



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

**TEMA:**

---

**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA  
CONSULTORA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BAJO LA  
NORMATIVA ISO EN LA CIUDAD DE QUITO.**

---

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

**Autor(a)**

Vaca Mejía Cristian Andrés

**Tutor(a)**

Mag. Sánchez Montero Ivanna Karina

QUITO – ECUADOR

2022

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

Yo Cristian Andrés Vaca Mejía, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Plan de negocios para la elaboración de una consultora de Sistemas Integrados de Gestión bajo la normativa ISO en la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de licenciatura 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 16 días del mes de agosto de 2022, firmo conforme:

Autor: Cristian Andrés Vaca Mejía Firma: .....

Número de Cédula: 1722144225 Dirección: Pichincha, Quito, La Concepción.

Correo Electrónico: carvacpro@hotmail.es

Teléfono: 0985682875

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CONSULTORA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BAJO LA NORMATIVA ISO EN LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Cristian Andrés Vaca Mejía, para optar por el Título de Licenciatura 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, 16 de agosto del 2022

.....  
Mag. Sánchez Montero Ivanna Karina

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

Quito, 16 de agosto del 2022

.....

Cristian Andrés Vaca Mejía  
1722144225

## **APROBACIÓN LECTORES**

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **PLAN DE NEGOCIOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CONSULTORA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BAJO LA NORMATIVA ISO EN LA CIUDAD DE QUITO**, previo a la obtención del Título de Licenciado 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, 16 de agosto de 2022

.....

Econ. Mercedes Galarraga Carvajal, MBA  
LECTOR

.....

Ing. Fernanda Becerra Sarmiento, M.Sc  
LECTOR

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico a mi familia por su apoyo incondicional y ser siempre ese pilar fundamental en mi crecimiento personal y profesional, por enseñarme que la perseverancia es una de las mayores cualidades que los seres humanos podemos tener y por la cual podremos siempre lograr nuestros objetivos, en especial a mi hija Annie Yariela quien se convirtió en el motor de mi vida y será por quien me supere cada día.

*Cristian Vaca*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a las personas que estuvo junto a mí en este corto tiempo y me ayudaron a levantarme y superar cada obstáculo que encontré en m camino, a los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencia, a mi tutora por su tiempo y paciencia para concluir este proyecto

Cristian Vaca

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	9
Objetivos del trabajo de titulación.....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos .....	10
CAPITULO I .....	11
1. AREA DE MARKETING.....	11
1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO.....	11
1.2. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	11
1.2.1. Especificación del Servicio o Producto. ....	11
1.2.2. Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.....	11
1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO .....	12
1.3.1. Qué mercado se va a tocar en general. ....	13
1.3.2. Demanda Potencial.....	25
1.4. ANALISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE .....	27
1.4.1. Análisis del micro ambiente .....	27
1.4.2. Análisis del macro ambiente.....	29
1.4.3. Proyección de la oferta .....	29
3.1.1. Demanda Potencial Insatisfecha.....	30
3.2. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE REALIZARÁ.....	31
3.3. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR (CANALES DE DISTRIBUCIÓN) 31	
3.4. SEGUIMIENTO DE CLIENTES. ....	32
3.5. ESPECIFICAR MERCADOS ALTERNATIVOS.....	32
CAPITULO II.....	33
2. AREA DE PRODUCCION (OPERACIONES) .....	33
2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN .....	33



2.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	33
2.2.1.	Descripción de proceso de transformación del bien o servicio. ....	33
2.2.2.	Descripción de instalaciones, equipos y personas. ....	37
2.2.3.	Tecnología a aplicar.....	39
2.2.4.	Factores Que Afectan El Plan De Operaciones .....	39
2.3.	CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN .....	41
2.3.1.	Capacidad de Producción Futura.....	41
2.4.	DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN .....	42
2.4.1.	Especificación de materias primas y grado de sustitución. ....	42
2.5.	CALIDAD .....	42
2.5.1.	Método de control de calidad. ....	42
2.6.	NORMATIVAS Y PERMISOS QUE AFECTAN SU INSTALACIÓN.....	43
2.6.1.	Seguridad e higiene ocupacional .....	43
CAPITULO III.....		44
3.	AREA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN .....	44
3.1.	OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.....	44
3.1.1.	Objetivo General.....	44
3.1.2.	Objetivos Específicos .....	44
3.2.	ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS .....	44
3.2.1.	Visión de la Empresa.....	44
3.2.2.	Misión de la Empresa: .....	45
3.2.3.	Objetivos y estrategias.....	45
3.3.	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA.....	48
3.3.1.	Organización Interna. ....	48
3.3.2.	Descripción de puestos. ....	50
3.4.	CONTROL DE GESTIÓN .....	54

3.4.1. Indicadores de gestión. ....	54
3.5. NECESIDADES DE PERSONAL.....	55
CAPITULO IV.....	56
4. AREA JURIDICO LEGAL.....	56
4.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO JURÍDICO LEGAL .....	56
4.2. Determinación de la forma jurídica .....	56
4.3. Marcas y Patentes.....	58
4.3.1. Marcas .....	58
4.4. Licencias necesarias para funcionar y documentos legales (Patentes, Inicio de Actividades, etc.).....	60
4.4.1. Patente Municipal .....	60
4.4.2. Licencia única de actividades económicas (LUAE).....	61
4.4.3. Permiso de funcionamiento del Ministerio del Interior o P.A.F. (Permisos Anuales de Funcionamiento).....	63
4.4.4. Permiso de funcionamiento de bomberos (Permiso de Ocupación).....	63
CAPITULO V.....	68
5. AREA FINANCIERA.....	68
5.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO .....	68
5.2. PLAN DE INVERSIONES.....	68
5.3. PLAN DE FINANCIAMIENTO .....	70
5.4. CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS .....	71
5.5. Cálculo de Ingresos .....	78
5.6. Flujo de Caja.....	79
5.7. Punto de equilibrio .....	80
5.8. Estado de Resultados proyectado .....	87
5.9. Evaluación financiera.....	88
ANEXOS .....	94

## INDICE TABLAS

Tabla 1. Especificación del Servicio.....	11
Tabla 2. Categorización de sujetos .....	14
Tabla 3. Administraciones zonales del DMQ .....	15
Tabla 4. Dimensión Conductual .....	16
Tabla 5. Dimensión geográfica .....	16
Tabla 6. Métodos de Recolección.....	17
Tabla 7. Demanda Potencial .....	26
Tabla 8. Matriz MCP. ....	29
Tabla 9. Proyección de la Oferta.....	30
Tabla 10. Demanda potencial insatisfecha.....	30
Tabla 11. Formulario Quejas y Reclamos.....	32
Tabla 12. Descripción de Equipos .....	38
Tabla 13. Justificación de horas/hombre .....	39
Tabla 14. Tecnología aplicada en organización.....	39
Tabla 15. Ritmo de Producción – Apoyo.....	39
Tabla 16.. Ritmo de Producción – Táctico .....	40
Tabla 17. Ritmo de Producción – Estratégico y Táctico .....	40
Tabla 18. Matriz MEFE .....	45
Tabla 19. Matriz EFI.....	46
Tabla 20. Perfil y descriptivo de puesto Gerencia .....	51
Tabla 21. Perfil y descriptivo de puesto Gestión de Procesos .....	53
Tabla 22. Perfil y descriptivo de puesto Secretaría y servicios .....	54
Tabla 23. Indicadores de Gestión.....	54
Tabla 24. Necesidad de Personal .....	55
Tabla 25. Plan de Inversiones .....	69
Tabla 26. Capital de Trabajo.....	70
Tabla 27. Plan de Financiamiento.....	70
Tabla 28. Estructura del Financiamiento .....	71
Tabla 29. Detalle de Costos - Servicios Profesionales .....	71
Tabla 30. Proyección de Costos.....	72
Tabla 31. Material de Limpieza .....	73
Tabla 32. Equipo de Protección .....	73

Tabla 33. Servicios Básicos (Administrativo) .....	73
Tabla 34. Suministros de Oficina.....	74
Tabla 35. Publicidad .....	74
Tabla 36. Proyección de Gastos.....	75
Tabla 37. Rol de Pagos .....	75
Tabla 38. Rol de Provisiones Sociales (mensualizado) .....	76
Tabla 39. Servicios Profesionales .....	76
Tabla 40. Cálculo de las depreciaciones .....	77
Tabla 41. Proyección de la Depreciación .....	77
Tabla 42. Cálculo de Ingresos.....	78
Tabla 43. Proyección de Ingresos .....	79
Tabla 44. Flujo de Caja.....	80
Tabla 45. Resumen anual y mensual del costo fijo, variable e ingresos.....	81
Tabla 46. Resumen anual y mensual del costo fijo, variable e ingresos - Implementación ....	81
Tabla 47. Cálculo Punto de Equilibrio- Implementación .....	82
Tabla 48. Punto de Equilibrio – Implementación .....	82
Tabla 49. Resumen anual y mensual del costo fijo, variable e ingresos – Mantenimiento .....	83
Tabla 50. Cálculo Punto de Equilibrio – Mantenimiento .....	84
Tabla 51. Cálculo Punto de Equilibrio – Gráfico .....	85
Tabla 52. Resumen anual y mensual del costo fijo, variable e ingresos – Precertificación ....	85
Tabla 53. Cálculo Punto de Equilibrio – Precertificación .....	86
Tabla 54. Cálculo Punto de Equilibrio - Precertificación Gráfica .....	86
Tabla 55. Estados de Resultado Proyectado .....	88
Tabla 56. Cálculo VAN .....	88
Tabla 57. Cálculo formula TIR.....	89
Tabla 58. Cálculo relación B/C.....	90
Tabla 59. Ingresos operacionales proyectados.....	90
Tabla 60. Egresos operacionales proyectados .....	91
Tabla 61. Saldo Final de Caja .....	92

## INDICE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa Zonal Distrito Metropolitano de Quito .....	15
Ilustración 2. Gráfica Encuesta - pregunta 1 .....	18
Ilustración 3. Gráfica Encuesta - pregunta 2 .....	19
Ilustración 4. Gráfica Encuesta - pregunta 3 .....	20
Ilustración 5. Gráfica Encuesta - pregunta 4 .....	20
Ilustración 6. Gráfica Encuesta - pregunta 5 .....	21
Ilustración 7. Gráfica Encuesta - pregunta 6 .....	22
Ilustración 8. Gráfica Encuesta - pregunta 7 .....	22
Ilustración 9. Gráfica Encuesta - pregunta 8 .....	23
Ilustración 10. Gráfica Encuesta - pregunta 9 .....	24
Ilustración 11. Gráfica Encuesta - pregunta 10 .....	24
Ilustración 12. Gráfica Encuesta - pregunta 11 .....	25
Ilustración 13. Demanda Potencial .....	26
Ilustración 14. Las 5 Fuerzas de Porter .....	27
Ilustración 15. Demanda Potencial Insatisfecha .....	30
Ilustración 16. Sistema de Distribución .....	31
Ilustración 17. Mapa de Procesos .....	33
Ilustración 18. Enfoque de proceso .....	34
Ilustración 19. Distribución Instalaciones .....	37
Ilustración 20. Organigrama Estructural .....	48
Ilustración 21. Organigrama Funcional .....	49
Ilustración 22. Punto de Equilibrio Implementación .....	83
Ilustración 23. Punto de Equilibrio .....	85
Ilustración 24. Punto de Equilibrio Precertificación .....	87
Ilustración 25. Ingresos operacionales proyectados .....	91
Ilustración 26. Egresos Operacionales proyectados .....	91
Ilustración 27. Periodo de Recuperación .....	92

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

**TEMA:** “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA  
CONSULTORA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN BAJO LA  
NORMATIVA ISO EN LA CIUDAD DE QUITO”

**AUTOR:** Cristian Andrés Vaca Mejía

**TUTOR:** Mag. Ivanna Karina Sánchez Montero

**RESUMEN EJECUTIVO**

En la actualidad, la búsqueda de la satisfacción del cliente por medio de los servicios o bienes ofertados ya no son suficientes, los cambios vertiginosos y constantes en los que se ven involucradas todas las empresas han forjado la obtención de herramientas y componentes que agreguen valor a sus organizaciones, siendo esto ya no una opción, los estándares que se manejan externamente a nuestro país, en corto tiempo se han convertido en lineamientos que deben llegar a lograr toda empresa para mantenerse en el mercado.

El presente plan de negocios busca implementar una empresa que ofrezca asesoría a las empresas pequeñas y medianas en la implementación, mantenimiento y precertificación en Sistemas Integrados de Gestión bajo la normativa ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, mismo que busca crear una cultura de mejora continua en las organizaciones, optimizando recursos, satisfaciendo la necesidad creada por las partes interesadas, tomando directrices claras para el cuidado del ambiente y la seguridad y salud del colaborador, logrando así mejoras en los procesos y estandarización de sus bienes o servicios ofertados.

**Descriptores:** asesoría, ambiente, ISO, mejora continua, normativa, procesos, seguridad y salud.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE  
FACULTY OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES  
SCHOOL OF BUSINESS AND MANAGEMENT**

**TOPIC:** " BUSINESS PLAN FOR THE DEVELOPMENT OF AN INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS CONSULTING FIRM UNDER THE ISO STANDARD IN THE CITY OF QUITO."

**AUTHOR:** Cristian Andrés Vaca Mejía

**TUTOR:** Mag. Ivanna Karina Sánchez Montero

**ABSTRACT**

Currently, the search for customer satisfaction through the services or goods offered are no longer enough, the dizzying and constant changes in which all companies are involved have forged the obtaining of tools and components that add value to their organizations, being this no longer an option, the standards that are handled externally to our country, in a short time have become guidelines that every company must achieve to stay in the market.

This business plan seeks to implement a company that offers advice to small and medium-sized companies in the implementation, maintenance and pre-certification in Integrated Management Systems under ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018, which seeks to create a culture of continuous improvement in organizations, optimizing resources, satisfying the need created by stakeholders, taking clear guidelines for the care of the environment and the safety and health of employees, thus achieving improvements in processes and standardization of their goods or services offered.

**Key words:** consulting, environment, ISO, continuous improvement, regulations, processes, health and safety.

## **INTRODUCCIÓN**

El avance de la tecnología y la globalización ha generado que los mercados cambien de forma vertiginosa, mismo que ha provocado que las organizaciones deban adoptar medidas orientadas a la satisfacción del cliente, entorno y partes interesadas, al igual que el beneficio hacia su mayor recurso, sus colaboradores.

Esta realidad es más visible para cada empresario que trata de ingresar en un mercado abarrotado por empresas de similares características, la aplicación de normativas que nos ayuda a la estandarización y mejoramiento continuo nos permite no solo entrar en esa competencia de mercado, sino en competir a los mismos niveles que otras organizaciones.

Por tal motivo el objetivo principal del presente documento es la estructuración de un plan para la creación de una empresa asesora en la implementación, mantenimiento y revisión para certificación de SIG (Sistema Integrado de Gestión) bajo la normativa ISO 9001:2015 (Calidad), ISO 14001:2015 (ambiental) e ISO 4501:2018 (seguridad y salud en el trabajo), direccionado a empresas pequeñas y medianas del Distrito Metropolitano de Quito, aportando a la competitividad y mejora continua de las mismas y al fortalecimiento económico de Quito.

### **Objetivos del trabajo de titulación**

Establecer las bases para la creación de una consultora de SIG, orientada en las normativas internacionales NTC ISO 9001:2015, NTC 14001:2015 e ISO 45001:2018, ofertando servicios para su implementación, mantenimiento y calificación previa a la certificación.

### **Objetivo General**

Diseñar la estructura organizacional y funcional de una consultora de SIG que preste servicios en el Distrito Metropolitano de Quito.



## **Objetivos Específicos**

- Diseñar un estudio de mercado partiendo del análisis sectorial, geográfico, competencias y estrategias de mercado (precio, plaza y servicio), mismo que nos proporcionará información para establecer alcance, tiempo y costo del servicio a ser proporcionado
- Determinar los recursos y operatividad de la consultora, capacidad de respuesta, tipo de modelo empresarial, normativa y demás aplicables a la organización.
- Realizar estudio financiero para analizar la factibilidad económica y presupuestaria de la empresa.
- Identificar el marco legal aplicable a la empresa que se requiera implementarlo para su correcto funcionamiento.
- Determinar la factibilidad financiera del proyecto, identificando los recursos económicos necesarios para poner en marcha la empresa y estableciendo indicadores que nos facilite identificar la rentabilidad

## CAPITULO I

### 1. AREA DE MARKETING

#### 1.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DEL MERCADO

Diseñar un estudio de mercado partiendo del análisis sectorial, geográfico, competencias y estrategias de mercado (precio, plaza y servicio), mismo que nos proporcionará información para establecer alcance, tiempo y costo del servicio a ser proporcionado

#### 1.2. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

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

La satisfacción del cliente es la principal necesidad que se debe lograr toda organización, nuestra empresa por tratarse de servicios se enfoca a buscar lograr la eficiencia en los procesos por medio de la aplicación de normativas internacionales aplicables a toda organización que desee eficiencia en sus procesos y mayor competitividad en el mercado.

Características	Beneficios
Normativa Internacional	Mayor competitividad
Formatos adaptables a toda organización	Fácil comprensión y manejo documental
Profesionales con experiencia en SIG	Rápida respuesta
Profesionales técnicos en cada área	Amplio conocimiento de normativas aplicables

*Tabla 1. Especificación del Servicio*  
*Fuente: Investigación propia*  
*Elaborado: El Autor*

##### 1.2.2. Aspectos innovadores (diferenciadores) que proporciona.

Dentro de los factores diferenciadores que la organización aplicaría es la entrega de formatos adaptados a las organizaciones, por su tipo, magnitud y necesidad, ya que la documentación debe aportar a la eficiencia y eficacia de los procesos y no ser solo

documentos que deban llenarse, de igual forma el acompañamiento será durante todo el proceso de implementación de la normativa en la organización y consultoría al momento que la empresa desee certificar (dentro de un tiempo máximo establecido), los costos serán competitivos acorde al mercado.

### 1.3. DEFINICIÓN DEL MERCADO

Existen varios conceptos de Mercado, muchas veces depende de la perspectiva que se lo analice, se podría considerar al mercado:

- Como el volumen de la actividad o el volumen del negocio, en términos de unidades físicas o monetarias, y
- Como capacidad de compra, en términos de personas susceptibles de ser nuestros Clientes: número de consumidores o compradores del producto.

El Mercado en términos de personas definimos como un conjunto potencial de compradores, en los cuales centraremos las actividades ofertadas, también se lo puede denominar como población objetiva, público meta o público objetivo, los tipos de mercados que podemos encontrar son:

- **Mercados de Servicios**, donde se realiza actividades comerciales de bienes intangibles, intercambiados por productos tangibles o intangibles.
- **Mercados de Consumo**, donde se realiza actividades comerciales de bienes y servicios finales.

En lo que se refiere a las características compradoras del Mercado hay dos grandes tipos:

- El Mercado real actual o conjunto de personas que constituyen la clientela de un producto concreto, son los consumidores y compradores efectivos.
- El Mercado potencial o conjunto de personas que podrían ser compradores futuros en un periodo de tiempo previamente determinado.

Según José Luís Sampedro en su libro “El mercado y la Globalización” lo define como lugares donde se concentra los vendedores y compradores al intercambio de mercancías por dinero, existiendo así la oferta y demanda (José, 2002).

El mercado que nos proyectamos son las empresas u organizaciones que requieran la implementación de SIG, optando de esta forma a la mejora continua de sus procesos, nuestro mercado potencial está identificado actualmente en el Distrito Metropolitano de Quito, siendo empresas públicas o privadas.

Actualmente la investigación de mercado que se base en la experiencia del emprendedor o el aprendizaje que se obtiene diariamente no es suficiente para la toma de decisiones eficientes en los entornos dinámicos y complejos que pueden traer los mercados cambiantes de nuestro país, por esta razón es necesario la aplicación de metodologías de investigación que nos permita tener información relevante y necesaria de los mercados a los que vamos a aplicar nuestros proyectos.

La presente investigación de mercado nos permitirá recolectar, analizar y comprender la información necesaria para el presente proyecto, por medio de datos estadísticos y numéricos que nos muestren el mercado al que nos vamos a proyectar y la aceptación de los productos que ofreceremos.

Según la American Marketing Association (AMA) lo define como "La recopilación, el registro y el análisis sistemático de los datos con respecto a un mercado en particular, donde mercado se refiere a un grupo de clientes específico en un área geográfica específica; enlazando al consumidor, al cliente y al público con el comercializador a través de información". (Association, 2014).

Según Kinneer y Taylor lo define como "El enfoque sistemático y objetivo para el desarrollo y el suministro de información para el proceso de toma de decisiones por la gerencia de marketing". (Taylor, 2000).

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

El servicio será direccionado a organizaciones que no posean un SIG implementado en una de las normativas ISO 9k, 14k y 45k o si lo tiene requiera el mantenimiento y actualización del mismo, tomando en consideración que los procesos son evolutivos y deben ser adaptables a los nuevos entornos y mercados, esto es aplicable a toda

empresa independientemente de su giro de negocio, por ser un servicio orientado a la mejora continua.

El mercado potencial al que va dirigido nuestro servicio son pequeñas y medianas organizaciones que requieran la implementación de una normativa internacional que les permita ingresar en distintos mercados que los solicitan como requisito para poder participar en licitaciones, concursos o competir con organizaciones de similares características con certificación ISO.

### 1.3.1.1. Categorización de sujetos

Los clientes potenciales son organizaciones que requieran la implementación, mantenimiento o auditorias de diagnóstico de su SIG previo certificación en las normativas ISO 9K, 14K, 45K.

CATEGORIA	SUJETO
¿Quién compra?	Directivos, responsables de SIG Empresas pequeñas, medianas y grandes que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejerzan actividades productivas o de servicio</li> <li>• Requieran ingresar en licitaciones del estado o privadas</li> <li>• Requieran estandarizar o mejorar sus procesos</li> <li>• Requieran satisfacer la necesidad de su parte interesada en Calidad, Ambiente o Seguridad y Salud Ocupacional.</li> </ul>
¿Quién usa?	Empresas de toda índole (Pequeñas, medianas, grandes)
¿Quién decide?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta gerencia (costo/beneficio)</li> <li>2. Representantes legales</li> <li>3. Administradores</li> <li>4. Responsables del departamento de Calidad</li> <li>5. Dueños organizaciones</li> </ol>
¿Quién influye?	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Organismos de control (MAAE, Ministerio del trabajo, INEN)</li> <li>7. Clientes y proveedores empresa</li> <li>8. Stakeholders</li> <li>9. Mercado</li> <li>10. Competencia</li> </ol>

Tabla 2. Categorización de sujetos  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

### 1.3.1.2. Estudio de Segmentación

El mercado geográfico que se tiene proyectado para el presente trabajo y por el servicio ofertado, comprende de todas las organizaciones (pequeña y medianas) que están instaladas dentro del Distrito Metropolitano de Quito está comprendido por nueve (9) administraciones zonales dividida en 33 parroquias rurales y 32 parroquias urbanas, identificadas en el siguiente cuadro.



