del Altiplano.

INEC. (2016). *INEC*. INEC.

Lelesque, R., Palacios, L., & Santos, E. (2017). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para la Empresa Inversiones Comerciales Escobar S.A. de C.V. del Municipio de Colón, departamento de La Libertad*. El Salvador : Universidad de El Salvador.

López, J. (2017). *Aplicación para dispositivos móviles con servicios de la red universitaria UCLVLink*. Santa Clara : Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

- Municipalidad de Guayaquil. (2019). *CÓMO OBTENGO UNA SOLICITUD PARA REGISTRO DE PATENTE*. Guayaquil: guayaquil.gob.ec.
- Município de Quito. (2016). *Municipio de Quito*. quito.gob.ec.
- Muñiz, L. (2017 ). *heck-list para el diagnóstico empresarial: Una herramienta clave para el control de gestion* . Barcelona : Profit .
- Norton, D., & Kaplan, R. (2008). *The execution premium: integrando la estrategia y las operaciones*. EEUU: Deuter.
- Palavecino, A. (2017). *Análisis del proceso de gestión de información para la elaboración de normativas por parte del Poder Legislativo de la Provincia del Chaco, período 2014*. Chaco: Institucional UNNE Facultad de Humanidades .
- Peñaloza, D. (2020). *Plan Estratégico de Marketing para la Empresa Cine Multiplex Villacentro, Ubicada en el Centro Comercial Villacentro PH de la Ciudad de Villavicencio*. Villavicencio : Universidad de los Llanos.
- Pérez, A., & Bojórquez, M. (2019). *APLICACIÓN DEL MODELO DE LAS 5 FUERZAS EN EL SECTOR PORCINO EN YUCATÁN*. España : Hitos de Ciencias Económico Administrativas.
- Pichasaca, C. (2018). *Estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas*. Guayaquil: Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Pinzón, Y., & Aguilera, O. (2018). *PLAN DE NEGOCIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO 'ALKALINE LIFE' EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE MÁQUINAS DE AGUA ALCALINA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil : Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- PLANEACIÓN, E. (2016). *BLOGDIARIO.COM*. S/c: BLOGDIARIO.COM.
- Poveda, M. (2017). *Plan de negocio para la comercialización del sistema semiautomático para ensaque y pesado de cacao en grano de la empresa Serintu S.A. para el año 2018*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Ramos, J. (2016). *Marketing de contenidos. Guía práctica*. sc: E- Book Distribution .
- Ramos, Q. (2019). *Caracterización de la competitividad bajo el enfoque de las 5 fuerzas de Porter en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el distrito de Huaraz*. Huaraz: ULADETH Católica .
- Reyes, E., & Ardila, M. (2018). *Análisis y propuesta de mejoramiento de la infraestructura de redes informáticas de la Institución Universitaria Escolme*. Medellín: Institución Universitaria Escolme.
- Ríos, M., & Albiño, D. (2016). *PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y CONTABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016*. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Robalino, H., & Aquino, G. (2019). *Desarrollo e implementación del sistema de gestión de documentos ScanViewer para la empresa Global Factoring S.A*. Peru: Universidad Tecnológica del Perú.
- Rojas, M., & Almeida, A. (2017). *El petróleo y la sostenibilidad fiscal en el Ecuador periodo 2008-2016*. Quito : Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Administración y Economía.
- Ron, R., & Soto, V. (2017). *Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES total*. Guayaquil: Revista ESPACIOS. ISSN.
- Rovayo Vera G. (2010). *Finanzas para Directivos*. Guayaquil: Estudio y Ediciones IDE.
- Segura, S., & Segura, E. (2017). *Las recaudaciones tributarias y el crecimiento económico. Un análisis a través del pib de Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.: Dianet .
- Sislema, L. (2018). *Planificación estratégica para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial rural de San Juan, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018-2022*. Riobamba : Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Stanton, W. J. (2007). *La oferta y demanda*.

Superintendencia de Compañías. (2019). *Superintendencia de Compañías*. Quito: supercias.gov.ec.

Torres, M., & Jimenez, A. (2018). *El ciclo PHVA con enfoque socialmente responsable como iniciativa en la gestión*. Cali- Valle del Cauca: Memorias del Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.

Vicente, J. (2017). *Aplicación web para el proceso de atención al cliente en el consultorio odontológico Plaf Dent*. Lima : Universidad Cesar Vallejo .