Ilustración 1. Mapa Zonal Distrito Metropolitano de Quito  
Fuente: Municipio de Quito  
Elaborado por: El Autor

ADMINISTRACIONES ZONALES	
Calderón	
Sur - Eloy Alfaro	
Norte - Eugenio Espejo	
Los Chillos	
La Delicia	
Centro - Manuela Sáenz	
Quitumbe	
Tumbaco	
Turística La Mariscal	

Tabla 3. Administraciones zonales del DMQ  
Fuente: Municipio de Quito  
Elaborado: El Autor

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Tipo de necesidad	Estima / Reconocimiento
Tipo de compra	Comparación
Relación con la marca	No
Actitud frente al producto	Positiva

Tabla 4. Dimensión Conductual

Fuente: Investigación Propia

Elaborado: El Autor

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
País	ECUADOR	17'985.647 Habitantes
Provincia	PICHINCHA	2'576.287 Habitantes
Nº Empresas	PICHINCHA	210.618 Empresas
Ciudad (U/R)	DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	2'239.191 Habitantes

Tabla 5. Dimensión geográfica

Fuente: Ecuador en Cifras

Elaborado: El Autor

### 1.3.1.3. Plan de muestreo

El universo contemplado para el presente proyecto contempla 210.618 empresas que son identificada por el INEC (Instituto nacional de estadística y censo) en el informe del Directorio de Empresas 2020, siendo esto una población finita.

Para la obtención del tamaño de muestra y poder conocer la cantidad de encuestas que debemos realizar, aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_2 * P * Q * N}{Z_2 * P * Q * Ne_2}$$

$$n = \frac{Z_2 P Q}{e_2}$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA		
n	Tamaño de Muestra	196
Z	Nivel de confianza 95% = 1,96	1,96
P	Probabilidad de ocurrencia 50%	50%
Q	Probabilidad de no ocurrencia 50%	50%
N	Tamaño de Población o Universo	210.618
e	Error de la muestra 7%	7%

Tabla 6. Tamaño de la muestra

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El Autor

#### 1.3.1.4. Instrumentos para recopilar información

El instrumento utilizado para la recopilación de la información por parte del mercado objetivo es la encuesta, misma que fue desarrollada por la aplicación online google forms, la socialización de la presente encuesta fue a 250 empresas pequeñas y medianas del DMQ, de lo cual se obtuvo 201 resultado, excediendo el tamaño de muestra que nos proporcionó la fórmula utilizada.

#### Métodos de Recolección

##### Objetivo Estratégico

El objetivo es la recopilación de información por parte de las organizaciones que serán el mercado objetivo del presente proyecto, mismo que es importante tanto para su factibilidad y la identificación del nicho de mercado necesario para evaluar temas financieros, estructurales, y organizacionales.

Necesidad de información	Tipo de información	Fuentes	Instrumentos
¿Qué es la capacidad operativa?	Secundaria	Cámara de Comercio Quito INEC Ecuador en Cifras	Banco de datos de las organizaciones
Gustos y preferencias del consumidor	Primaria	Empresas del DMQ	Encuestas
Aplicación de SIG en empresas	Secundaria	Encuesta	Encuesta

Tabla 7. Métodos de Recolección

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor



### 1.3.1.5. Diseño y recolección de información.

El instrumento utilizado para la recolección de información para el presente proyecto es la encuesta, misma que será desarrollada de acuerdo a las necesidades identificadas para lograr recabar información de las necesidades de las organizaciones en la implementación de SIG bajo normativa ISO 9k, 14k y 45k.

Misma fue desarrollada en la plataforma en línea y enviada por diferentes medios digitales a personal de empresas con distintos giros de negocio y de diferente magnitud (pequeñas y medianas) del Distrito Metropolitano de Quito, el formato utilizado se encuentra en el Anexo 1.

## Desarrollo de instrumentos

### 1.3.1.6. Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada a las organizaciones para ver la factibilidad de los servicios propuestos por la organización y la necesidad de las empresas, misma que consta por 11 preguntas que está dividida en 4 secciones:

- Identificación del servicio y necesidad del cliente
- Precio del servicio
- Competencia en el mercado
- Importancia del servicio en la organización

El resultado obtenido a la encuesta realizada es el siguiente:

### 1. ¿Actualmente en su empresa está implementado una normativa ISO 9K, 14K,45K?

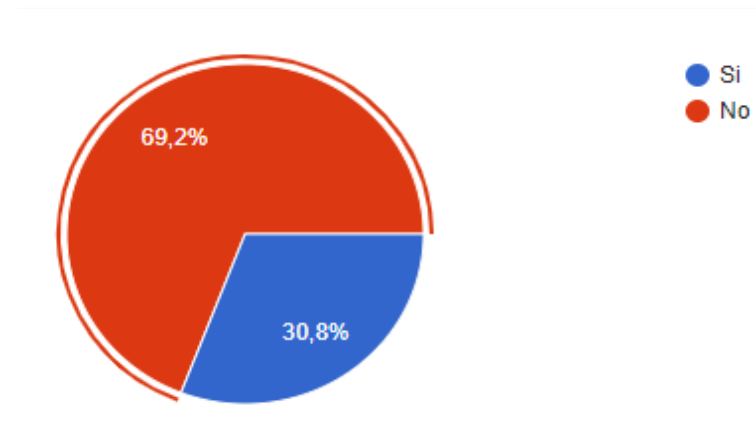
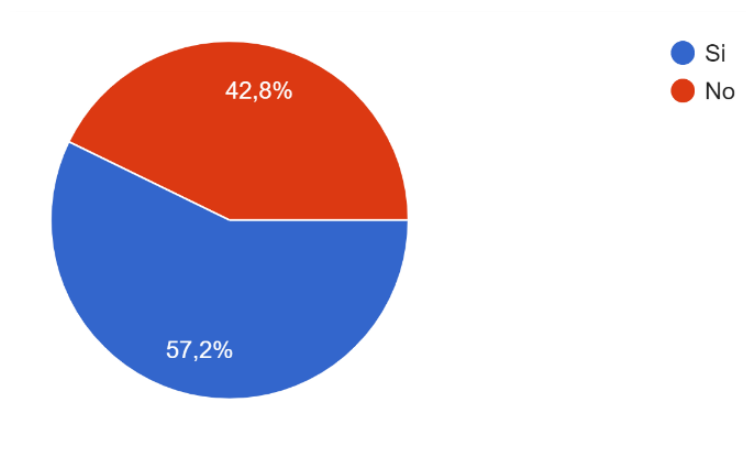


Ilustración 2. Gráfica Encuesta - pregunta 1  
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 69,2% que equivale a 140 empresas no cuentan con la implementación de la normativa ISO 9K, 14k y 45k, dando un mercado potencial para el servicio de implementación de SIG proporcionados ofertados por la empresa, de igual forma encontramos un 30,8% que equivale a 61 empresas donde se puede ofertar los servicios de mantenimiento y pre-certificación de su SIG, dando así también un mercado para los servicios ofertados.

**2. ¿Su empresa ha contratado servicios de consultoría en temas referentes al Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)?**



*Ilustración 3. Gráfica Encuesta - pregunta 2*

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 42,8% que equivale a 86 empresas no cuentan actualmente con una asesoría de SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k o no lo han contratado, pudiendo ser ellos posibles clientes para nuestra empresa, de igual forma encontramos un 57,2% que equivale a 115 empresas donde se puede ofertar los servicios de mantenimiento y pre-certificación de su SIG o servicios futuros, considerando que la normativa consta de auditorías de seguimiento periódicas, de acuerdo a su madurez.

**3. ¿Actualmente su empresa cuenta con servicios externos en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)?**

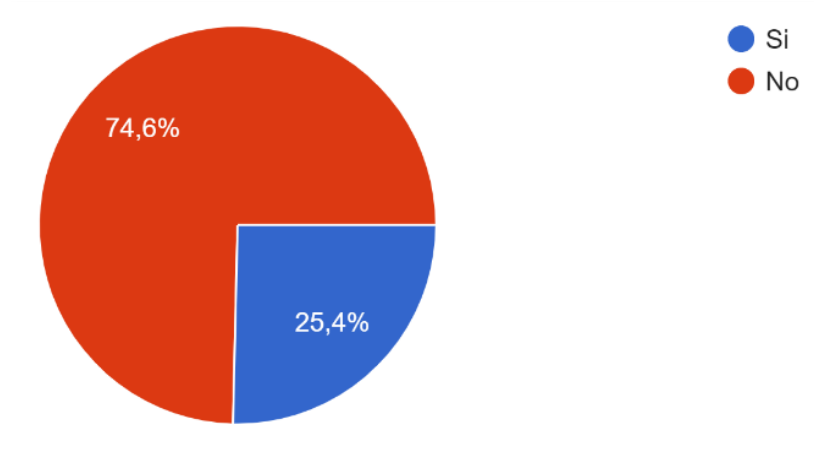


Ilustración 4. Gráfica Encuesta - pregunta 3

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 74,6% que equivale a 150 empresas no cuentan con un servicio externo contratado, en comparativa con la pregunta 2, este resultado puede significar que la experiencia dada por las empresas contratadas no satisfizo la necesidad del cliente y por tal motivo, no tienen una presencia en las organizaciones encuestadas, dando así la oportunidad de ofertar los servicios de nuestra empresa. Un 25,4% que equivale a 51 si mantienen servicios externos contratados.

**4. ¿Está interesado en adquirir servicios de consultoría en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K) para su empresa?**

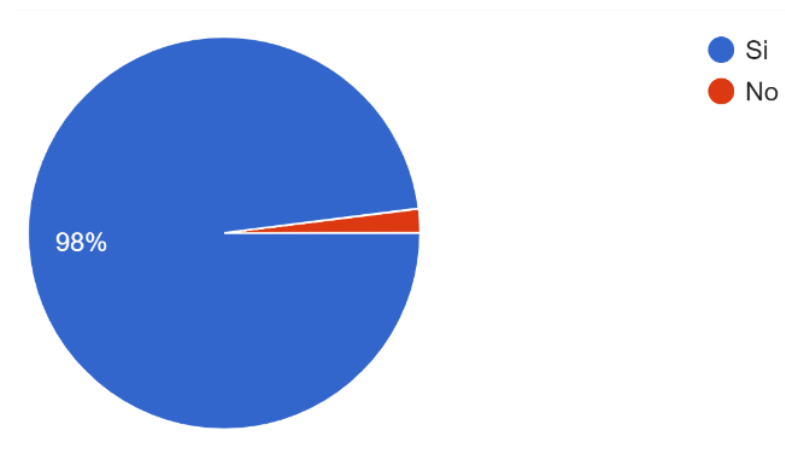


Ilustración 5. Gráfica Encuesta - pregunta 4

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 98% que equivale a 197 empresas están dispuestas a contratar la consultoría en SIG bajo la normativa ISO 9k, 14k y 45k, mismo que favorece a la factibilidad del presente proyecto y nos presenta un mercado potencial para su implementación, solo encontramos a un 2% que equivale a 4 empresas que no requieren adquirir un servicio de consultoría, pero pueden ser implementados otros servicios de nuestro portafolio, mismo que puede adaptarse a la necesidad del cliente.

### 5. ¿Por cuál medio obtiene información de los servicios de asesoría para su organización?

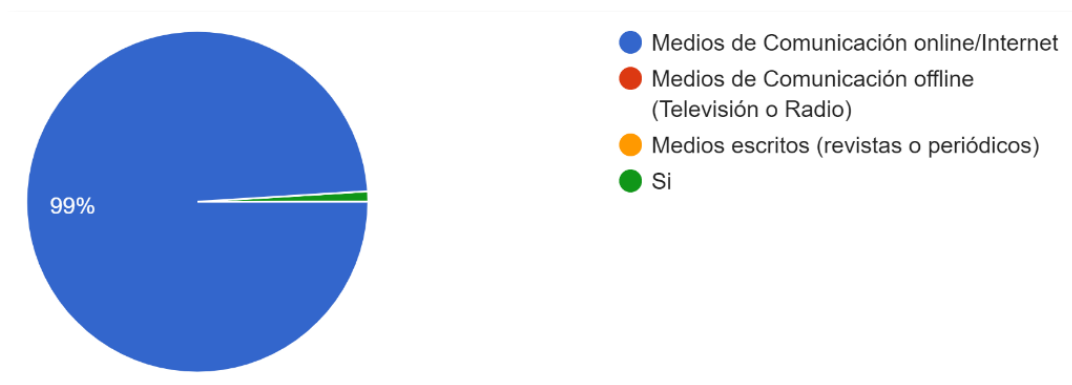


Ilustración 6. Gráfica Encuesta - pregunta 5

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 99% que equivale a 199 empresas utilizan medios de comunicación digitales (online/internet) para mantenerse comunicados e informados de empresas que prestan este servicio, esto nos proporciona una idea clara del mecanismo que se debe utilizar para la promoción y oferta de los servicios prestados, solo encontramos que un 1% que equivale a 2 empresas utilizan medios tradicionales como informativos para su organización.

### 6. Cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por 1 hora de asesoría en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K):

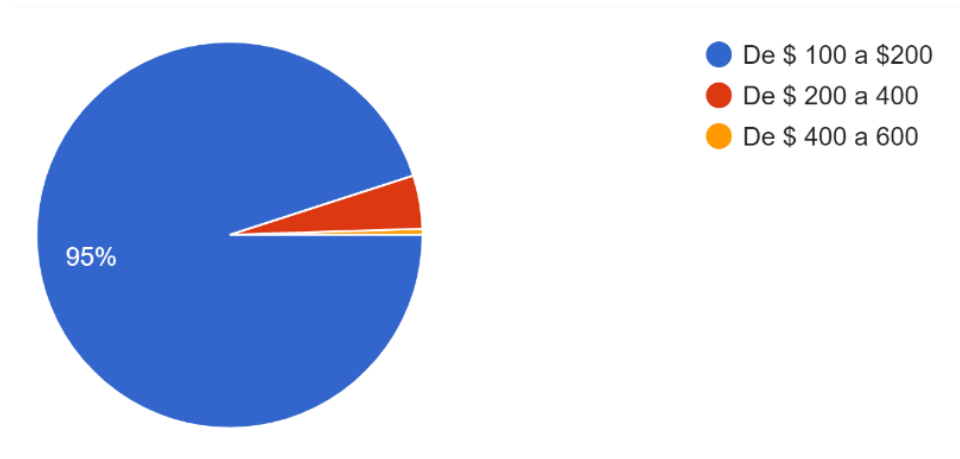


Ilustración 7. Gráfica Encuesta - pregunta 6  
 Fuente: Encuesta  
 Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 95% que equivale a 191 empresas ven factible pagar entre un rango de precio que va desde los \$ 100 a \$200 por una hora de asesoría del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k, proporcionándonos una idea del valor en el mercado que se oferta este servicio y ayudándonos a fijar precios más competitivos para el mercado, de igual forma encontramos un 5% que equivale a 10 empresas ven factible pagar entre un rango de precio que va desde los \$ 200 a \$400 por una hora de asesoría del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k, esta respuesta por los encuestados nos indica que existe organizaciones que tienen costos más elevados al promedio del mercado.

**7. ¿Cuál es la frecuencia con que utiliza los servicios de consultoría en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)?**

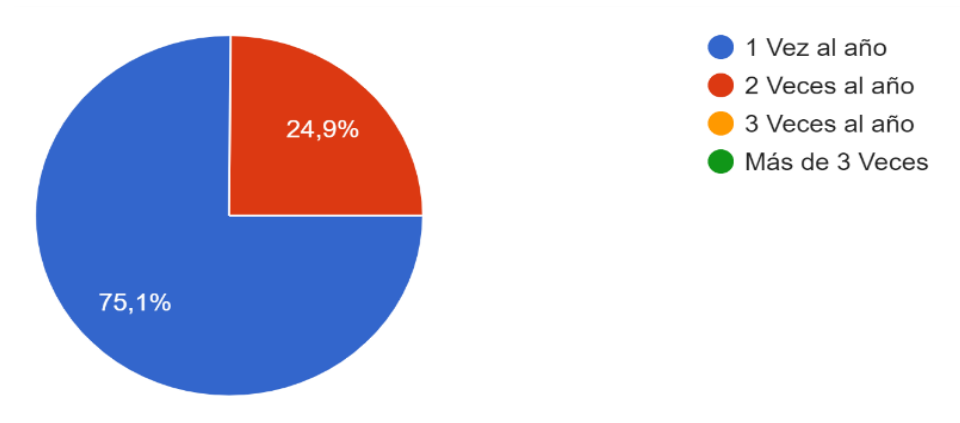
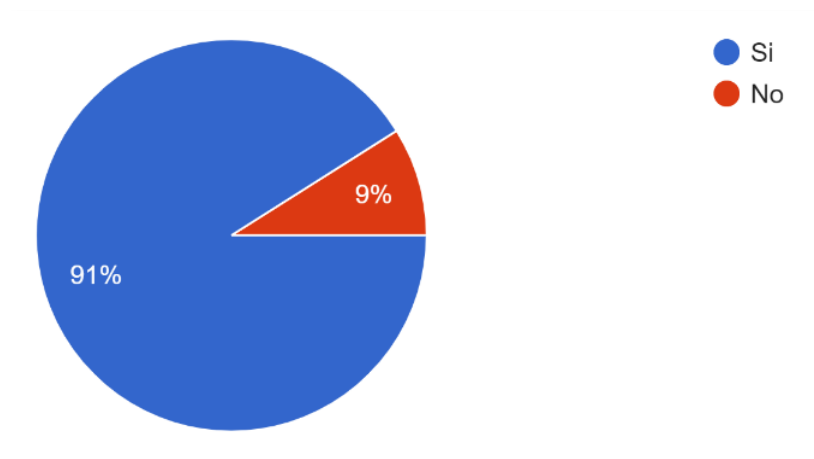


Ilustración 8. Gráfica Encuesta - pregunta 7  
 Fuente: Encuesta  
 Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 75,1% que equivale a 151 empresas utilizan servicios de consultoría del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k una vez al año, indicándonos que las organizaciones pueden contratar este servicio previo a sus las auditorías de seguimiento (anuales) que es un requisito para mantener el certificado de la normativa ISO o puede ser para la verificación de su efectividad por entes externos (auditorías de tercera parte), que no sean certificadores que pueden afectar su certificación actual por la identificación de desviaciones en el SIG, de igual forma encontramos un 24,90% que equivale a 50 empresas que realizan el servicio de consultoría del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k, siendo esto un indicador que mantienen auditorías semestrales de seguimiento por el ente certificador o por ver la eficiencia o mejora continua de su SIG en cada semestre.

**8. ¿Conoce empresas de servicios independientes que ofrezcan consultoría en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)?**



*Ilustración 9. Gráfica Encuesta - pregunta 8*  
Fuente: Encuesta  
Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que un 95% que equivale a 183 empresas conocen empresas que ofertan servicios de SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k, , de igual forma encontramos un 9% que equivale a 18 empresas que no conocen empresas independientes de asesoría del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k, esto puede ser porque mantienen un servicio integral con el organismo certificador, auditores internos o personal que mantiene el SIG en la organización.

**9. ¿Qué servicio de la asesoría del Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K,14K, 45K) es el más utilizado por su empresa?**

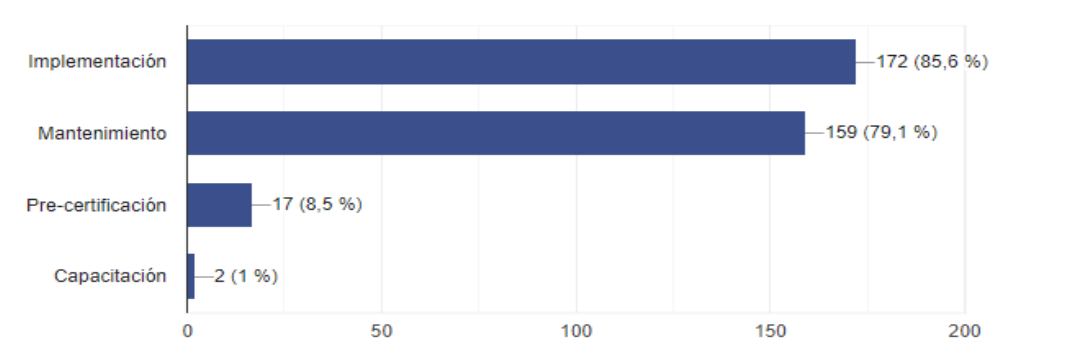


Ilustración 10. Gráfica Encuesta - pregunta 9

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que la mayor parte de organizaciones utilizan el servicio de asesoría del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k para su implementación con un 85,6%, seguido por el mantenimiento del SIG con un 79,10%, siendo la precertificación con un 8,5% y la capacitación con un 1% los servicios menos utilizados por las organizaciones.

**10. Que tan importante le parece implementar un Sistemas Integrados deGestión (ISO 9K, 14K, 45K) en su empresa.**

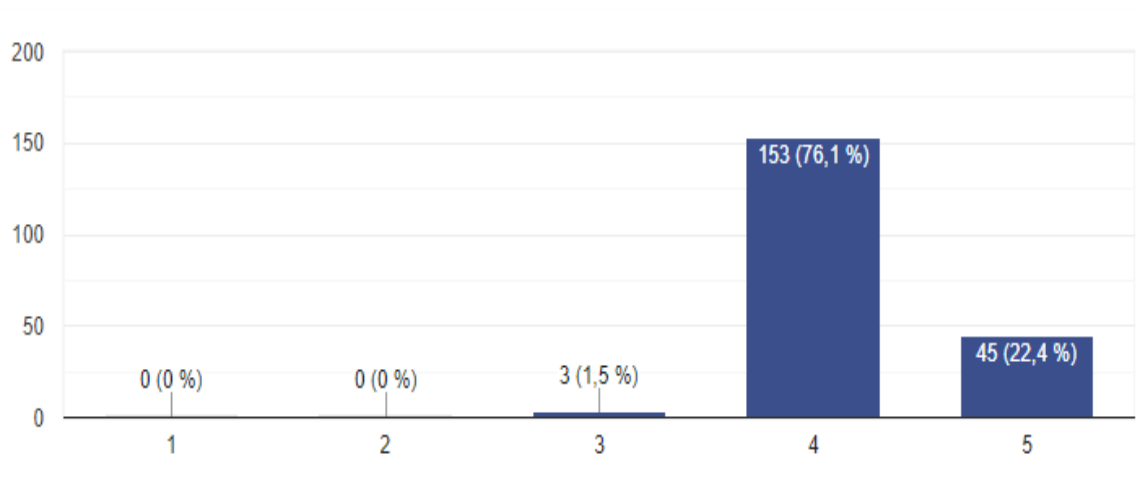


Ilustración 11. Gráfica Encuesta - pregunta 10

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que la mayor parte de organizaciones ven necesario la implementación del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k en sus organizaciones por los beneficios tangibles y no tangibles que esto representa, mostrando una importancia media-alta con una valoración mayor o igual a 4 puntos en la tabla de la encuesta que representa que equivale al 76,1% (153 empresas) y 22,4% (45 empresas).

11. ¿Cree que la implementación de un Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K,14K, 45K) en la pandemia aportó a las organizaciones para su estabilidad en el mercado?

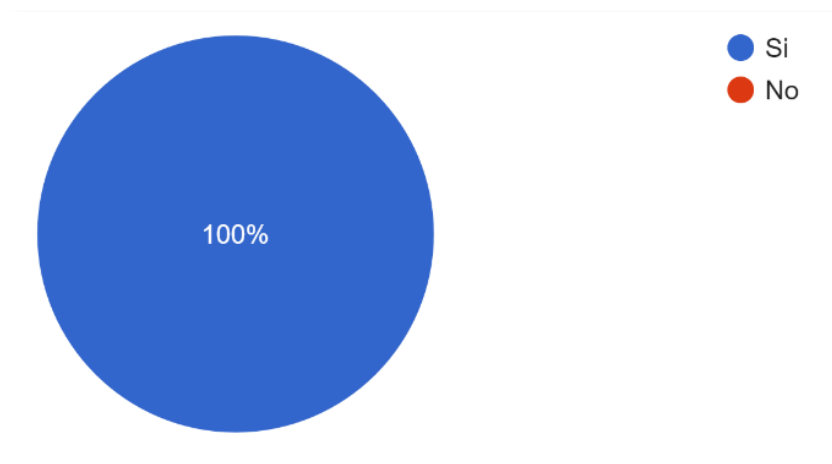


Ilustración 12. Gráfica Encuesta - pregunta 11

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la encuesta realizada a 201 empresas pequeñas y medianas del DMQ, constatamos que las organizaciones ven a la implementación del SIG en la normativa ISO 9K, 14k y 45k como un pilar fundamental en sus organizaciones y de igual forma sirvió como diferenciador y contribución para la estabilidad de las mismas en los mercados cuando la pandemia afectó la economía de las empresas.

### 1.3.2. Demanda Potencial

Para poder determinar la demanda potencial para el presente plan y considerando la información descrita en la tabla 3, consideramos la cantidad de 210.618 empresas a nivel de Pichincha y considerando que la mayor parte (60%) se encuentra establecida

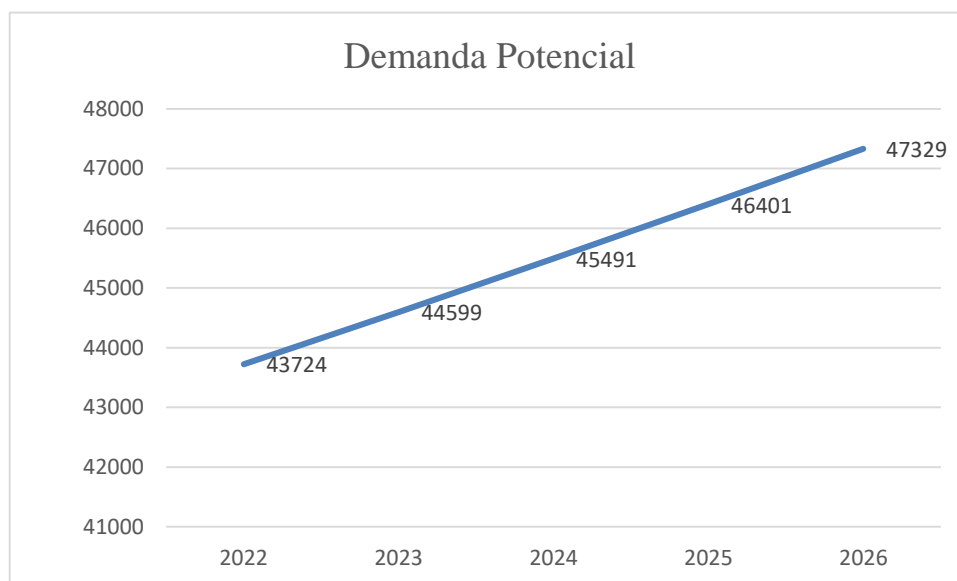


o mantiene parte de sus operaciones comerciales en el DMQ, la segmentaremos de acuerdo a la primera pregunta de la encuesta donde tenemos un 69,2% de empresas que no cuentan con un SIG implementado, dando un resultado de 87.448 empresas como mercado potencial.

Esta información nos permite conocer una importante demanda y de acuerdo con el crecimiento mencionado por la Superintendencia de Compañías, valores y seguros el crecimiento anual es del 2%, presentando la siguiente proyección:

PERIODO	SUJETOS OBLIGADOS
2022	43.724
2023	44.599
2024	45.491
2025	46.401
2026	47.329

*Tabla 8. Demanda Potencial*  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El autor



*Ilustración 13. Demanda Potencial*  
Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta  
Elaborado por: El autor

## 1.4. ANALISIS DEL MACRO Y MICRO AMBIENTE

### 1.4.1. Análisis del micro ambiente

El análisis de los distintos entornos de la organización, nos permiten anticiparnos a los vertiginosos cambios y tomar decisiones más eficientes y oportunas, por lo tanto, el análisis de las fortalezas y debilidades que corresponden al ambiente interno son indispensables y los detallo a continuación:

#### 1.4.1.1. Las cinco fuerzas de Porter

Michael Porter, el creador de las cinco fuerzas de Porter, nació en Norteamérica en 1947, sus estudios han permitido conocer de manera amplia la gestión estratégica y aplicar desde su visión en las distintas compañías con el fin de una mejor toma de decisiones.



*Ilustración 14. Las 5 Fuerzas de Porter  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El autor*

#### **Poder de negociación de los clientes**

El servicio proporcionado se adapta a la necesidad del cliente, por tal motivo el giro de negocio es inherente para el cumplimiento de sus expectativas, mismo que puede ser productivo, servicios, comercializadora, entre otros. De igual forma los servicios proporcionados por la empresa pueden adaptarse a la cadena de valor de la organización y sus diversos procesos, siendo aplicado al alcance que sea necesario. Por tal motivo esta fuerza no es agresiva para el presente proyecto.

### **Poder de negociación de los proveedores**

Los proveedores que se requiere para la satisfacción del cliente final no son trascendentales para la empresa, ya que los servicios, materiales o insumos que se pueden obtener en el mercado local, sin causar afectación a las actividades o servicios ofertados.

### **Amenaza de nuevos competidores**

Esta fuerza es una de las más importantes a ser identificadas, ya que representa una amenaza directa para la organización, ya que los requisitos para la implementación de una asesoría en SIG no son regulados por ninguna organización, de igual forma los niveles de inversión como capital tampoco es algo representativo, la aplicación de un diferenciador por nuestra empresa en la entrega de software para el manejo documental de la empresa que sea operado y con soporte por nuestra empresa, será la forma de crear fidelización.

### **Amenaza de productos sustitutos**

Las actividades ofertadas por la empresa de asesoría en SIG son adaptables a cualquier organización y por ser regidos por una normativa internacional, no existen productos sustitutos que afecten a la organización, ya que existen 19.500 diferentes normas ISO, pero cada una son para diferentes aspectos a ser normalizados.

### **Rivalidad entre competidores**

Este factor es crucial, ya que existen muchos competidores que ofertan un servicio similar, categorizando a diversos competidores como riesgos alto, medio o bajos, ya que muchos mantiene una amplia trayectoria en el mercado con un amplio portafolio de clientes, pero de igual forma con altos costos, categorizándolo como competidores de riesgo alto, de igual forma competidores con una trayectoria no tan marcada y con otros giros de negocio principales donde la implementación, mantenimiento y precertificación solo son ramajes de su portafolio y siendo esto un beneficio para nuestra empresa, convirtiéndolos en competidores de riesgo medio y por último empresas que solo mantienen la implementación de una de las normativas, siendo esto

una debilidad al momento de integrarlas a sistemas o normativas ya implementados en las organizaciones, estas las categorizaríamos como un riesgo bajo.

## 1.4.2. Análisis del macro ambiente

### 1.4.2.1. Matriz MPC

MATRIZ MCP								
Factores claves del Éxito	Ponderación	CV Consulting		NOVATECH		BIP Consultores		
		Calif.	Pond.	Calif.	Pond.	Calif.	Pond.	
Atención personalizada	0,15	4	0,6	3	0,45	3	0,45	
Portafolios de servicios adaptables al cliente (giro negocio)	0,20	3	0,6	4	0,8	4	0,8	
Innovación tecnológica	0,08	2	0,16	4	0,32	4	0,32	
Experiencia de la competencia	0,12	3	0,36	4	0,48	4	0,48	
Técnicos calificados	0,15	2	0,3	4	0,6	3	0,45	
Competitividad en precios	0,10	4	0,4	2	0,2	3	0,3	
Calidad del servicio	0,16	4	0,64	4	0,64	4	0,64	
<b>Total</b>	<b>1,0</b>	<b>3,06</b>		<b>3,49</b>		<b>3,44</b>		

Tabla 9. Matriz MCP.

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

### 1.4.3. Proyección de la oferta

En el DMQ tenemos cuatro competidores plenamente identificados, mismos que se encuentran identificados en el siguiente cuadro

Periodo	% de crecimiento	Número de Empresas	Frecuencia del Servicio		Demanda potencial del servicio
			Implementación - Anual	Mnto - Semestral	
2022	0,8%	43.724	30.257	26.934	57.191
2023	0,8%	45.036	31.165	27.742	58.907
2024	0,8%	46.387	32.100	28.574	60.674
2025	0,8%	47.779	33.063	29.432	62.495

2026	0,8%	49.212	34.055	30.315	64.369
------	------	--------	--------	--------	--------

Tabla 10. Proyección de la Oferta

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

#### 1.4.4. Demanda Potencial Insatisfecha

La demanda potencial insatisfecha (DPI), es el resultado que encontramos entre la demanda y la oferta presentada en el presente proyecto, misma que se encuentra detallada a continuación:

AÑO	Demanda potencial del servicio	Tasa Crecimiento Sector (Otros Servicios)	Oferta anual del servicio	DPI / año del servicio de asesoría SIG
2022	57.191	3%	40.116	17.075
2023	58.907	3%	41.319	17.588
2024	60.674	3%	42.559	18.115
2025	62.495	3%	43.836	18.659
2026	64.369	3%	45.151	19.219

Tabla 11. Demanda potencial insatisfecha

Fuente: Investigación propia

Elaborado: El Autor

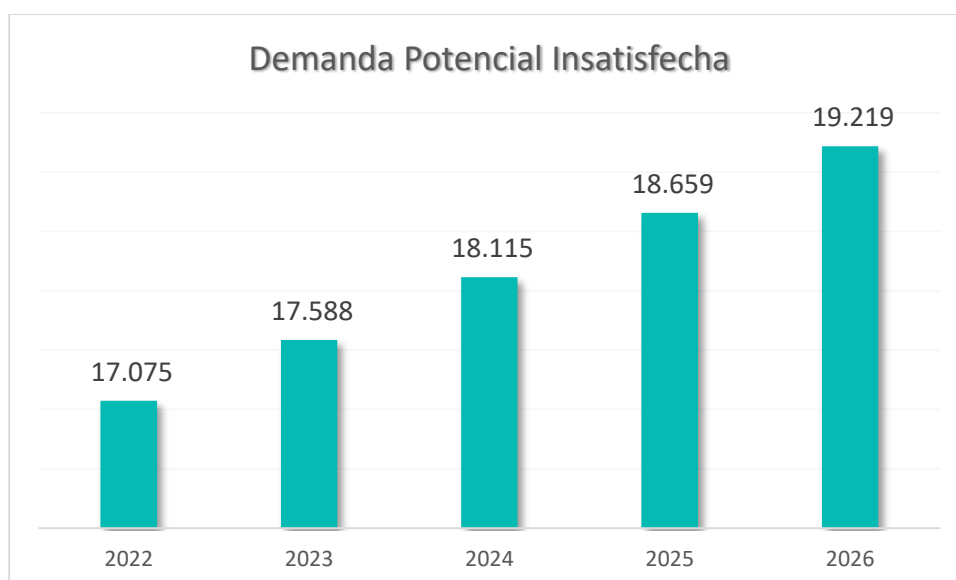


Ilustración 15. Demanda Potencial Insatisfecha

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

## 1.5. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE REALIZARÁ.

Las herramientas que serán utilizadas para la promoción y publicidad de la marca y servicios ofertados por la organización serán por medios digitales, siguiendo los resultados obtenidos en la tabla # , de la encuesta realizada a diferentes organizaciones del DMQ, para lo cual se realizará por los diferentes medios:

- Diseñar una página web: Para ofertar los servicios y que las diversas empresas puedan encontrarnos por medios digitales.
- Redes sociales Facebook
- Crear cuenta corporativa de WhatsApp

Adicional para acrecentar la presencia de la empresa en el mercado, se utilizará publicaciones en revistas técnicas donde se mantenga temáticas de mejoramiento continuo, normativas ISO, gestión de procesos, etc.

## 1.6. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN A UTILIZAR (CANALES DE DISTRIBUCIÓN)

Por ser un servicio que se requiere levantar la información inicial insitu, al igual que mostrar un servicio personalizado, la distribución a ser utilizada es la del canal directo, estando así en la primera línea con el cliente y aportándonos también a medir su satisfacción y cumplir sus necesidades de una forma más eficiente.



*Ilustración 16. Sistema de Distribución  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor*

## 1.7. SEGUIMIENTO DE CLIENTES.

Para seguimiento de los clientes será implementado un sistema ERP, que nos permita ver la trazabilidad de cada uno de los clientes, desde la emisión de la orden de compra, hasta el pago, el sistema a ser implementado solo será habilitado pocos módulos que sean necesarios para la medición del servicio ofertado.

### Sistema de reclamación y Tratamiento

Uno de los factores importantes para medir la satisfacción del cliente, mismo que será medido en base a los reclamos, que se los realizará por medio del formato F-C-02 (Quejas y reclamos), mismo que se encuentra en la página de la empresa y se deberá llenar los siguientes campos que son obligatorios (\*), su tratamiento será en un máximo de 48 horas laborables.

QUEJAS Y RECLAMOS	
	F-C-02
# de Contrato*	
Asesor Responsable*	
Persona responsable de la organización*	
Contacto	
TIPO (Queja o Reclamo) *	
<b>DETALLE*</b>	

Tabla 12. Formulario Quejas y Reclamos  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

## 1.8. ESPECIFICAR MERCADOS ALTERNATIVOS.

Uno de los mercados alternativos que podemos ingresar por nuestro giro de negocio y con el recurso humano que poseemos y ocupamos para los diferentes servicios, son las **capacitaciones**, mismas que serán direccionadas a mejoramiento continuo, conocimiento de la normativa ISO 9k, 14k y 45k, fortaleciendo así no solo a su implementación, sino a una cultura de calidad.

## CAPITULO II

### 2. AREA DE PRODUCCION (OPERACIONES)

#### 2.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE PRODUCCIÓN

Definir los procesos correspondientes para el eficiente funcionamiento de la organización, determinando herramientas, infraestructura, organigramas, flujogramas, recursos, normativa legal y demás aplicables a la organización.

#### 2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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

##### Mapa de Proceso

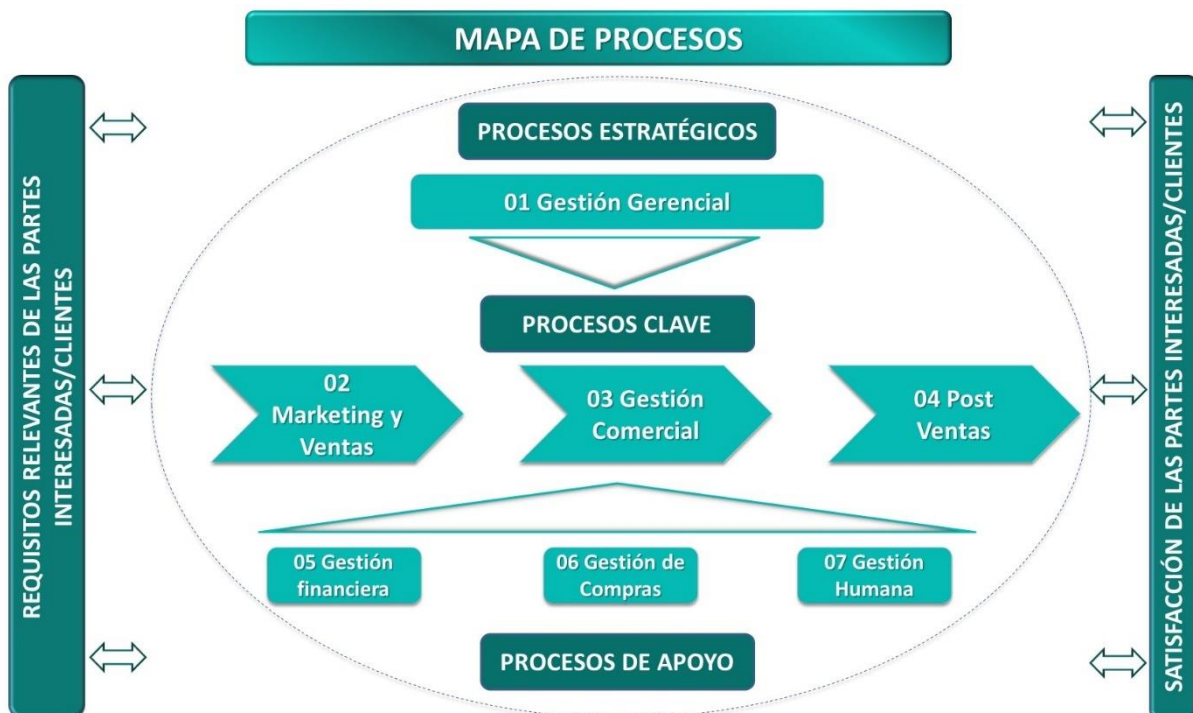


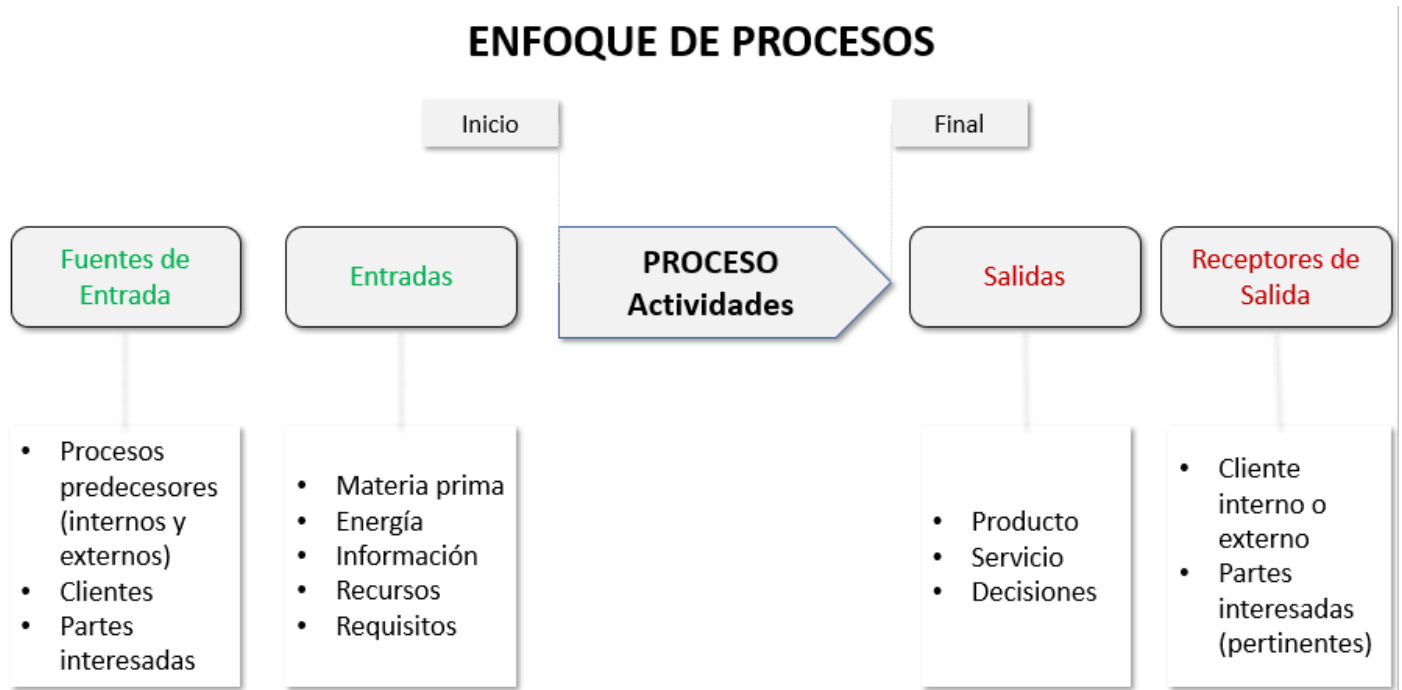
Ilustración 17. Mapa de Procesos  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor



## Transformación del producto

### Enfoque de procesos

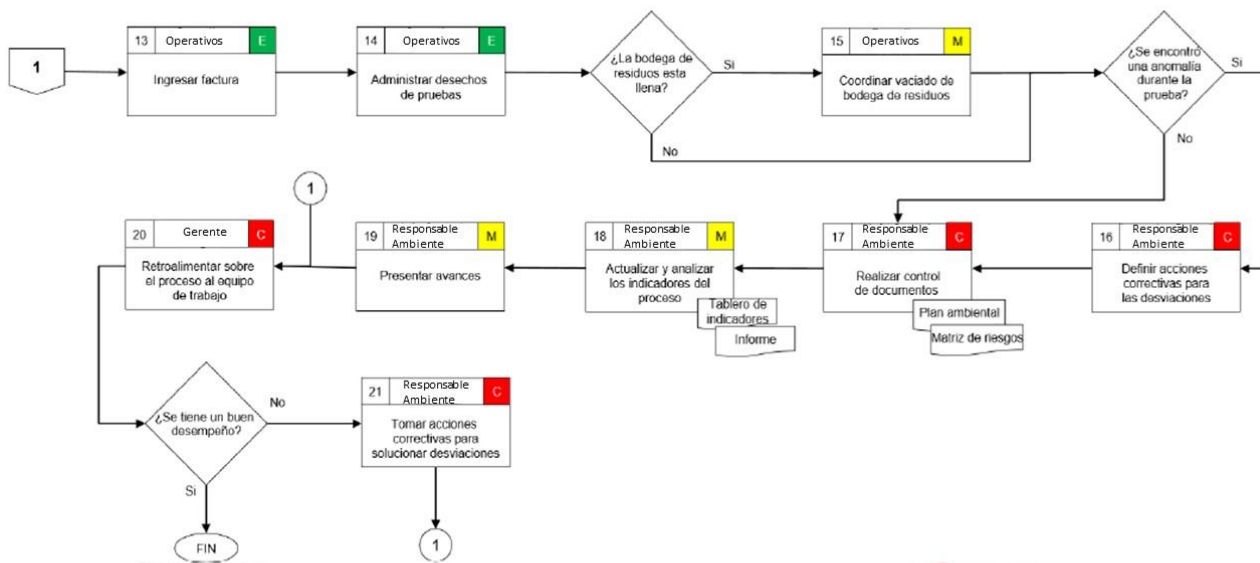
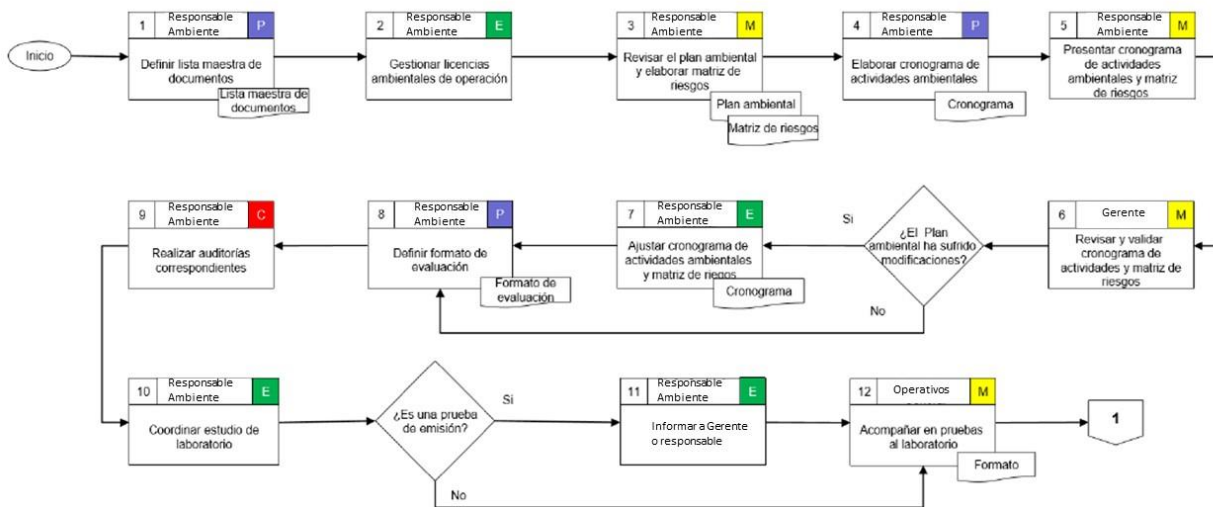
Como parte principal de los servicios ofertados en el direccionamiento a un enfoque a procesos, mismo que nos ayuda a identificar las necesidades de la organización iniciando por sus entradas (fuente y recurso), continuando con el proceso o actividad (de acuerdo al giro de negocio) y finalizando en el producto, servicio o decisión, aportando así al cumplimiento de la satisfacción del cliente interno, externo o la parte interesada.



*Ilustración 18. Enfoque de proceso  
Fuente: ISO 9000:2015  
Elaborado por: El Autor*

### Ambiente

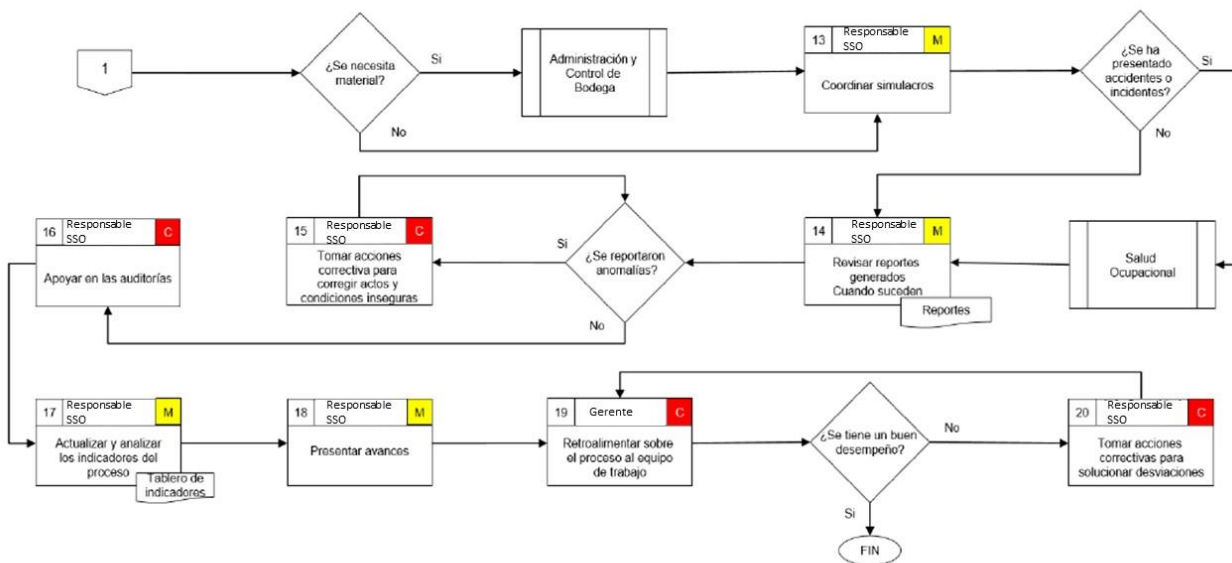
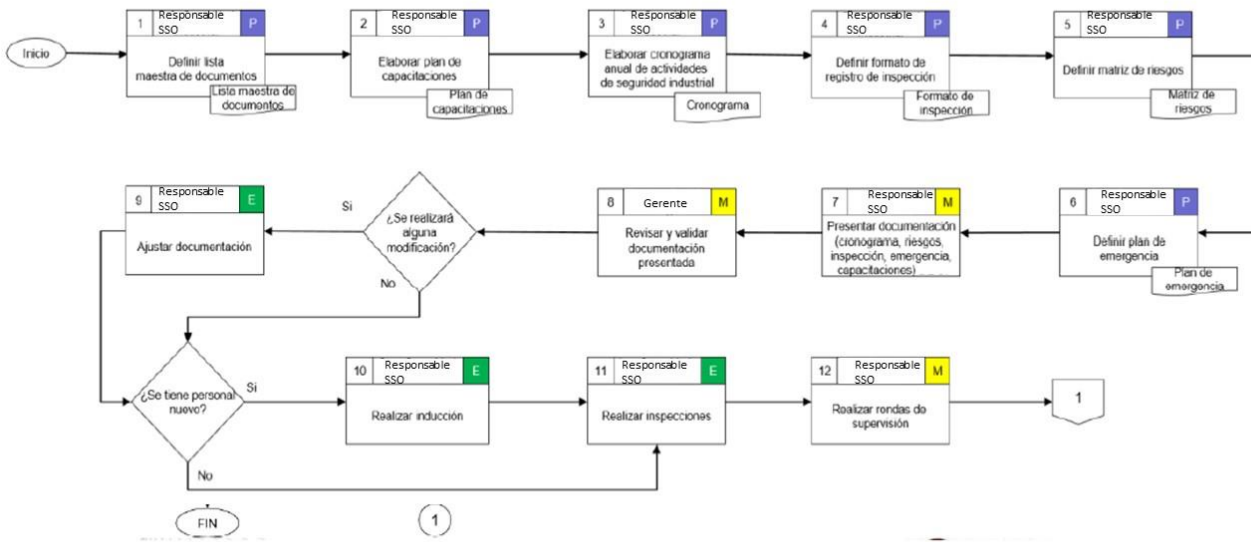
Dentro de los servicios ofertados a los clientes, partimos de la identificación de la necesidad y consecuentemente cumplimiento de normativa legal ambiental y satisfacción de las partes interesadas y procesos inmersos, a continuación, una muestra de la aplicación de la metodología (flujo de proceso) para el cumplimiento de esta implementación, mantenimiento o pre-certificación de la ISO 14001:2015



## Salud y Seguridad Ocupacional

Dentro de los servicios ofertados a los clientes, partimos de la identificación de la necesidad y consecuentemente cumplimiento de normativa legal seguridad y salud

ocupacional, satisfacción de las partes interesadas y procesos inmersos, a continuación, una muestra de la aplicación de la metodología (fujo de proceso) para el cumplimiento de esta implementación, mantenimiento o pre-certificación de la ISO 45001:2019



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

### Instalaciones

Para el presente plan de negocios se tiene previsto la contratación de una oficina 165,36 m<sup>2</sup>, misma que será repartida de la siguiente forma:

- Oficina de Gerencia
- Oficina de Coordinación
- Recepción
- Área de Descanso
- Cafetería
- Dos estaciones de trabajo
- Sala de Reuniones
- Sanitarios (Hombre/Mujer)

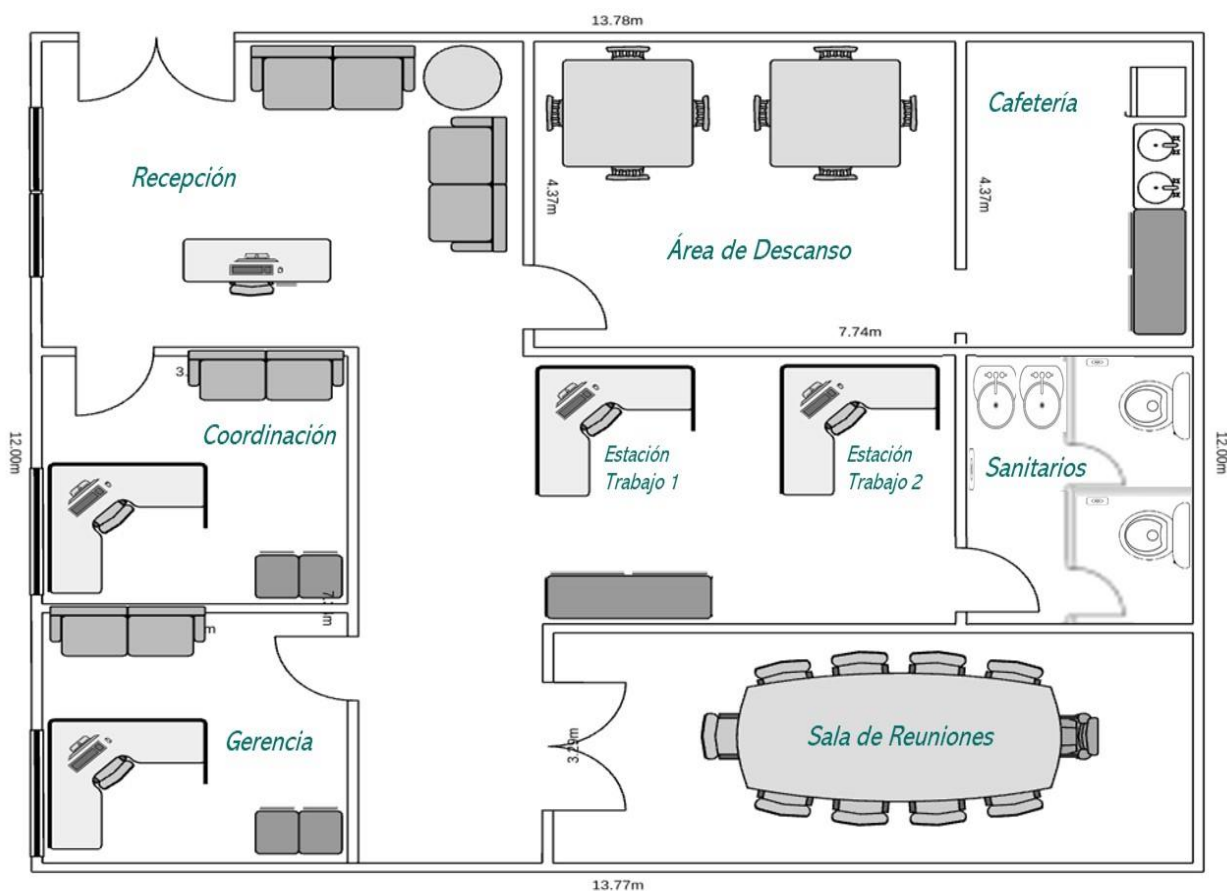


Ilustración 19. Distribución Instalaciones  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

## Equipos

Actividad	Equipo	Especificaciones Técnicas	Costo
Ingresos de ordenes de compra, requisitos clientes, etc.	Computador de Escritorio	Core I7, pantalla 21", 7ma Generación, memoria RAM 4 Gb, disco duro solido de 1Tb	\$ 650
Uso del Coordinador, para manejo de clientes, información sensible de la empresa y los servicios tratados	Laptop	Core I7, 8va generación, memoria RAM 8 Gb, disco duro solido de 1Tb	\$ 1.200
Uso del Gerente, para manejo de clientes, información sensible de la empresa y los servicios tratados	Laptop	Core I7, 8va generación, memoria RAM 8 Gb, disco duro de 2Tb	\$ 1.500
Uso del Técnicos, para información del servicio brindado, informes, proyectos, etc	Laptops	Core I7, 8va generación, memoria RAM 8 Gb, disco duro solido de 1Tb	\$ 1.500
Impresión, digitalización y copias de documentación organización.	Impresora	Impresora multifunción a color (Impresora, copiadora, escáner)	\$ 450
Perite la comunicación con clientes, proveedores y demás partes interesadas de la organización	Teléfono IP	Teléfono con identificador de llamadas	\$ 80

Tabla 13. Descripción de Equipos

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

## Personas

Actividad	Tiempo	Nº Personas	Hora-Hombre
Representación legal de la organización. Garantizar funcionamiento operativo, administrativo y financiero de la empresa.	1 hora	1	8 horas
Seguimiento a clientes en procesos, negociación clientes/proveedores/técnicos, acompañamiento	1 hora	1	8 horas
Atención cliente, envío y recepción de facturas (clientes, proveedores, servicios profesionales), seguimiento a satisfacción cliente, archivo y gestión documental de la organización	1 hora	1	8 horas

Levantamiento, recepción clasificación de información procesos, creación de procedimientos, formatos, instructivos, tablas, flujogramas, etc., implementación, capacitación	1 hora	1	8 horas
---	--------	---	---------

Tabla 14. Justificación de horas/hombre

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

### 2.2.3. Tecnología a aplicar.

En la siguiente tabla se describe la tecnología necesaria para la organización, por tratarse de un servicio en asesoría en SIG, la aplicación de software funcionales e innovadores nos permitirán mejorar la productividad de las organizaciones y satisfacer las necesidades del cliente:

Software	Características
SAP Logon	ERP
Bizagi	Automatización de procesos
ISOTools	Gestor documental
Office	Paquete de programas ofimáticos
Minitab 18	Herramienta estadística
Lexis (plataforma)	Información documental y jurídica

Tabla 15. Tecnología aplicada en organización

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

### 2.2.4. Factores Que Afectan El Plan De Operaciones

Cargo	Actividad	N° Personas	Tiempo Promedio	Ritmo de Trabajo
Secretaria	Atención al cliente	1	10 minutos	Moderado
Secretaria	Envío y recepción de facturas (clientes, proveedores, servicios profesionales)	1	1 hora	Moderado
Secretaria	Emisión y registro de comprobantes electrónicos	1	1 hora	Moderado
Secretaria	Seguimiento a satisfacción cliente	1	2 hora	Moderado
Secretaria	Envío y recepción de contratos	1	30 minutos	Alto
Secretaria	Realización de agenda de clientes a técnicos (visita, status procesos, observaciones)	1	30 minutos	Moderado
Secretaria	Archivo y gestión documental de la organización	1	1 hora	Moderado

Tabla 16. Ritmo de Producción – Apoyo

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

Cargo	Actividad	N° Personas	Tiempo Promedio	Ritmo de Trabajo
Técnicos ISO 9K, 14K, 45K	Levantamiento Información organización (In situ)	1	8 horas	Alto
Técnicos ISO 9K, 14K, 45K	Receptar documentación de procesos	1	8 horas	Alto
Técnicos ISO 9K, 14K, 45K	Clasificar la información de procesos	1	8 horas	Alto
Técnicos ISO 9K, 14K, 45K	Creación de procedimientos, formatos, instructivos, tablas, flujogramas, etc.	2	8 horas	Alto
Técnicos ISO 9K, 14K, 45K	Implementación Norma ISO	1	8 horas	Alto
Técnicos ISO 9K, 14K, 45K	Entregar la documentación al cliente	1	8 horas	Moderado
Técnicos ISO 9K, 14K, 45K	Capacitación del proceso	1	2 horas	Alto

Tabla 17.. Ritmo de Producción – Táctico

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

Cargo	Actividad	N° Personas	Tiempo Promedio	Ritmo de Trabajo
Gerente	Representación legal de la organización	1	8 horas	Alto
Gerente	Garantizar funcionamiento operativo, administrativo y financiero de la empresa	1	8 horas	Alto
Gerente	Administración de recursos y obligaciones	1	8 horas	Alto
Gerente	Contratación de técnicos y personal organización	1	1 horas	Moderado
Coordinador Administrativo	Seguimiento a clientes en procesos	1	8 horas	Alto
Coordinador Administrativo	Elaboración del contrato	1	1 horas	Moderado
Coordinador Administrativo	Negociación clientes/proveedores/técnicos	1	2 horas	Moderado
Coordinador Administrativo	Acompañamiento a técnicos	1	8 horas	Alto

Tabla 18. Ritmo de Producción – Estratégico y Táctico

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

### Nivel de inventario promedio.

Por tratarse de una empresa de servicios, un nivel de inventario de promedio no aplica para materia prima, se considera solo materiales de oficina e insumos cafetería, mismos que se detallan a continuación:

Cantidad	Material	Uso	Frecuencia Compra
2	Resmas de Papel Bond	Impresión, copias documentación	Mensual
1	Grapas (Caja)	Para documentación	Mensual
1	Archivadores	Almacenamiento de información impresa	Mensual
1	Tóner (Varios colores)	Impresora	Bimensual
1	Insumos Cafetería	Uso del personal	Semanal
2	Mouse	Computadores	Si existe un daño
2	Teclado	Computadores	Si existe un daño
100	Carpetas con logo empresa	Entrega a clientes (ofertas, contratos)	Trimestral

No se considera materiales de limpieza o aseo ya que estos serán colocados por una empresa contratada para este servicio.

### Número de trabajadores.

La organización va a contar con 3 colaboradores de planta, pero para ampliar los servicios ofertados, se realizará contratación por servicios profesionales, ya que el giro del negocio establece los requisitos que cada empresa tiene.

## 2.3. CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN

### 2.3.1. Capacidad de Producción Futura.

Para el cálculo de la capacidad de producción y por el giro de negocio de la organización y la naturaleza del mismo que es prestar un servicio, se debe considerar el proceso inicial que es la contratación del servicio, para lo cual calculamos la fuerza de ventas

### Cálculo de la fuerza de ventas - Servicio de Asesoría en SIG (9k,14k, 45k)

Cientes	x	No. Entrevistas	x	Tiempo de la entrevista	es=	No. Vendedores	x	Tiempo de Vendedor	x	Índice de utilidad
60		3 por semana		50 minutos		???		40 h/s		0,75

$$\frac{60 \times 3 \times 50 \text{ minutos}}{2400 \times 0,75} \text{ es= No. Vendedores}$$



$\frac{3000}{1800}$  es= **No. Vendedores**

**2** es= **No. Vendedores**

Tras el cálculo de la fuerza de ventas, podemos ver que para ofertar el servicio de consultoría en Sistemas Integrados de Gestión bajo la normativa ISO 9K, 14K y 45k es necesario 2 vendedores, mismos que serán responsables de ofertar a los diferentes clientes (empresas) los servicios de implementación, mantenimiento y preauditoria del SIG a sus organizaciones, esto debe ser de forma presencial (in situ), ya que cada giro de negocio es diferente a igual que el alcance que la organización quiera darle, también es considerado diversos factores como distancia entre empresas, hora de almuerzo, recorrido de la empresa y demás tiempos muertos.

De acuerdo a lo mencionado en la fuerza de venta y tomando en cuenta que se podría abarcar 60 empresas mensuales, la capacidad de producción futura son 720 empresas anuales con los diferentes servicios que se ofertan, mismas

Para determinar la proyección a los 5 años se utiliza como base la tasa de variación anual del PIB, de acuerdo a las cifras proporcionadas por el Banco Central del Ecuador desde el periodo 2009 hasta el periodo 2019, obteniendo un 0,8% anual (Ecuador, s.f.)

## **2.4. DEFINICIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRODUCCIÓN**

### **2.4.1. Especificación de materias primas y grado de sustitución.**

Por tratarse de un servicio, no se cuenta con materia prima necesaria para el giro de negocio, los suministros declarados en el presente documento son netamente de oficina o de limpieza.

## **2.5. CALIDAD**

### **2.5.1. Método de control de calidad.**

Dentro de los métodos o herramientas aplicadas para la satisfacción del cliente, que es la esencia de toda organización, es la aplicación de una encuesta de satisfacción al cliente, la cual medirán cuatro factores importantes para la organización:

- Nivel de atención recibida por el personal de CV Consulting
- Valoración del servicio, satisfacción de la necesidad requerida
- Relación costo/beneficio
- Probabilidad de recomendar a la empresa

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

### **2.6.1. Seguridad e higiene ocupacional**

Los riesgos laborales están inmersos en cualquier tipo de organización y en todas las actividades que un colaborador desempeña, por tal razón la identificación de los mismos es necesario para un eficiente desempeño de sus labores, según el Código del trabajo, en el Artículo 434 del Reglamento de higiene y seguridad señala “En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio del Trabajo, por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad que será renovado cada dos años, por medio de un comité paritario.

Por ser solo 3 el número de integrantes de la organización no amerita que se cree un comité paritario, pero como mecanismo para el control de su buen desenvolvimiento es la contratación parcial de un médico ocupacional que realice los exámenes de pre ocupacionales, ocupacionales y post ocupacionales, de igual manera la medición de diferentes riesgos psicosociales, ergonómicos y por puesto de trabajo, definiéndolos en una matriz IPER (Identificación de Riesgos), evaluada periódicamente por la organización, una de las practicas que se implementarán será pausas activas y pasivas, de igual forma de crear lugares de trabajo para esparcimiento del personal y una cultura organizacional tranquila.

## **CAPITULO III**

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

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

Establecer la estructura organizacional y de gestión para un eficiente desarrollo de las actividades de la empresa y de sus colaboradores.

##### **3.1.1. Objetivo General**

Consolidar la cultura de calidad, fomentar el entendimiento de la gestión de procesos y riesgos, estandarización, cumplimiento de requisitos, eficiencia, respeto al ambiente y a la salud del personal, dentro de la empresa, bajo el liderazgo de las principales autoridades, y utilizando a las normas ISO como fundamento de sus sistemas de gestión

##### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Diseñar un estudio de mercado partiendo del análisis sectorial, geográfico, competencias y estrategias de mercado (precio, plaza y servicio), mismo que nos proporcionará información para establecer alcance, tiempo y costo del servicio a ser proporcionado
- Definir los procesos correspondientes para el eficiente funcionamiento de la organización, determinando herramientas, infraestructura, organigramas, flujogramas, recursos, normativa legal y demás aplicables a la organización.
- Establecer la estructura organizacional y de gestión para un eficiente desarrollo de las actividades de la empresa y de sus colaboradores.

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

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

Ser una de las 5 empresas mejores posicionadas en asesoría en SIG en el DMQ hasta el 2026, garantizando el crecimiento permanente de nuestros clientes.

### 3.2.2. Misión de la Empresa:

CV Consulting trabaja para asesorar y generar oportunidades de mejora continua en nuestros clientes, transformándolos en socios estratégicos de la empresa y ganado su fidelización, contribuyendo al mejoramiento continuo y agregando valor a la gestión empresarial.

### 3.2.3. Objetivos y estrategias

#### 3.2.3.1. Matriz EFE

MATRIZ EFE			
Factores Críticos	Peso	Calificación	Ponderación
<b>Oportunidades</b>			
Nuevas herramientas digitales para impulsar la organización y abarcar el mercado	0,10	3	0,3
Altos costos de la competencia	0,16	4	0,64
Asesoramiento personalizado	0,15	3	0,45
Técnicos con 4to nivel a bajo costo	0,15	4	0,6
<b>Amenazas</b>			
Alto índice de desempleo	0,12	1	0,12
Normativa ISO no obligatoria para las organizaciones	0,20	2	0,4
Desconocimiento organizaciones sobre normativa (ISO)	0,04	2	0,08
Crisis económica del país	0,02	1	0,02
Emergencia sanitaria COVID-19 y Viruela del Mono	0,12	1	0,12
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>2,73</b>

Tabla 19. Matriz MEFE

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

### Conclusión

La situación económica que el Ecuador está atravesando por un panorama poco favorable para las organizaciones, en especial las nuevas que se proyectan a ofertar servicios que no son primarios para las empresas.

La ponderación de las oportunidades es de 1,99 nos muestra gran factibilidad para mejorar los factores de la organización, la ponderación de amenazas nos muestra una calificación de 0,74 mismo es menor a las oportunidades, pero mantiene un gran riesgo que es la economía de los clientes.

### 3.2.3.2. Matriz EFI

MATRIZ EFI			
Factores Críticos	Peso	Calificación	Ponderación
<b>Fortaleza</b>			
Técnicos altamente capacitados	0,10	3	0,30
Soporte y asesoramiento por medios digitales	0,07	3	0,21
Bajo costos operacionales	0,06	4	0,24
Servicio adaptable al cliente (giro de negocio)	0,08	4	0,32
<b>Debilidad</b>			
Poca confiabilidad del cliente a nuevas empresas asesoras	0,16	2	0,32
Poca fidelización del cliente (cliente por impulso)	0,08	2	0,16
Alto número de empresas competidoras	0,08	2	0,16
Falta de plataforma propia para control documental y procesos (CRM)	0,08	1	0,08
<b>Total</b>	<b>1,00</b>		<b>2,67</b>

Tabla 20. Matriz EFI

Fuente: Investigación Propia

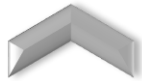
Elaborado por: El autor

### Conclusión

La fortaleza del sector de servicios es su bajo costo operacional y su alta rentabilidad, misma que se ve reflejada en la puntuación del presente análisis de los factores internos con un puntaje de 1,67 para las fortalezas, mostrando la factibilidad del proyecto y ventajas internas de competitividad en el mercado, de igual forma podemos denotar que nuestra mayor debilidad es la poca confianza por parte de las organizaciones a nuevas empresas que presten servicios de asesoría que ingresen al al mercado, posiblemente por incumplimiento en las expectativas ofertadas.

## Misión

Asesorar y generar oportunidades de mejora para nuestros clientes, transformándolos en socios estratégicos de la empresa y ganado su fidelización, contribuyendo al mejoramiento contino y agregando valor a la gestión empresarial.



### Objetivo específico 1

Crear un software de gestión documental propio de la empresa, que facilite el manejo documental de las organizaciones que sean asesoradas hasta el 2023.

### Objetivo específico 2

Desarrollar un plan de Marketing que incentive la aplicación de normativas internacionales para que las organizaciones ingresen en mercados internacionales o nacionales hasta el 2026.

### Objetivo específico 3

Establecer alianzas con el sector financiero para la disminución del 2% en las tasas de préstamos para nuevos emprendimientos hasta el 2024.

### Objetivo específico 4

Aportar con los organismos gubernamentales ecuatorianos para la certificación de un 5% de empresas bajo normativa ISO 9k, 14k, 45k, hasta el 2025.

### Objetivo específico 5

Lograr que un 5% de las empresas pequeñas y medianas del DMQ mantengan activo un SIG que aporte a su mejora continua hasta el 2028.

## OBJETIVO GENERAL

Consolidar la cultura de calidad, fomentar el entendimiento de la gestión de procesos y riesgos, estandarización, cumplimiento de requisitos, eficiencia, respeto al ambiente y a la salud del personal, dentro de la empresa, bajo el liderazgo de las principales autoridades, y utilizando a las normas ISO como fundamento de sus sistemas de gestión



### Política

El diseño y desarrollo de las aplicaciones (software) que aporten a la mejora continua organizacional

### Estrategia

Crear software propios de la organización para el manejo documental de los procesos..

### Política

La comunicación será orientada al crecimiento organizacional de las empresas pequeñas y medianas, llevando a cabo una mejora continua en sus procesos

### Estrategia

Crear material publicitario que fomente el consumo de productos ecuatorianos.

### Política

Los nuevos emprendimientos que sean aprobados bajo esta nueva tasa de desarrollo productivo, deberán usar el 25% de materia prima nacional, para incentivar la economía ecuatoriana.

### Estrategia

Alianzas con cooperativas de ahorro y crédito.

### Política

El INEN aporta a la normalización de las organizaciones, la aplicación de normativas aportan a mejoras en sus procesos.

### Estrategia

Crear incentivos que generen un valor agregado al producto nacional del todos los sectores.

### Política

Mantener costos accesibles al cliente y competitivos del mercado

### Estrategia

Crear fidelización de clientes por medio por medio de actualizaciones gratuitas del software.

### Visión

Ser una de las 5 empresas mejores posicionadas en asesoría en SIG en el DMQ hasta el 2026, garantizando el crecimiento permanente de nuestros clientes.

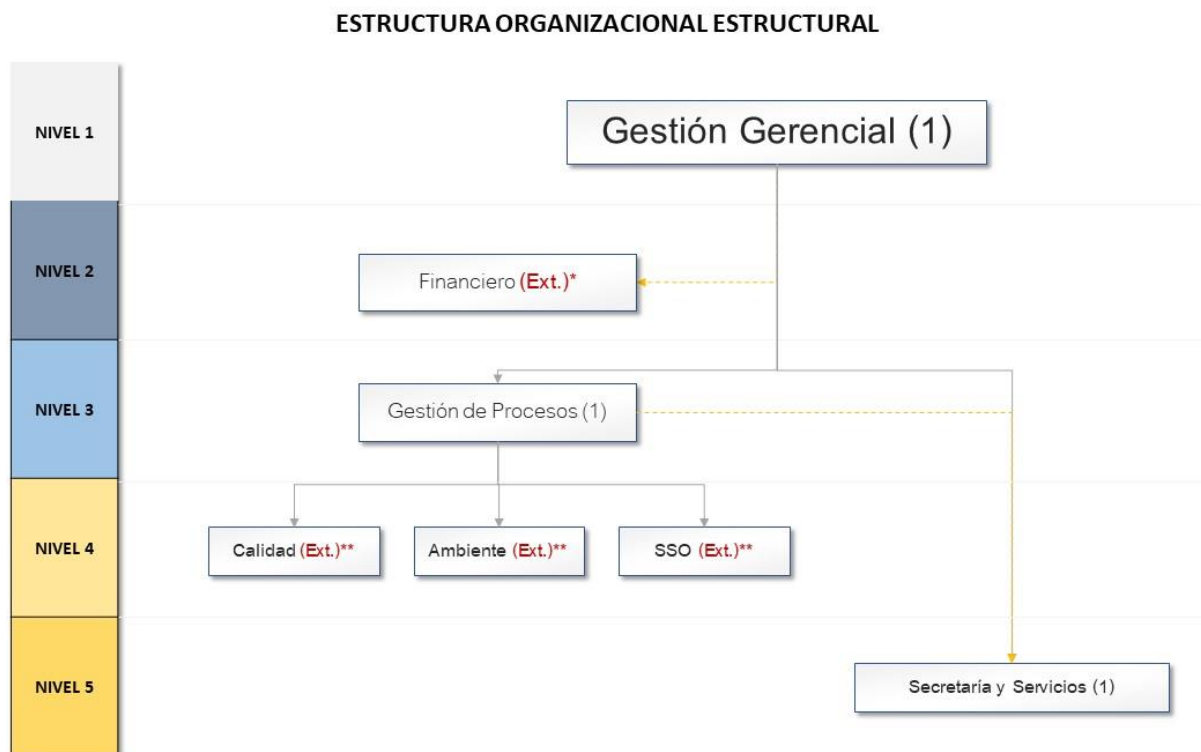
### 3.3. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

#### 3.3.1. Organización Interna.

La implementación de una estructura funcional del recurso humano que se desempeñará en la organización, es necesario para un eficiente desempeño de sus funciones, para lo cual se desarrolla dos organigramas donde se describe tanto su estructura y funciones principales.

Se debe considerar que los colaboradores directos son 3 (Gerente, Coordinador administrativo y secretaria) por la funcionalidad de la organización, se requiere extenderlo con servicios contratados, mismos que son necesarios para el desarrollo de los diversos servicios que oferta la empresa a sus clientes y para abaratar los costos para la misma.

#### 3.3.1.1. Organigrama Estructural



\* Contratación por servicios profesionales

\*\* Son contratados de acuerdo a la necesidad de la organización, servicios profesionales.

*Ilustración 20. Organigrama Estructural*

*Fuente: Investigación Propia*

*Elaborado por: El autor*

### 3.3.1.2. Organigrama Funcional



\* Contratación por servicios profesionales

\*\* Son contratados de acuerdo a la necesidad de la organización, servicios profesionales.

*Ilustración 21. Organigrama Funcional*



*Fuente: Investigación Propia*

*Elaborado por: El autor*



### 3.3.2. Descripción de puestos.

A continuación, se describe los perfiles de cargo del personal fijo de la empresa CV Consulting, tanto el contador/a como el personal técnico no se lo considera por tratarse de profesionales que colaborarán por medio de prestación de servicios.


 <b>PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CODIGO: F-TH-01</b> <b>VERSION: 1</b> <b>NIVEL: 1</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN</b>
1-07-2022		2-07-2022
<b>UNIDAD DE NEGOCIO</b>		<b>CARGO</b>
Gestión Gerencial		GERENTE
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>LÍNEAS DE RELACIÓN SUPERIOR</b>
 <p>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ESTRUCTURAL</p>		Accionistas <b>COLATERALES O PARES</b> N/A
		<b>CARGOS QUE LE REPORTAN EN FORMA DIRECTA</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contador (prestación de servicios)</li> <li>• Secretaria</li> <li>• Coordinador Administrativo</li> <li>• Técnicos (prestación de servicios)</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL (QUE Y PARA QUE)</b>		
Garantizar el buen funcionamiento financiero y legal de la empresa, teniendo en cuenta la administración de los recursos y obligaciones financieras de la empresa, así como de la eficiente dirección y coordinación de las actividades de su área, para agregar valor que sea perceptible por los clientes internos y externos.		
<b>PERFIL</b>		<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>
Título 3er nivel en Administración de empresas, mercadeo o afines Título 4to Nivel (deseable)		Experiencia profesional recomendable de 5 años como supervisor y/o gerencia comercial en empresas similares.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Velar por el cumplimiento del presupuesto.</li> <li>✓ Velar por un efectivo manejo de los gastos generados en la operación comercial de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de objetivos estratégicos de la organización.</li> <li>✓ Crecimiento de la organización en ventas y producción</li> </ul>
<b>DISPONIBILIDAD</b> <span style="float: right;"><b>HABILIDADES</b></span>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Residir en Quito y viajar a otras provincias donde se comercialice (si se requiere)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo, motivación, capacidad técnica, capacidad de planificación, capacidad de control, adaptabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, innovación y desarrollo, manejo de relaciones interinstitucionales.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable legal de la empresa</li> <li>• Representante en licitaciones o concursos, suscribir los contratos y actos necesarios para el cumplimiento del objetivo de la empresa</li> <li>• Responsable de liderar, dirigir y controlar la gestión administrativa, operativa y financiera de la empresa CV Consulting</li> <li>• Planificar previa a las actividades, reduciendo el riesgo y aumentando la rentabilidad</li> <li>• Generar reporte de gestión de análisis financieros, gestión operativa y administrativa de manera mensual.</li> <li>• Elaboración y Aprobación del reglamento interno de la empresa</li> <li>• Establecer metas y objetivos a corto, mediano y plazo largo plazo</li> <li>• Responsable del manejo administrativo de la empresa</li> <li>• Controlar y aprobar informes financieros/contables</li> <li>• Preparar planes, presupuestos y previsiones de ventas.</li> <li>• Calcular la demanda y pronosticar las ventas.</li> <li>• Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.</li> <li>• Reclutamiento y selección de los vendedores, personal de la organización</li> <li>• Dirigir la evaluación de los proyectos de la Empresa y supervisar la efectividad de las acciones de los responsables de Unidad respectiva.</li> <li>• Controlar los recursos financieros.</li> <li>• Dirigir y planificar la Política de Cobranza.</li> <li>• Planificar y dirigir la Política de Facturación.</li> <li>• Proponer y controlar el presupuesto de ingresos y gastos de la organización</li> </ul>	

Tabla 21. Perfil y descriptivo de puesto Gerencia


Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

	<b>PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>	<b>CODIGO: F-TH-01</b>
		<b>VERSION: 1</b>
		<b>NIVEL: 3</b>
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN</b>
1-07-2022		2-07-2022
<b>UNIDAD DE NEGOCIO</b>		<b>CARGO</b>
Gestión de Procesos		COORDINADOR DE PROCESOS
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>LÍNEAS DE RELACIÓN SUPERIOR</b>
		Gerente
		<b>COLATERALES O PARES</b>
		N/A
		<b>CARGOS QUE LE REPORTAN EN FORMA DIRECTA</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contador/a (prestación de servicios)</li> <li>• Secretaria</li> <li>• Técnicos (prestación de servicios)</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL (QUE Y PARA QUE)</b>		
Asegurar el cumplimiento del servicio ofertado a los clientes, bajo los estándares del modelo de gestión de la empresa, fomentar el trabajo en equipo, contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos		
<b>PERFIL</b>		<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>
Título 3er nivel en Administración de empresas, Industrial o afines Título 4to Nivel (deseable)		Experiencia profesional recomendable de 5 años como supervisor y/o gerencia comercial en empresas similares.
<b>DISPONIBILIDAD</b>		<b>HABILIDADES</b>
✓ Residir en Quito y viajar a otras provincias donde se comercialice (si se requiere)		✓ Liderazgo, motivación, capacidad técnica, adaptabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, iniciativa y dinamismo ✓ Conocimiento de ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, 9000:2015
<b>FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el diseño y ejecución de planes de trabajo propuestos por el Gerente</li> <li>• Administrar y gestionar los recursos humanos y financieros necesarios a su cargo de forma eficiente</li> <li>• Liderar, consolidar y fortalecer la coordinación del equipo de trabajo, evaluando su desempeño.</li> <li>• Coordinar grupos de trabajo para el cumplimiento de los servicios ofertados por la empresa.</li> <li>• Representar a la organización con los clientes, proveedores y partes interesadas.</li> <li>• Participar en el desarrollo de actividades de inducción al personal</li> <li>• Velar por el cumplimiento de los procedimientos del SIG de acuerdo a los estándares y normativas aplicados en la empresa</li> <li>• Proponer el diseño y desarrollo de los procesos</li> </ul>		

- Elaborar propuesta de acciones de mejora
- Otras que se le asigne en el ámbito de su competencia

Tabla 22. Perfil y descriptivo de puesto Gestión de Procesos  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

	<b>PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CODIGO: F-TH-01</b>	
			<b>VERSION: 1</b>	
			<b>NIVEL: 5</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>		<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN</b>		
1-07-2022		2-07-2022		
<b>UNIDAD DE NEGOCIO</b>		<b>CARGO</b>		
Secretaria y Servicios		SECRETARIA		
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>			<b>LÍNEAS DE RELACIÓN SUPERIOR</b>	
<p>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ESTRUCTURAL</p> <p>NIVEL 1: Gestión Gerencial (1)</p> <p>NIVEL 2: Financiero (Ext.)*</p> <p>NIVEL 3: Gestión de Procesos (1)</p> <p>NIVEL 4: Calidad (Ext.)**, Ambiente (Ext.)**, SSO (Ext.)**</p> <p>NIVEL 5: Secretaria y Servicios (1)</p> <p>* Contratación por servicios profesionales. ** Son contratados de acuerdo a la necesidad de la organización, servicios profesionales.</p>			Gerente / Coordinador Procesos	
			<b>COLATERALES O PARES</b>	
			N/A	
			<b>CARGOS QUE LE REPORTAN EN FORMA DIRECTA</b>	
			N/A	
<b>OBJETIVO GENERAL (QUE Y PARA QUE)</b>				
Prestar apoyo en las tareas gerenciales, administrativas y operativas para el óptimo funcionamiento de las diferentes unidades de negocio de la empresa, ofrecer atención al público mediante la recepción y transmisión de llamadas telefónicas.				
<b>PERFIL</b>		<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>		
Título 3er nivel en Administración de empresas, Secretariado o afines		Experiencia 2 años en puestos similares.		
<b>DISPONIBILIDAD</b>		<b>HABILIDADES</b>		
✓ Residir en Quito y viajar a otras provincias donde se comercialice (si se requiere)		✓ Manejo de recursos y materiales, pensamiento conceptual, atención al cliente, motivación, adaptabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, iniciativa y dinamismo ✓ Conocimiento de herramientas de Ofimática		
<b>FUNCIONES</b>				

- Planificar agendas y coordinar actividades de las unidades de negocio
- Administrar correspondencia (recepción y derivación correspondiente)
- Administrar documentación de la organización (contratos, facturas, documentación legal, entre otros)
- Mantener actualizado y organizado el archivo
- Colaborar y brindar apoyo en actividades eventuales de las unidades de negocio
- Llevar control de los materiales de oficina, proveer necesidades y realizar el abastecimiento correspondiente
- Dar seguimiento a requerimiento de clientes (satisfacción cliente)
- Otras que se le asigne en el ámbito de su competencia

Tabla 23. Perfil y descriptivo de puesto Secretaría y servicios

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

### 3.4. CONTROL DE GESTIÓN

#### 3.4.1. Indicadores de gestión.

ÁREAS	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERATIVA	FORMULA	UNIDAD MEDIDA
Gestión Gerencial	Cumplimiento de objetivos estratégicos	Metas propuestas por la organización en un plazo determinado a ser cumplida para la estabilidad y crecimiento de la misma	Objetivos Cumplidos / Objetivos planificados	%
Gestión de Procesos	Quejas y reclamo clientes	Quejas realizadas por los clientes finales	# Quejas	#
Gestión de Procesos	Satisfacción del cliente	Medidas de satisfacción proporcionada a un cliente por el cumplimiento del servicio proporcionado	Clientes satisfechos / Clientes encuestados	%
Gestión Gerencial	Liquidez	Cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor	Activo corriente / Pasivo corriente (Radio de Solvencia)	#
Gestión de Procesos	Índice cartera vencida	Cantidad de clientes que adeudan un valor por el servicio recibido	(Valor de Cartera pagada / Valor de Cartera vencida / Valor cartera pagada)	%
Gestión Gerencial	Clima organizacional	Conjunto de condiciones ambientales, sociales y psicológicas en que se desarrolla el trabajo	Promedio calificación encuesta clima organizacional	%

Tabla 24. Indicadores de Gestión

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

### 3.5. NECESIDADES DE PERSONAL

Según el crecimiento organizacional planificado a 5 años, se estima que un crecimiento desde el tercer año mismo que se provee la contratación de más personal de planta, considerando que gran parte del personal que se manejará es por medio de servicios profesionales, este crecimiento organizacional se muestra en la siguiente tabla.

AÑO	Gerente	Jefe de Procesos	Coordinador de Procesos	Técnico ISO	Contador	Secretaria
Año 1	1	0	1	0	0	1
Año 2	1	0	1	0	0	1
Año 3	1	0	1	0	0	1
Año 4	1	0	1	1	1	1
Año 5	1	1	1	1	1	1

*Tabla 25. Necesidad de Personal*

*Fuente: Investigación Propia*

*Elaborado por: El autor*

## **CAPITULO IV**

### **4. AREA JURIDICO LEGAL**

#### **4.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO JURÍDICO LEGAL**

Identificar el marco legal aplicable a la empresa que se requiera implementarlo para su correcto funcionamiento.

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

La forma jurídica que aplicaremos al presente proyecto es SAS (Sociedad por Acciones Simplificadas), misma que se encuentra reglamentada según la resolución No. SVCS-INC-DNCDN-2020-015, publicada en el Registro Oficial, Edición Especial, No. 1071 de 25 de septiembre de 2020 dada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Dentro de las ventajas que nos proporciona el formar una SAS podemos encontrar las siguientes:

- Es una sociedad flexible tanto para un emprendimiento o para una gran corporación, ya que se adapta a las necesidades de cada organización.
- Se lo puede realizar de forma unipersonal
- El capital mínimo es un dólar
- No se afecta al patrimonio personal, solo el aporte de capital del SAS
- No es necesario destinar recursos (tiempo o dinero) para su creación por notarías o registros mercantiles, solo se debe crear un documento privado, de igual forma si se requiere reformar u otorgar nombramientos.
- Cualquier compañía puede convertirse en SAS, cuando su junta de socios, asamblea o accionistas lo decidan
- Se puede facilitar el levantamiento de capital, emitiendo distintos tipos de acciones (ordinarias o preferidas)
- Existe mayor flexibilidad en la regularización de derechos patrimoniales, el voto en estatutos sociales se lo puede ampliar a 10 años

- La tarifa de impuestos a la renta corporativa es fija, 25% o de 22% si se trata de micro o pequeña empresa, la tarifa para una persona natural es progresiva (35% límite superior).
- Si se trata de una nueva empresa habrá exoneración de impuestos a la renta durante los tres primeros años (a partir del primer ejercicio fiscal, de ingresos operacionales)
- Dividendos percibidos están exentos de impuesto a la renta, no hay retención al distribuir dividendos.

Según menciona el portal de trámites ciudadanos, para la constitución de sociedades por acciones simplificadas (SAS), el usuario tiene las siguientes tres opciones:

- 1) Constituir de manera electrónica: Proceso automático de inscripción y registro cuando el usuario completa el formulario. No hay revisión por parte de un funcionario de la SCVS, porque el sistema contempla validaciones y formatos preestablecidos. La restricción para este proceso es que los accionistas que participarán en la constitución deben ser personas naturales o personas jurídicas controladas por la SCVS, y poseer firma electrónica (todos los participantes).
- 2) [https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/societario/cons\\_cesas/CONSTITUCION\\_ELECTRONICA\\_SAS.pdf](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/societario/cons_cesas/CONSTITUCION_ELECTRONICA_SAS.pdf)
- 3) Constituir de manera semi electrónica: El usuario remite a través de un correo electrónico los documentos firmados electrónicamente. Se requiere que todos los que vayan a participar de la escritura y nombramientos posean firma electrónica. El proceso contempla un control previo por parte de la SCVS. Es decir, un funcionario revisa los documentos y devuelve por correo electrónico el resultado del trámite. (VER DOCUMENTO <https://portal.supercias.gob.ec/images/SAS.pdf>)
- 4) Constituir de manera física: El usuario presenta los documentos firmados (firma autógrafa) en el Centro de Atención al Usuario. El proceso contempla un control previo por parte de la SCVS. Es decir, un funcionario revisa los documentos y devuelve por correo electrónico el resultado del trámite.



De igual forma según se menciona en la página menciona trámites ciudadanos los requisitos obligatorios para y especiales para el trámite son:

### **Requisitos Obligatorios**

Reserva de denominación (ver trámite en línea Reserva de Denominación).

Acto constitutivo o contrato constitutivo.

Nombramiento(s) de Representante Legal.

Petición de inscripción con la información necesaria para el registro del usuario en el sistema, esto es: Tipo de solicitante, Nombre completo, Número de identificación, Correo electrónico, Teléfono convencional y/o teléfono celular, Provincia, Ciudad, Dirección, Copia(s) de cédula o pasaporte.

### **Requisitos Especiales**

En el caso de constitución electrónica o semielectrónica: Certificados electrónicos de los participantes del proceso (accionistas y representantes). Esta firma electrónica debe ser en formato archivo. No se acepta TOKEN.

## **4.3. Marcas y Patentes**

### **4.3.1. Marcas**

La entidad que regula la propiedad intelectual y marcas registradas en el Ecuador es el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), para realizarlo se requiere seguir los siguientes pasos según menciona la página oficial del IEPI:

- 1) Ingresar en la página del IEPI: [www.propiedadintelectual.gob.ec](http://www.propiedadintelectual.gob.ec)
- 2) Seleccione PROGRAMA/SERVICIOS
- 3) Ingrese opción CASILLERO VIRTUAL
- 4) llene los datos que le solicitan en el CASILLERO VIRTUAL (Si es persona natural ponga sus datos con su número de cédula de ciudadanía y si es persona jurídica coloque los datos con el RUC de la empresa)

- 5) Una vez que haya dado este procedimiento le llegara a su correo el usuario y contraseña; así como un enlace de MI CASILLERO para proceder a cambiar la contraseña; obteniendo su casillero Virtual.
- 6) Después de haber realizado este procedimiento; regresar a la página principal; y, usted podrá ingresar a SOLICITUDES EN LINEA.
- 7) Ingrese con su usuario y contraseña 8.- Ingrese a la opción PAGOS
- 8) Opción TRAMITES NO EN LINEA
- 9) Opción GENERAR COMPROBANTE
- 10) Se despliega una plantilla que usted tiene que llenar los datos; le solicitan que Ingrese el código o al menos 3 caracteres de la descripción de la Tasa de Pago: (Ingrese el código 1.1.10.)
- 11) Ingrese los datos y Botón GENERAR COMPROBANTE
- 12) Imprima el comprobante
- 13) Y asista el BANCO DEL PACIFICO a pagar la tasa de \$16
- 14) Escanee los comprobantes de pago (tanto el que imprimió del IEPI, como el que le entregaron en el Banco del Pacífico después de haber pagado)
- 15) Envíe vía mail a la siguiente dirección [foneticoquito@iepi.gob.ec](mailto:foneticoquito@iepi.gob.ec), así como el NOMBRE EXACTO DE LA MARCA, que desea verificar.
- 16) Se le enviará el informe de búsqueda a su correo. TRAMITE PARA EL REGISTRO DE LA MARCA
- 17) Una vez que usted verifique en el listado de marcas, que no esté registrado o en trámite de registro el nombre de su marca.
- 18) Ingrese a solicitudes en línea con su usuario y contraseña
- 19) Opción REGISTRO
- 20) Del listado escoja la opción SOLICITUD DE SIGNOS DISTINTIVOS
- 21) Y proceda a llenar la plantilla que se va a desplegar en el sistema con los datos de su marca
- 22) Después de haber ingresado los datos
- 23) Botón GUARDAR
- 24) Botón VISTA PREVIA
- 25) Botón GENERAR COMPROBANTE DE PAGO, que tiene un costo de \$208
- 26) Cancele en el Banco del Pacífico
- 27) Icono INICIO DE PROCESO.

#### **4.4. Licencias necesarias para funcionar y documentos legales (Patentes, Inicio de Actividades, etc.).**

Toda empresa natural o jurídica que haya inscrito su RUC o RISE en el Servicio de Rentas Internas (SRI), que comercialice un producto necesita obtener los siguientes permisos de funcionamiento:

##### **4.4.1. Patente Municipal**

Los requisitos para inscribir la RAET o Patente Municipal, de acuerdo a lo mencionado en la página del DMQ, son los siguientes requisitos:

- Inscripción del RUC o RISE en el Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Formulario de Inscripción de RAET o Patente Municipal para personas naturales o jurídicas.
- Lo puede encontrar en este link: <https://bit.ly/2GxPmhl>
- Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos firmado por el Contribuyente o Apoderado
- Lo puede encontrar en este link: <https://bit.ly/2GxPmhl>
- Número de predio del domicilio tributario de la persona natural o jurídica.
- Copia de la cédula, de ambos lados.
- Copia de papeleta de votación, de ambos lados.
- Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.
- Copia del carnet de discapacidad (si es que aplica).
- Copia del carnet de artesano calificado (si es que aplica).
- En caso que el trámite lo realice una tercera persona, bastará una carta de autorización sencilla.

Requisitos adicionales para Sociedades o Personas naturales obligadas a llevar contabilidad:

- Copia de nombramiento del representante Legal inscrito en el Registro Mercantil.

- Copia de la cédula del representante legal, de ambos lados.
- Copia de papeleta de votación del representante legal, de ambos lados.
- Copia de RUC del contador.
- Copia simple de la escritura pública de constitución.
- Este trámite lo pueden realizar en todas las Administraciones Zonales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Una vez inscrita la patente Municipal, le enviarán un mensaje a su correo electrónico, el cual contendrá su clave de acceso al portal de declaración de RAET o Patente Municipal.
- Con esa contraseña deberá, realizar los siguientes pasos:
- Ingresar a esta página: <https://bit.ly/2DXvrTL>.
- Ir a Declaración en Línea Patente y 1.5 x mil.
- Seleccionar el año de declaración.
- Elegir la actividad económica.
- Calcular el valor a cancela.
- Aceptar las condiciones y aceptar.
- Imprimir el comprobante de declaración
- Acérquese a pagar el comprobante obtenido.
- Consúltenos para declaración de patente municipal para Sociedades.

#### **4.4.2. Licencia única de actividades económicas (LUAE)**

La licencia única de Actividades Económicas, lo deben obtener todos los establecimientos que tienen locales comerciales, oficinas, plantas o demás, que son sujetos de control por el Municipio, y el Cuerpo de Bomberos.

- Los requisitos para obtener la licencia única de Actividades Económicas (LUAE) son los siguientes:
- Formulario de Solicitud de LUAE.
- Lo puede encontrar en este link: <https://bit.ly/2DXr7Ur>
- Formulario Reglas técnicas de arquitectura y urbanismo para LUAE.

- Lo puede encontrar en este link: <https://bit.ly/2DXr7Ur>
- Pago de la patente municipal.
- Copia de la cédula, de ambos lados.
- Copia de papeleta de votación, de ambos lados.
- Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.
- Foto del Rótulo, medidas y materiales del mismo.
- Autorización del dueño del predio, en el que le permite colocar el rótulo.
- En caso que el trámite lo realice una tercera persona, bastará una carta de autorización sencilla.
- Requisitos adicionales para Sociedades o Personas naturales obligadas a llevar contabilidad:
- Copia de nombramiento del representante Legal inscrito en el Registro Mercantil.
- Copia de la cédula del representante legal, de ambos lados.
- Copia de papeleta de votación del representante legal, de ambos lados.
- Copia de RUC del contador.
- Copia simple de la escritura pública de constitución.
- Este trámite lo pueden realizar en todas las Administraciones Zonales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Una vez ingresado el trámite, nos enviarán al correo un link para declarar datos técnicos del establecimiento en el portal del Cuerpo de Bomberos.
- Una vez aprobado el formulario, nos acercamos a cualquier Administraciones Zonales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, con la copia de la cédula y papeleta de votación, con la declaratoria de bomberos a retirar la LUAE.

#### **4.4.3. Permiso de funcionamiento del Ministerio del Interior o P.A.F. (Permisos Anuales de Funcionamiento)**

Para obtener el Permisos Anuales de Funcionamiento (P.A.F.), se debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la página: <https://bit.ly/2GfMvpZ>
- Regístrese como usuario del sistema P.A.F.
- Registre su establecimiento
- Ingrese un trámite de nuevo permiso
- Generar trámite
- Verificación de requisitos: Aquí se debe adjuntar la Patente y LUAE.
- Notificaciones recibidas: para conocer la fecha de pago del permiso en el Banco del Pacífico.
- Cancela el comprobante de pago.
- Ingresar al portal para imprimir el Permiso Anual de Funcionamiento.

#### **4.4.4. Permiso de funcionamiento de bomberos (Permiso de Ocupación)**

El Permiso de Ocupación es la autorización administrativa que el Cuerpo de Bomberos otorga a las edificaciones nuevas luego de realizar la verificación de los sistemas de prevención de incendios instalados en conformidad con los planos aprobados en el proceso de Visto Bueno, los requisitos para obtención del permiso son:

El responsable técnico del sistema contra incendios debe acercarse a las oficinas del área técnica del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, con los siguientes requisitos:

- Formulario Declarativo de Ocupación firmado por el Propietario del Proyecto en el siguiente link: [Declarativo Área Técnica](#) (se verificará las firmas de validación)
- Copia del certificado de Visto Bueno de Planos.
- Copia de la memoria técnica y/o formulario declarativo aprobada y sellada en V.B.P.
- Copia de los planos SCI aprobados y sellados.
- El día de la inspección el profesional responsable debe entregar al analista técnico lo siguiente, siendo obligatorio la entrega de todos los documentos:
- Entregar el momento de la Inspección:
- Certificado de instalación del sistema de detección y alarma en conformidad con NFPA 72.
- Documento declarativo donde se especifique la entrega a cada unidad de vivienda de Extintores, Ventilaciones y Calentamiento de Agua.
- Certificado de la Resistencia al fuego de la estructura metálica y/o madera vista.
- Certificado de las puertas corta fuego RF-60 mín.
- Certificado de las Pruebas de Presión o hermeticidad del sistema de supresión con agua.
- Certificado de Instalación y pruebas de Presurización de Escaleras.
- Certificado de Instalación de Pararrayos.
- Registro fotográfico del Sistema contra Incendios
- Notificación de modificación de Visto Bueno de Planos [CBDMQ-ISO-R-27](#) (Si aplica).

### **Revisión en insitu**

- El analista técnico realizará la inspección a la edificación en un plazo de 4 días laborables previa coordinación con el usuario.
- El analista técnico será atendido dentro de 15 minutos máximo de la hora programada de la inspección, caso contrario se retirará del lugar.
- Si en la inspección se verifica que la instalación cumple las condiciones de prevención de incendios se emite el permiso de ocupación al siguiente día laborable de la inspección.

- Si la inspección no es favorable el usuario deberá realizar las correcciones respectivas en la edificación y reiniciar el proceso, el cual será notificado a su correo electrónico.

### **Costo**

El trámite de obtención del Permiso de Ocupación no tiene costo.

### **Donde realizar tu trámite**

Usted puede tramitar el Permiso de Ocupación en el Área Técnica de la Dirección de Prevención del CB-DMQ, ubicada en la planta baja del Edificio de la Comandancia General del CB-DMQ en la Veintimilla E5-66 y Reina Victoria.

Teléfonos de contacto 3953700 extensiones 1808 y 1809

### **Ítems a inspeccionar**

En la inspección se revisarán los siguientes aspectos:

- Servicios de la edificación
- Sistema Eléctrico
- Pararrayos
- Ventilaciones en Equipos de GLP (Sistemas Centralizados GLP)
- Calentamiento de Agua
- Cuartos de Generadores
- Transformadores
- Cuartos de Máquinas, bombas, ascensores, sectores independientes.
- Estanqueidad Ductos de Instalaciones.

### **Aspectos de protección contra incendios**

- Protección Estructural
- Puertas Cortafuego
- Anchos de Puertas de evacuación

### **Medios de egreso**

- Distancias de Medios de Egreso
- Señalización, Iluminación, anchos mínimos de Medios de Egreso
- Sistemas de presurización (+7 plantas)
- Ductos de escaleras



### **Sistemas de detección**

- Detectores, Pulsadores, fuente de alimentación, señales sonoras y visuales, Panel de Control, sistemas de autonomía secundaria.

### **Sistemas de extinción de agua**

- Redes contra Incendios
- Diámetros de Tuberías
- Conexiones de Manguera
- Tomas Siamesas
- Rociadores Automáticos
- Presiones Mínimas
- Reservas de Aguas
- Bombas

### **Extinción sin agua**

- Extintores Portátiles
- Agentes Limpios
- Agentes Espumógenos
- Sistemas a base de productos químicos

### **Certificados**

- Sistemas de Detección y Alarma NFPA 72
- Actas Entrega de extintores, Ventilaciones y Calentamiento de Agua
- Protección Estructural
- Puertas Cortafuego RF-60 mínimo
- Sistemas de Supresión a base de agua
- Certificado de presurización de gradas
- Certificado de Instalación de Pararrayos.
- Registro fotográfico del Sistema Contra Incendios

### **Consideraciones varias**

- Los servicios que ofrece el CB-DMQ son gratuitos. Le sugerimos realizar su trámite personalmente.

- Los resultados de la inspección serán enviados al correo electrónico del instalador y del propietario de la edificación para que el usuario se mantenga informado del avance de su trámite.
- En la inspección del Permiso de Ocupación se verificará lo que fue aprobado en el Visto Bueno de Planos. No se solicitarán requisitos adicionales.
- En el que caso de que se hubieren realizado modificaciones en el sistema de prevención de incendios con respecto a lo aprobados en los planos, el usuario presentará una notificación de modificaciones y los planos as-built.

Notificación de modificación al sistema contra incendios

**(formulario iso r-27) Requisitos:**

- Llenar y Firmar Formulario [CBDMQ-ISO-R-27](#).
- Copia de Cédula del propietario y profesional responsable.
- Oficio a Coordinador con Justificación de Cambios. (Autorizar)
- CAUSAS PARA NOTIFICACION DE MODIFICACION AL S.C.I
- Cambios en los sistemas de Bombas, parámetros de diseño (cambios de bombas, capacidad cisterna).
- Cambio de ubicación de equipos contra Incendios los cuales no afectan su funcionamiento y/o cobertura.
- Cambios de cocina de inducción a GLP o viceversa.
- Cambios de sistema de Calentamiento de Agua.
- Cambios de área que no implique nuevos requerimientos contra Incendios.
- Aumento o Disminución de Elementos puntuales del Sistema contra Incendios (PCF RF, Notificación, etc.), que no genere riesgo en la Edificación.
- Quejas y sugerencias favor reportarlas al número telefónico 3953700 extensión 1806

## CAPITULO V

### 5. AREA FINANCIERA

#### 5.1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO FINANCIERO

Determinar la factibilidad financiera del proyecto, identificando los recursos económicos necesarios para poner en marcha la empresa y estableciendo indicadores que nos facilite identificar la rentabilidad

#### 5.2. PLAN DE INVERSIONES

El plan de inversiones, nos permite identificar las necesidades que la empresa requiere en activos para iniciar sus actividades, misma que tiene un valor total de 32.317,48, detallado a continuación:

PLAN INVERSIÓN					
DESCRIPCIÓN	CANT.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL (USD)	TOTAL (USD)
<b>ACTIVOS FIJOS</b>					
<b>Instalaciones y Remodelaciones</b>					
					<b>\$ 880,00</b>
	4	Divisiones oficinas	95,00	380,00	
	1	Iluminación	380,00	380,00	
	1	Artículos decorativos	120,00	120,00	
<b>Muebles y Enseres</b>					
					<b>\$ 2.570,00</b>
	4	Estaciones de trabajo	180,00	720,00	
	1	Escritorio recepcionista	140,00	140,00	
	2	Archivador 2 cuerpos	120,00	240,00	
	1	Archivador 3 cuerpos	160,00	160,00	
	1	Mesa Sala Reuniones	200,00	200,00	
	10	Sillas para mesa de reuniones	38,00	380,00	
	2	Sillas para escritorio	60,00	120,00	
	3	Sillas ergonómicas	110,00	330,00	
	2	Sillas giratorias	65,00	130,00	
	2	Mesas sencillas	45,00	90,00	
	8	Sillas plásticas	7,50	60,00	

<b>Equipos y Herramientas</b>					\$ -
<b>Maquinaria y Equipo</b>					\$ -
<b>Equipos de Computación</b>					\$ 3.915,00
	2	Laptop	750,00	1.500,00	
	3	Equipo de cómputo	520,00	1.560,00	
	1	Proyector	350,00	350,00	
	1	Impresora multifunción	380,00	380,00	
	5	Regulador	25,00	125,00	
<b>Equipos de Oficina</b>					\$ 401,00
	4	Teléfono convencional	22,00	88,00	
	1	Destructor de papel	50,00	50,00	
	1	Encuadernadora	45,00	45,00	
	1	Cizalla de papel	38,00	38,00	
	1	Máquina de café	60,00	60,00	
	1	Dispensador de Agua (fría/caliente)	120,00	120,00	
<b>TOTAL, ACTIVOS FIJOS</b>					<b>\$ 7.766,00</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>					<b>\$ 608,00</b>
	1	Constitución SAS	-	-	\$ -
<b>Gastos de Constitución</b>	1	Permisos de funcionamiento	400,00	400,00	\$ 400,00
	1	SENADI Marcas y patentes	208,00	208,00	\$ 208,00
					\$ -
<b>TOTAL DIFERIDOS</b>					<b>\$ 608,00</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>					<b>\$ 23.943,48</b>
<b>TOTAL PLAN DE INVERSIÓN</b>					<b>\$ 32.317,48</b>

Tabla 26. Plan de Inversiones

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

A continuación, se detalla el capital de trabajo necesario para el proyecto.

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR TRIMESTRAL</b>
<b>COSTOS DIRECTOS</b>		
Materia Prima Directa	\$ -	\$ -
Mano de Obra Directa	\$ 6.829,60	\$ 20.488,79
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>		

Materia Prima Indirecta	\$ -	\$ -
Materiales de Limpieza	\$ 12,25	\$ 36,75
Equipos de Protección (mascarillas, guantes)	\$ 4,50	\$ 13,50
Servicios Básicos (Agua/Luz)	\$ -	\$ -
<b>GASTOS</b>		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
Suministros de Oficina	\$ 51,68	\$ 155,03
Sueldos y Salarios	\$ 560,93	\$ 1.682,79
Servicios Profesionales	\$ -	\$ -
Gasto Servicios Básicos (Administrativos)	\$ 12,21	\$ 36,63
Servicios Internet	\$ 40,00	\$ 120,00
Plan Celular	\$ 20,00	\$ 60,00
Gasto arriendo	\$ 430,00	\$ 1.290,00
<b>GASTOS DE VENTA</b>		
Publicidad	\$ 20,00	\$ 60,00
Combustible	\$ -	\$ -
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		
Intereses Préstamo	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.440,66</b>	<b>\$ 23.943,48</b>

*Tabla 27. Capital de Trabajo*

*Fuente: Investigación Propia*

*Elaborado por: El Autor*

### 5.3. PLAN DE FINANCIAMIENTO

#### a) Forma de financiamiento

El presente proyecto se lo financiará con recursos propios con un monto de el 75% y un aporte por la familia del 25%, esto ayuda a no generar interés por prestamos externos,

#### PLAN DE FINANCIAMIENTO

DESCRIPCIÓN	Valor	%
<u>Recursos Propios</u>	\$ 32.317,48	100%
<u>Recursos de terceros</u>		
Préstamo Bancario		0%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 32.317,48</b>	<b>100%</b>

*Tabla 28. Plan de Financiamiento*

*Fuente: Investigación Propia*

*Elaborado por: El autor*

## ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO

INVERSIONES	VALOR
ACTIVOS FIJOS	\$ 7.766,00
ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 608,00
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 23.943,48
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 32.317,48</b>

*Tabla 29. Estructura del Financiamiento  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor*

## 5.4. CÁLCULO DE COSTOS Y GASTOS

### a) Detalle de Costos

El presente análisis de los costos que se necesitan para el servicio de asesoría en implementación, mantenimiento y precertificación se detalla a continuación, para lo cual se considera que los mismos serán prestados por personal externo, quienes cobrarán sus honorarios por medio de factura, bajo la figura de servicios profesionales, se considera el número de horas promedio para cada uno de los servicios, el costo por cada hora y el número de clientes.

PRODUCTOS	%	Horas Promedio	Días	Costo Hora Serv. Profesional	Total Serv. Profesional	% Margen de Utilidad	Honorarios por Servicio	Clientes	Total Serv. Profesionales (\$)
Asesoría Implementación ISO	45%	85	8,5	\$ 6,30	\$ 535,50	180%	\$ 1.499,40	3	\$ 1.606,50
Asesoría de Mantenimiento ISO	25%	40	4	\$ 6,30	\$ 252,00	130%	\$ 579,60	5	\$ 1.260,00
Asesoría de pre-certificación ISO	30%	60	6	\$ 6,30	\$ 378,00	160%	\$ 982,80	4	\$ 1.512,00
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>185</b>			<b>\$ 1.165,50</b>		<b>\$ 3.061,80</b>	<b>12</b>	<b>\$ 4.378,50</b>

*Tabla 30. Detalle de Costos - Servicios Profesionales  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor*

Se puede evidenciar que el costo por servicios profesionales para prestar asesoría de implementación de SIG a 3 clientes por mes es de \$ 1.606,50 (Incluido IVA), el costo por servicios profesionales para prestar asesoría de mantenimiento de SIG a 5 clientes por mes es de \$ 1.260 (Incluido IVA) y el costo por servicios profesionales para prestar asesoría de precertificación de SIG a 4 clientes por mes es de \$ 1.512 (Incluido IVA), dando un total de \$ 4.378,50

## b) Proyección de Costos

Para el desarrollo de la proyección de costos por el servicio de asesoría en SIG, se considera la tasa de inflación de los últimos 5 años detallada en la página del Banco Central del Ecuador (Ecuador, Banco Central del Ecuador, 2022), de igual forma se valida la información con lo mencionado en la página del Banco Mundial (Banco Mundial, 2022).

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO 1	VALOR AÑO 2	VALOR AÑO 3	VALOR AÑO 4	VALOR AÑO 5
<b>COSTOS DIRECTOS</b>						
Materia Prima Directa	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mano de Obra Directa	\$ 6.829,60	\$ 81.955,15	\$ 84.049,71	\$ 86.197,81	\$ 88.400,80	\$ 90.660,10
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.829,60</b>	<b>\$ 81.955,15</b>	<b>\$ 84.049,71</b>	<b>\$ 86.197,81</b>	<b>\$ 88.400,80</b>	<b>\$ 90.660,10</b>
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>						
Materia Prima Indirecta	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mano de Obra Indirecta	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Materiales de Limpieza	\$ 12,25	\$ 147,00	\$ 150,76	\$ 154,61	\$ 158,56	\$ 162,61
Equipos de Protección (mascarillas)	\$ 4,50	\$ 54,00	\$ 55,38	\$ 56,80	\$ 58,25	\$ 59,74
Servicios Básicos (Agua/Luz) Producción	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 16,75</b>	<b>\$ 201,00</b>	<b>\$ 206,14</b>	<b>\$ 211,41</b>	<b>\$ 216,81</b>	<b>\$ 222,35</b>
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>\$ 6.846,35</b>	<b>\$ 82.156,15</b>	<b>\$ 84.255,85</b>	<b>\$ 86.409,21</b>	<b>\$ 88.617,61</b>	<b>\$ 90.882,45</b>

Tabla 31. Proyección de Costos

Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

### c) Detalle de Gastos

A continuación, se detalla los gastos que se requieren para el funcionamiento de la empresa, mismos que está dividido de acuerdo a cada segmento del negocio.

MATERIALES DE LIMPIEZA						
CONCEPTO	COSTO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	COSTO MENSUAL (USD)	CANTIDAD ANUAL	COSTO ANUAL (USD)	
ESCOBAS	\$ 2,00	-	\$ 1,00	6	\$ 12,00	
TRAPEADORES	\$ 2,50	-	\$ 1,25	6	\$ 15,00	
GUANTES	\$ 1,15	4,00	\$ 4,60	48	\$ 55,20	
DESINFECTANTES	\$ 1,90	2,00	\$ 3,80	24	\$ 45,60	
COLORO	\$ 0,80	2,00	\$ 1,60	24	\$ 19,20	
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 12,25</b>		<b>\$ 147,00</b>	

Tabla 32. Material de Limpieza  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

EQUIPOS DE PROTECCIÓN						
CONCEPTO	COSTO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	COSTO MENSUAL (USD)	CANTIDAD ANUAL	COSTO ANUAL (USD)	
MASCARILLAS KN95	\$ 4,50	1	\$ 4,50	12	\$ 54,00	
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 4,50</b>		<b>\$ 54,00</b>	

Tabla 33. Equipo de Protección  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

SERVICIOS BÁSICOS (Administrativo)						
CONCEPTO	COSTO UNITARIO	UNIDAD	CANTIDAD MENSUAL	COSTO MENSUAL (USD)	CANTIDAD ANUAL	COSTO ANUAL (USD)
LUZ	\$ 0,08	KW	110	\$ 8,80	1.320,00	\$ 105,60
AGUA	\$ 0,31	M3	11	\$ 3,41	132,00	\$ 40,92
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 12,21</b>		<b>\$ 146,52</b>

Tabla 34. Servicios Básicos (Administrativo)  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

SUMINISTROS DE OFICINA						
CONCEPTO	COSTO UNITARIO	CANTIDAD MENSUAL	COSTO MENSUAL	CANTIDAD ANUAL	COSTO ANUAL	
Resma papel Bond	\$ 4,50	2	\$ 10,88	29	\$ 130,50	
Esferos	\$ 0,35	3	\$ 0,88	30	\$ 10,50	
Lápices	\$ 0,25	1	\$ 0,21	10	\$ 2,50	



Corrector	\$ 0,80	1	\$ 0,40	6	\$ 4,80
Rotuladores	\$ 1,65	1	\$ 1,65	12	\$ 19,80
Borradores	\$ 0,25	1	\$ 0,21	10	\$ 2,50
Carpetas Ven	\$ 3,00	1	\$ 2,50	10	\$ 30,00
Carpetas de Cartón	\$ 0,50	1	\$ 0,42	10	\$ 5,00
Carpetas con Logotipo	\$ 0,65	42	\$ 27,08	500	\$ 325,00
Hojas membretadas	\$ 0,03	83	\$ 2,50	1.000	\$ 30,00
Torre CD-R (100 Un.)	\$ 0,30	8	\$ 2,46	100	\$ 29,50
Grapadora	\$ 5,00	-	\$ 1,25	3	\$ 15,00
Perforadora	\$ 5,00	-	\$ 1,25	3	\$ 15,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 51,68</b>		<b>\$ 620,10</b>

Tabla 35. Suministros de Oficina

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

PUBLICIDAD				
MEDIO	PRESUPUESTO MENSUAL	PRESUPUESTO ANUAL	OBSERVACIÓN	VALOR TRIMESTRAL
Redes Sociales( Facebook, Instagram)	\$ 20,00	\$ 240,00		\$ 60,00
Flayer		\$ 150,00	Solo al iniciar el proyecto	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 20,00</b>	<b>390,00</b>		<b>\$ 60,00</b>

Tabla 36. Publicidad

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

#### d) Proyección Gastos

De igual forma como se realizó en el análisis de costos, para el desarrollo de la proyección se considera la tasa de inflación de los últimos 5 años detallada en la página del Banco Central del Ecuador (Ecuador, Banco Central del Ecuador, 2022), al igual que la información con lo mencionado en la página del Banco Mundial (Banco Mundial, 2022).

#### GASTOS ADMINISTRATIVOS

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO 1	VALOR AÑO 2	VALOR AÑO 3	VALOR AÑO 4	VALOR AÑO 5
Suministros de Oficina	\$ 51,68	\$ 620,10	\$ 635,95	\$ 652,20	\$ 668,87	\$ 685,96
Sueldos y Salarios	\$ 560,93	\$ 6.731,15	\$ 6.903,18	\$ 7.079,61	\$ 7.260,55	\$ 7.446,11
Servicios Profesionales		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gasto Servicios Básicos (Administrativos)	\$ 12,21	\$ 146,52	\$ 150,26	\$ 154,11	\$ 158,04	\$ 162,08
Servicios Internet	\$ 40,00	\$ 480,00	\$ 492,27	\$ 504,85	\$ 517,75	\$ 530,98
Plan Celular	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 246,13	\$ 252,42	\$ 258,88	\$ 265,49

Depreciación muebles y enseres	\$ 21,42	\$ 257,00	\$ 257,00	\$ 257,00	\$ 257,00	\$ 257,00
Depreciación equipos de oficina	\$ 3,34	\$ 40,10	\$ 40,10	\$ 40,10	\$ 40,10	\$ 40,10
Depreciación equipos de computo	\$ 108,74	\$ 1.304,87	\$ 1.304,87	\$ 1.304,87	\$ -	\$ -
Gasto arriendo	\$ 430,00	\$ 5.160,00	\$ 5.291,88	\$ 5.427,12	\$ 5.565,83	\$ 5.708,07
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.248,31</b>	<b>\$ 14.979,74</b>	<b>\$15.321,64</b>	<b>\$15.672,28</b>	<b>\$ 14.727,01</b>	<b>\$ 15.095,80</b>

#### GASTOS DE VENTA

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	VALOR AÑO 1	VALOR AÑO 2	VALOR AÑO 3	VALOR AÑO 4	VALOR AÑO 5
Publicidad	\$ 20,00	\$ 240,00	\$ 480,00	\$ 720,00	\$ 960,00	\$ 1.200,00
Combustible	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciación Vehículo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciación Maquinaria y Equipo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 20,00</b>	<b>\$ 240,00</b>	<b>\$ 480,00</b>	<b>\$ 720,00</b>	<b>\$ 960,00</b>	<b>\$ 1.200,00</b>

#### GASTOS FINANCIEROS

Intereses Préstamo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>

<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 1.268,31</b>	<b>\$ 15.369,74</b>	<b>\$ 15.717,84</b>	<b>\$ 16.074,78</b>	<b>\$ 15.135,91</b>	<b>\$ 15.511,21</b>
---------------------	--------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Tabla 37. Proyección de Gastos

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

## Mano de Obra

Para el análisis de la mano de obra, se considera los 3 colaboradores que pertenecen de forma directa a la organización, al igual que el personal que será contratado por servicios profesionales para el desarrollo de los servicios que se brindarán a los clientes, mismos que se encuentran detallados a continuación.

Cargo	Ingresos			Descuentos			Valor a pagar
	SBU	H-Ext/Com	T. Ingresos	9,45%	Otros	T. Dscptos	
Secretaria	\$ 425,00	\$ -	\$ 425,00	\$ 40,16	\$ -	\$ 40,16	\$ 384,84
C. Procesos	\$ 825,00	\$ -	\$ 825,00	\$ 77,96	\$ -	\$ 77,96	\$ 747,04
Gerente	\$ 1.100,00	\$ -	\$ 1.100,00	\$ 103,95	\$ -	\$ 103,95	\$ 996,05
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 2.350,00</b>			<b>\$ 222,08</b>	<b>\$ 2.127,93</b>

Tabla 38. Rol de Pagos

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

Un aspecto importante a considerar son las obligaciones adicionales con el estado que van en conjunto con el pago del rol de pagos, mismos que son detallados a continuación, dándonos un valor real de nómina de \$ 3.012,03:

Provisiones	Patronal	XIII	XIV	Fondo de reserva	Vacaciones	Total provisiones	Costo Nómina
	11,15%						
Secretaria	\$ 47,39	\$ 35,42	\$ 35,42	\$ -	\$ 17,71	\$ 135,93	\$ 560,93
C. Procesos	\$ 91,99	\$ 68,75	\$ 35,42	\$ -	\$ 34,38	\$ 230,53	\$ 1.055,53
Gerente	\$ 122,65	\$ 91,67	\$ 35,42	\$ -	\$ 45,83	\$ 295,57	\$ 1.395,57
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 262,03</b>	<b>\$ 195,83</b>	<b>\$ 106,25</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 97,92</b>	<b>\$ 662,03</b>	
<b>COSTO MENSUAL NÓMINA</b>							<b>\$ 3.012,03</b>

Tabla 39. Rol de Provisiones Sociales (mensualizado)

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

En la tabla N° 40 no es considerado el fondo de reserva, ya que la tabla muestra el costo de nómina del primer año de funcionamiento, mismo será considerado para un cálculo futuro.

#### Servicios Profesionales

Cargo	Ingresos	IVA	Total Hora
	Hora	12%	
Asesor ISO 9001:2015	\$ 5,63	\$ 0,68	\$ 6,30
Asesor ISO 14001:2015	\$ 5,63	\$ 0,68	\$ 6,30
Asesor ISO 45001:2018	\$ 5,63	\$ 0,68	\$ 6,30
Especialista *	\$ 7,50	\$ 0,90	\$ 8,40

Tabla 40. Servicios Profesionales

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

En la tabla N° 41 se considera un especialista, mismo valor que no es considerado y aplicará únicamente cuando se requiera de su asistencia y el costo será cargado al cliente por factura.

#### Depreciación

La empresa cuenta con activos que están sujetos a depreciación, mismos que son detallados a continuación:

ACTIVO FIJO	Vida Útil (Años)	Valor	% Deprec.	Depreciación Anual
Equipos de Oficina	10	\$ 401,00	10,0%	\$ 40,10
Muebles y Enseres	10	\$ 2.570,00	10,0%	\$ 257,00
Vehículos	5	\$ -	20,0%	\$ -
Maquinaria y Equipo	10	\$ -	10,0%	\$ -
Edificios	20	\$ -	5,0%	\$ -
Equipo de Computo	3	\$ 3.915,00	33,3%	\$ 1.304,87
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 6.886,00</b>		<b>\$ 1.601,97</b>

Tabla 41. Cálculo de las depreciaciones  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

### Proyección de la depreciación

A continuación, se presenta un detalle de las depreciaciones que se realizarán dentro de los primeros 5 años.

DESCRIPCIÓN	VALOR	% DEP.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Vehículos	\$ -	20%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Muebles y Enseres	\$2.570,00	10%	\$ 257,00	\$ 257,00	\$ 257,00	\$ 257,00	\$ 257,00
Maquinaria y Equipo	\$ -	10%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Equipo de Computo	\$3.915,00	33%	\$1.304,87	\$1.304,87	\$1.304,87	\$ -	\$ -
Equipos de Oficina	\$ 401,00	10%	\$ 40,10	\$ 40,10	\$ 40,10	\$ 40,10	\$ 40,10
<b>TOTAL DEPRECIACIONES</b>			<b>1.601,97</b>	<b>1.601,97</b>	<b>1.601,97</b>	<b>297,10</b>	<b>297,10</b>

Tabla 42. Proyección de la Depreciación  
Fuente: Investigación Propia

## 5.5. Cálculo de Ingresos

Para realizar el cálculo de los ingresos se considera el número de clientes a los que se prestará el servicio, la segmentación que cada uno mantiene dentro del portafolio que mantenemos y el costo que genera el brindar este servicio, se muestra de forma mensual la información.

PRODUCTOS	%	Horas Promedio	Costo Hora Serv. Profesional	Total Serv. Profesional	% Margen Utilidad	Honorarios por Servicio
Asesoría Implementación	45%	85	\$ 6,30	\$ 535,50	180%	\$ 1.499,40
Asesoría de Mantenimiento	25%	40	\$ 6,30	\$ 252,00	130%	\$ 579,60
Asesoría de pre-certificación	30%	60	\$ 6,30	\$ 378,00	160%	\$ 982,80

Tabla 43. Cálculo de Ingresos  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

## Proyección de Ingresos

A continuación, se muestra de forma anual los ingresos que se mantendrá con un incremento de acuerdo a la inflación mencionada en la proyección de costos y gastos.

Tipo de Servicio	N° Asesorías	Honorarios por servicio	Total Honorarios por asesoría
<b>AÑO 0</b>	<b>144</b>		<b>\$ 135.928,80</b>
Asesoría Implementación ISO	36	\$ 1.499,40	\$ 53.978,40
Asesoría de Mantenimiento ISO	60	\$ 579,60	\$ 34.776,00
Asesoría de pre-certificación ISO	48	\$ 982,80	\$ 47.174,40
<b>AÑO 1</b>	<b>151</b>		<b>\$ 142.725,24</b>
Asesoría Implementación ISO	38	\$ 1.499,40	\$ 56.677,32
Asesoría de Mantenimiento ISO	63	\$ 579,60	\$ 36.514,80
Asesoría de pre-certificación ISO	50	\$ 982,80	\$ 49.533,12
<b>AÑO 2</b>	<b>159</b>		<b>\$ 149.861,50</b>
Asesoría Implementación ISO	40	\$ 1.499,40	\$ 59.511,19
Asesoría de Mantenimiento ISO	66	\$ 579,60	\$ 38.340,54
Asesoría de pre-certificación ISO	53	\$ 982,80	\$ 52.009,78
<b>AÑO 3</b>	<b>167</b>		<b>\$ 157.354,58</b>
Asesoría Implementación ISO	42	\$ 1.499,40	\$ 62.486,75
Asesoría de Mantenimiento ISO	69	\$ 579,60	\$ 40.257,57
Asesoría de pre-certificación ISO	56	\$ 982,80	\$ 54.610,26

<b>AÑO 4</b>	<b>175</b>	<b>\$</b>	<b>165.222,31</b>
Asesoría Implementación ISO	44	\$ 1.499,40	\$ 65.611,08
Asesoría de Mantenimiento ISO	73	\$ 579,60	\$ 42.270,45
Asesoría de pre-certificación ISO	58	\$ 982,80	\$ 57.340,78
<b>AÑO 5</b>	<b>184</b>	<b>\$</b>	<b>173.483,42</b>
Asesoría Implementación ISO	46	\$ 1.499,40	\$ 68.891,64
Asesoría de Mantenimiento ISO	77	\$ 579,60	\$ 44.383,97
Asesoría de pre-certificación ISO	61	\$ 982,80	\$ 60.207,82

Tabla 44. Proyección de Ingresos

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

## 5.6. Flujo de Caja

A continuación, se presentará la herramienta flujo de caja, misma que nos permitirá evidenciar los ingresos y salidas de efectivo, con una proyección a 5 años.

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>A INGRESOS OPERACIONALES</b>	\$ -	\$ 142.725,24	\$ 149.861,50	\$ 157.354,58	\$ 165.222,31	\$ 173.483,42
Recuperación por ventas	\$ -	\$ 142.725,24	\$ 149.861,50	\$ 157.354,58	\$ 165.222,31	\$ 173.483,42
<b>B EGRESOS OPERACIONALES</b>	\$ -	\$ 97.525,89	\$ 99.973,69	\$ 102.483,99	\$ 103.753,52	\$ 106.393,65
Pago a proveedores directos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pago a proveedores indirectos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mano de obra directa	\$ -	\$ 81.955,15	\$ 84.049,71	\$ 86.197,81	\$ 88.400,80	\$ 90.660,10
Gastos de ventas	\$ -	\$ 390,00	\$ 396,20	\$ 402,50	\$ 408,90	\$ 415,40
Gastos de administración	\$ -	\$ 14.979,74	\$ 15.321,64	\$ 15.672,28	\$ 14.727,01	\$ 15.095,80
Costos indirectos de fabricación	\$ -	\$ 201,00	\$ 206,14	\$ 211,41	\$ 216,81	\$ 222,35
Gastos financieros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>C FLUJO OPERACIONAL (A-B)</b>	\$ -	\$ 45.199,35	\$ 49.887,81	\$ 54.870,58	\$ 61.468,78	\$ 67.089,77
<b>D INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	\$ 32.317,48	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Recursos propios	\$ 32.317,48	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>E EGRESOS NO OPERACIONALES</b>	\$ -	\$ 16.384,76	\$ 18.084,33	\$ 19.890,59	\$ 22.282,43	\$ 24.320,04
Pago Capital de Préstamo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

	Pago de Intereses de Préstamos	\$	-	\$	-	\$	-	\$	-				
	Pago de participación de utilidades	\$	6.779,90	\$	7.483,17	\$	8.230,59	\$	9.220,32	\$	10.063,47		
	Pago 25% Impuesto a la Renta	\$	9.604,86	\$	10.601,16	\$	11.660,00	\$	13.062,12	\$	14.256,58		
<b>F</b>	<b>FLUJO NO OPERACIONAL(D-E)</b>	\$	32.317,48	\$	-16.384,76	\$	-18.084,33	\$	-19.890,59	\$	-22.282,43	\$	-24.320,04
<b>G</b>	<b>FLUJO NETO GENERAL (C-F)</b>	\$	-32.317,48	\$	28.814,59	\$	31.803,48	\$	34.980,00	\$	39.186,35	\$	42.769,73
(+)	DEPRECIACIONES	\$	1.601,97	\$	1.601,97	\$	1.601,97	\$	297,10	\$	297,10		
<b>J</b>	<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	\$	-32.317,48	\$	30.416,56	\$	33.405,45	\$	36.581,97	\$	39.483,45	\$	43.066,83

Tabla 45. Flujo de Caja  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

## 5.7. Punto de equilibrio

Para poder determinar los servicios que requerimos para que la empresa mantenga un estado donde no tenga pérdidas o ganancias, utilizamos el cálculo del punto de equilibrio, mismo que se muestra en valores monetarios y unidades vendidas.

Las fórmulas para calcular el punto de equilibrio son:

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

$$PEU = \frac{CF}{PVU - CVU}$$

El concepto de las siglas que se utilizarán para el ejercicio del cálculo, se detallan a continuación:

- Costos Variables (CV)
- Costos Fijos (CF)
- Costos Totales (CT)
- Ingresos Totales (IT)

- Número de unidades vendidas (UV)
- Precio de venta unitario (PVU)
- Costo Variable Unitario (CVU)

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>Valor Anual</b>	<b>Valor Mensual</b>
<b>Costo Fijo Total (CF)</b>	<b>\$ 97.174,89</b>	<b>\$ 8.097,91</b>
Costos Fijos	\$ 81.955,15	
Gastos Fijos	\$ 15.219,74	
<b>Costo Variable Total (CV)</b>	<b>\$ 351,00</b>	<b>\$ 29,25</b>
Costos Variables	\$ 201,00	
Gastos Variables	\$ 150,00	
<b>Ingresos por ventas (IT)</b>	<b>\$ 135.928,80</b>	<b>\$ 11.327,40</b>
Capacidad de producción	\$ 144	12
<b>TOTAL F+V (CT)</b>	<b>\$ 97.525,89</b>	

Tabla 46. Resumen anual y mensual del costo fijo, variable e ingresos  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

A continuación, se muestran los resultados del punto de equilibrio de la empresa asesora de SIG, mismos que están segmentados por servicio ofertado, ya que los sus costos varían, al igual que el número de clientes.

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO ASESORÍA IMPLEMENTACIÓN</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>Valor Anual</b>	<b>Valor Mensual</b>
<b>Costo Fijo Total (CF)</b>	<b>\$ 39.362,80</b>	<b>\$ 3.280,23</b>
Costos Fijos	\$ 32.513,92	
Gastos Fijos	\$ 6.848,88	
<b>Costo Variable Total (CV)</b>	<b>\$ 157,95</b>	<b>\$ 13,16</b>
Costos Variables	\$ 90,45	
Gastos Variables	\$ 67,50	
<b>Ingresos por ventas (IT)</b>	<b>\$ 53.978,40</b>	<b>\$ 4.498,20</b>
Capacidad de producción	36	3
<b>TOTAL F+V (CT)</b>	<b>\$ 39.520,75</b>	

Tabla 47. Resumen anual y mensual del costo fijo, variable e ingresos - Implementación  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor



Según se muestra en el siguiente cuadro, la empresa CV Consultoes requiere de 3 clientes mensuales que representan un ingreso de \$ 39.478,32 para llegar a su punto de equilibrio y comenzar a obtener ganancias, la cantidad proyectada de clientes dentro de nuestro ejercicio son de 5 mensuales, mismo que sobrepasa el punto de equilibrio.

Cabe recalcar que se considera a 3 clientes, ya que no se puede brindar 2,2 servicios.

PUNTO DE EQUILIBRIO ASESORÍA IMPLEMENTACIÓN			
PE \$ (Dólares)		PE (Q) ASESORIAS	
Costo fijo	\$ 3.280,23	Unidades Mensual	3
Costo variable	\$ 13,16	Costo fijo	\$ 3.280,23
Ingresos por venta	\$ 4.498,20	CVU=CV/UND	\$ 4,39
		PVU=PV/UND	\$ 1.499,40
<b>PE \$ (Dólares) MENSUAL</b>	<b>\$ 3.289,86</b>	<b>PE (Q) MENSUAL</b>	<b>2,19</b>
<b>PE \$ (Dólares) ANUAL</b>	<b>\$ 39.478,32</b>	<b>PE (Q) ANUAL</b>	<b>26</b>

Tabla 48. Cálculo Punto de Equilibrio- Implementación

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

$$Q_e = \frac{CF}{PVU - CVU} = \frac{\$ 3.280,23}{\$ 1.495,01} = 2,2$$

$$I_e = Q_e \times PVU$$

$$I_e = \$ 3.289,86$$

U. Ventas	Costo total	I. Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
0,00	\$ 3.280,23	\$ -	\$ 3.280,23	\$ 13,16
0,4	\$ 3.281,99	\$ 599,76	\$ 3.280,23	\$ 5,27
0,8	\$ 3.283,74	\$ 1.199,52	\$ 3.280,23	\$ 10,53
1,2	\$ 3.285,50	\$ 1.799,28	\$ 3.280,23	\$ 15,80
1,6	\$ 3.287,25	\$ 2.399,04	\$ 3.280,23	\$ 21,06
<b>2</b>	<b>\$ 3.289,86</b>	<b>\$ 3.289,86</b>	<b>\$ 3.280,23</b>	<b>\$ 28,88</b>
2,5	\$ 3.291,20	\$ 3.748,50	\$ 3.280,23	\$ 32,91
2,9	\$ 3.292,96	\$ 4.348,26	\$ 3.280,23	\$ 38,17
3,3	\$ 3.294,71	\$ 4.948,02	\$ 3.280,23	\$ 43,44
3,7	\$ 3.296,47	\$ 5.547,78	\$ 3.280,23	\$ 48,70
4,1	\$ 3.298,22	\$ 6.147,54	\$ 3.280,23	\$ 53,97

Tabla 49. Punto de Equilibrio – Implementación

Fuente: Investigación Propia  
 Elaborado por: El autor

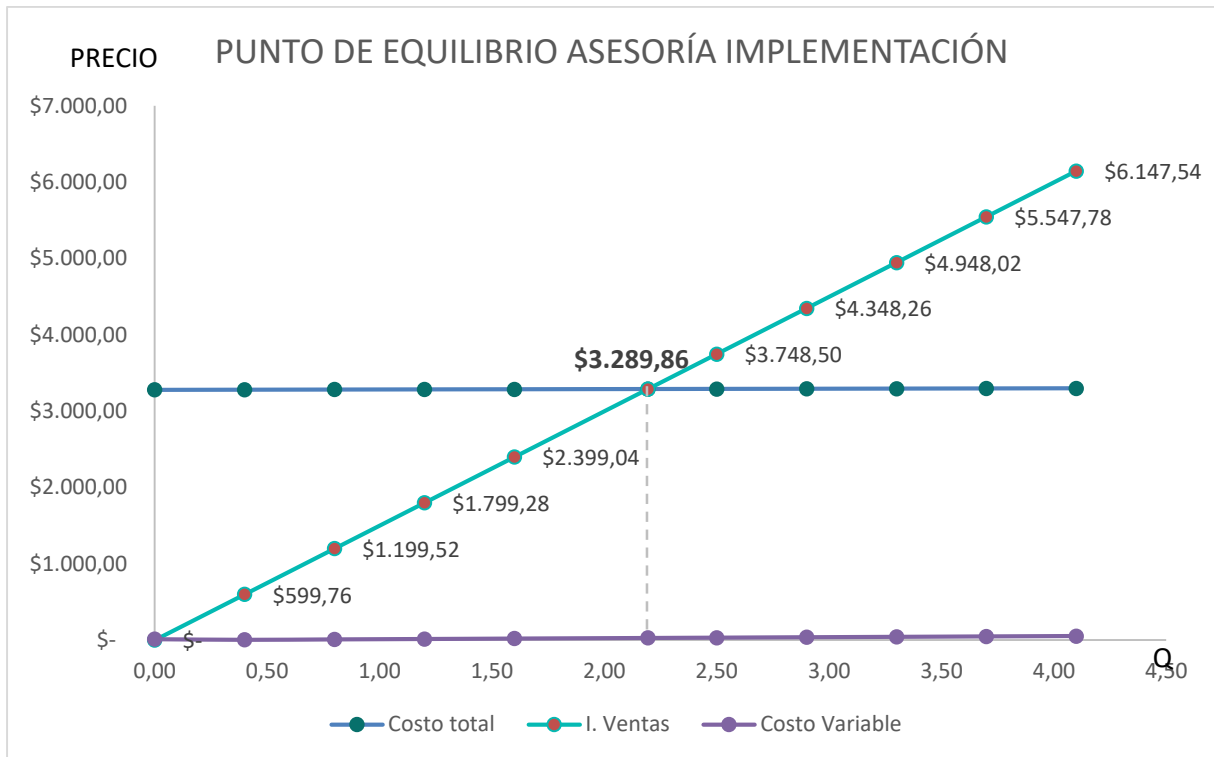


Ilustración 22. Punto de Equilibrio Implementación

Fuente: Investigación Propia  
 Elaborado por: El autor

PUNTO DE EQUILIBRIO		
DETALLE	Valor Anual	Valor Mensual
<b>Costo Fijo Total (CF)</b>	<b>\$ 26.278,22</b>	<b>\$ 2.189,85</b>
Costos Fijos	\$ 22.473,29	
Gastos Fijos	\$ 3.804,93	
<b>Costo Variable Total (CV)</b>	<b>\$ 87,75</b>	<b>\$ 7,31</b>
Costos Variables	\$ 50,25	
Gastos Variables	\$ 37,50	
<b>Ingresos por ventas (IT)</b>	<b>\$ 34.776,00</b>	<b>\$ 2.898,00</b>
Capacidad de producción	60	5
<b>TOTAL F+V (CT)</b>	<b>\$ 26.365,97</b>	

Tabla 50. Resumen anual y mensual del costo fijo, variable e ingresos – Mantenimiento

Fuente: Investigación Propia  
 Elaborado por: El autor

Según se muestra en el siguiente cuadro, la empresa CV Consulting requiere de 4 clientes mensuales que representan un ingreso de \$ 26.344,70 para llegar a su punto de equilibrio y comenzar a obtener ganancias, la cantidad proyectada de clientes dentro de nuestro ejercicio son de 5 mensuales, mismo que sobrepasa el punto de equilibrio.

Cabe recalcar que se considera a 4 clientes, ya que no se puede brindar 3,8 servicios.

PUNTO DE EQUILIBRIO ASESORÍA MANTENIMIENTO				
PE \$ (Dólares)			PE (Q) ASESORIAS	
Costo fijo	\$	2.189,85	Unidades Mensual	5
Costo variable	\$	7,31	Costo fijo	\$ 2.189,85
Ingresos por venta	\$	2.898,00	CVU=CV/UND	\$ 1,46
<b>PE \$ (Dólares) MENSUAL</b>	\$	2.189,85	PVU=PV/UND	\$ 579,60
<b>PE \$ (Dólares) ANUAL</b>	\$	26.344,70	<b>PE (Q) MENSUAL</b>	3,8
			<b>PE (Q) ANUAL</b>	45

Tabla 51. Cálculo Punto de Equilibrio – Mantenimiento

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

$$Q_e = \frac{CF}{PVU - CVU} = \frac{\$ 2.189,85}{\$ 578,14} = 3,8$$

$$I_e = Q_e \times PVU$$

$$I_e = \$ 2.195,39$$

U. Ventas	Costo total	I. Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
0,00	\$ 2.189,85	\$ -	\$ 2.189,85	\$ -
0,5	\$ 2.190,58	\$ 289,80	\$ 2.189,85	\$ 3,66
1,0	\$ 2.191,31	\$ 579,60	\$ 2.189,85	\$ 7,31
1,5	\$ 2.192,05	\$ 869,40	\$ 2.189,85	\$ 10,97
2,0	\$ 2.192,78	\$ 1.159,20	\$ 2.189,85	\$ 14,63
2,5	\$ 2.193,51	\$ 1.449,00	\$ 2.189,85	\$ 18,28
3,0	\$ 2.194,24	\$ 1.738,80	\$ 2.189,85	\$ 21,94
<b>3,8</b>	<b>\$ 2.195,39</b>	<b>\$ 2.195,39</b>	<b>\$ 2.189,85</b>	<b>\$ 27,70</b>

4,0	\$	2.195,70	\$	2.318,40	\$	2.189,85	\$	29,25
4,5	\$	2.196,43	\$	2.608,20	\$	2.189,85	\$	32,91
5,0	\$	2.197,16	\$	2.898,00	\$	2.189,85	\$	36,56

Tabla 52. Cálculo Punto de Equilibrio – Gráfico  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

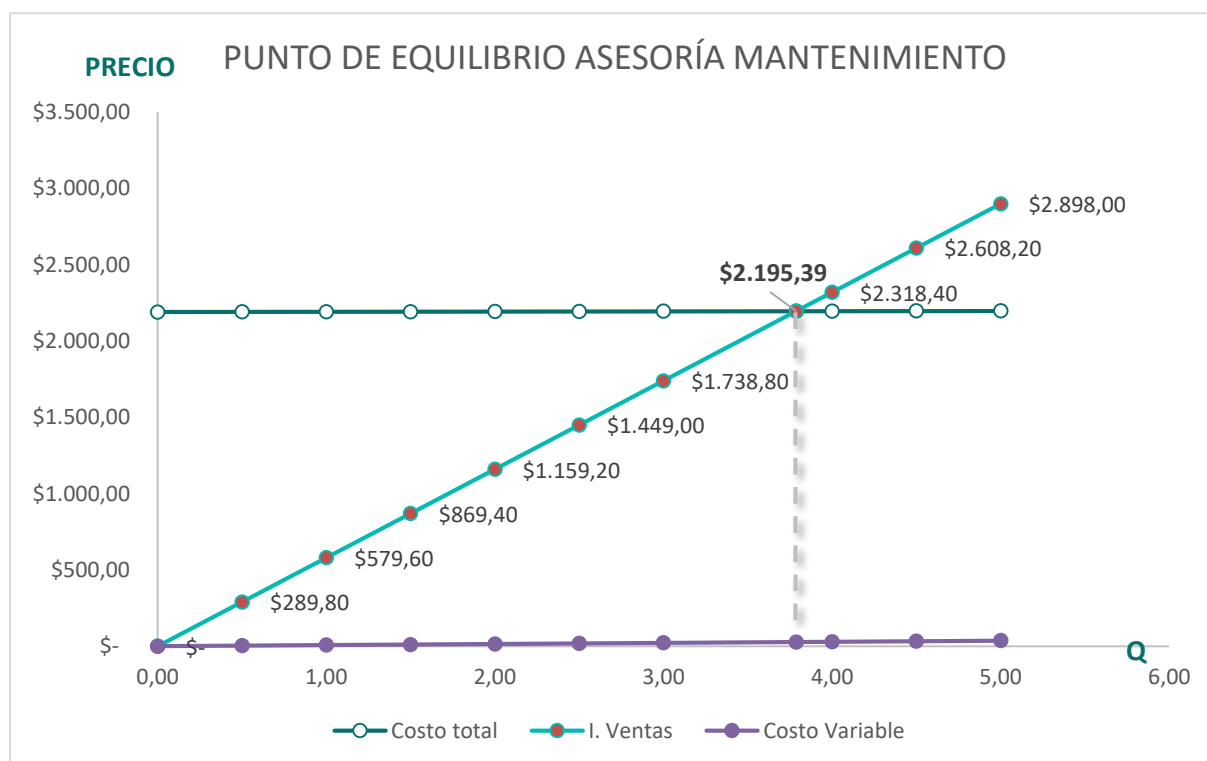


Ilustración 23. Punto de Equilibrio  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El Autor

Según se muestra en el siguiente cuadro, la empresa CV Consulting requiere de 3 clientes mensuales que representan un ingreso de \$ 31.604,41 para llegar a su punto de equilibrio y comenzar a obtener ganancias, la cantidad proyectada de clientes dentro de nuestro ejercicio son de 5 mensuales, mismo que sobrepasa el punto de equilibrio.

Cabe recalcar que se considera a 3 clientes, ya que no se puede brindar 2,7 servicios.

PUNTO DE EQUILIBRIO ASESORÍA PRE-CERTIFICACIÓN			
PE \$ (Dólares)		PE (Q) ASESORIAS	
Costo fijo	\$ 2.627,82	Unidades Mensual	4
		Costo fijo	\$ 2.627,82

Costo variable	\$	8,78	CVU=CV/UND	\$	2,19
Ingresos por venta	\$	3.931,20	PVU=PV/UND	\$	982,80
<b>PE \$ (Dólares) MENSUAL</b>	\$	2.627,82	<b>PE (Q) MENSUAL</b>		2,7
<b>PE \$ (Dólares) ANUAL</b>	\$	31.604,41	<b>PE (Q) ANUAL</b>		32

Tabla 54. Cálculo Punto de Equilibrio – Precertificación

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

$$Q_e = \frac{CF}{PVU - CVU} = \frac{\$ 2.627,82}{\$ 980,61} = 2,7$$

$$I_e = Q_e \times PVU$$

$$I_e = \$ 2.633,70$$

U. Ventas	Costo total	I. Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
0,00	\$ 2.627,82	\$ -	\$ 2.627,82	\$ -
0,4	\$ 2.628,70	\$ 393,12	\$ 2.627,82	\$ 3,51
0,8	\$ 2.629,58	\$ 786,24	\$ 2.627,82	\$ 7,02
1,2	\$ 2.630,45	\$ 1.179,36	\$ 2.627,82	\$ 10,53
1,6	\$ 2.631,33	\$ 1.572,48	\$ 2.627,82	\$ 14,04
2,0	\$ 2.632,21	\$ 1.965,60	\$ 2.627,82	\$ 17,55
<b>2,7</b>	<b>\$ 2.633,70</b>	<b>\$ 2.633,70</b>	<b>\$ 2.627,82</b>	<b>\$ 23,52</b>
2,8	\$ 2.633,96	\$ 2.751,84	\$ 2.627,82	\$ 24,57
3,2	\$ 2.634,84	\$ 3.144,96	\$ 2.627,82	\$ 28,08
3,6	\$ 2.635,72	\$ 3.538,08	\$ 2.627,82	\$ 31,59

Tabla 55. Cálculo Punto de Equilibrio - Precertificación Gráfica

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

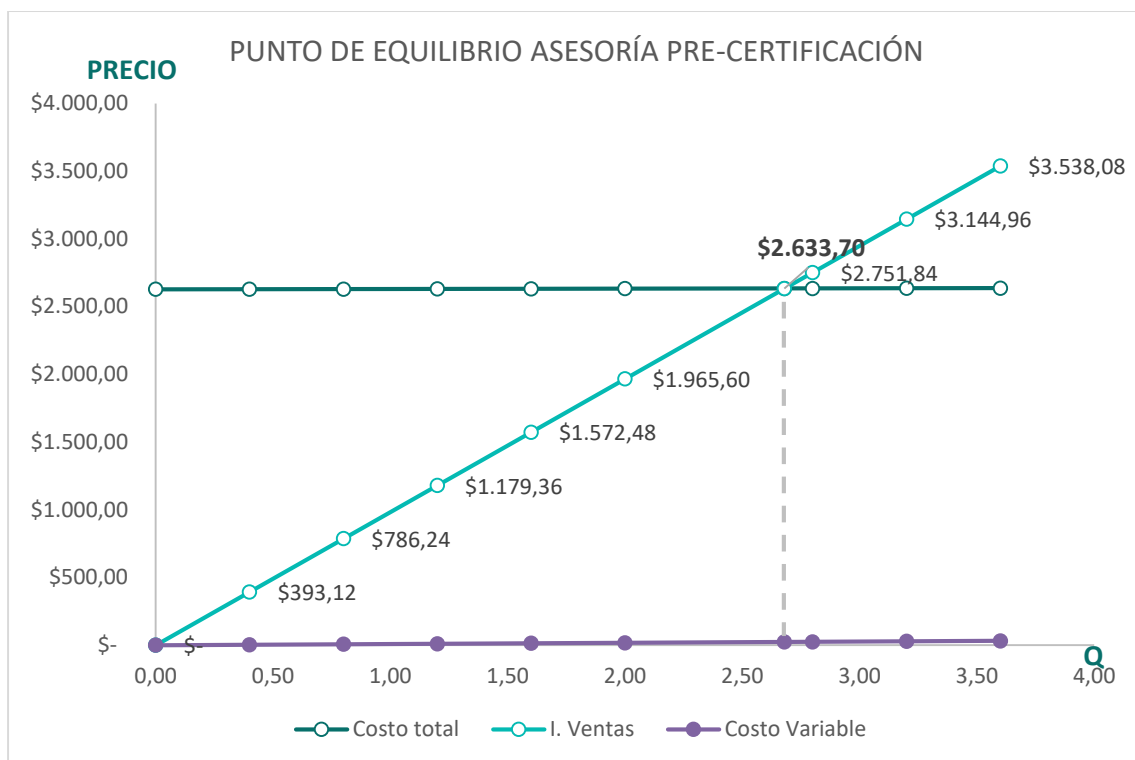


Ilustración 24. Punto de Equilibrio Precertificación

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: El autor

## 5.8. Estado de Resultados proyectado

A continuación, podremos verificar la factibilidad del proyecto, con un resumen del ejercicio económico indicado en el presente trabajo.

DESCRIPCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	\$ 142.725,24	\$ 149.861,50	\$ 157.354,58	\$ 165.222,31	\$ 173.483,42
COSTO DE VENTAS	\$ 82.156,15	\$ 84.255,85	\$ 86.409,21	\$ 88.617,61	\$ 90.882,45
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 60.569,09</b>	<b>\$ 65.605,65</b>	<b>\$ 70.945,36</b>	<b>\$ 76.604,70</b>	<b>\$ 82.600,97</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 15.369,74</b>	<b>\$ 15.717,84</b>	<b>\$ 16.074,78</b>	<b>\$ 15.135,91</b>	<b>\$ 15.511,21</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 14.979,74	\$ 15.321,64	\$ 15.672,28	\$ 14.727,01	\$ 15.095,80
GASTOS DE VENTAS	\$ 390,00	\$ 396,20	\$ 402,50	\$ 408,90	\$ 415,40
GASTOS FINANCIEROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 45.199,35</b>	<b>\$ 49.887,81</b>	<b>\$ 54.870,58</b>	<b>\$ 61.468,78</b>	<b>\$ 67.089,77</b>
15% Participación trabajadores	\$ 6.779,90	\$ 7.483,17	\$ 8.230,59	\$ 9.220,32	\$ 10.063,47
<b>UTILIDAD POST PARTICIPACION TRABAJADORES</b>	<b>\$ 38.419,45</b>	<b>\$ 42.404,64</b>	<b>\$ 46.640,00</b>	<b>\$ 52.248,47</b>	<b>\$ 57.026,30</b>
25% Impuesto a la Renta	\$ 9.604,86	\$ 10.601,16	\$ 11.660,00	\$ 13.062,12	\$ 14.256,58
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 28.814,59</b>	<b>\$ 31.803,48</b>	<b>\$ 34.980,00</b>	<b>\$ 39.186,35</b>	<b>\$ 42.769,73</b>

Tabla 56. Estados de Resultado Proyectado  
 Fuente: Investigación propia  
 Elaborado: El Autor

## 5.9. Evaluación financiera

### a) Indicadores.

Los indicadores que se utilizarán para realizar la evaluación financiera del presente proyecto son VAN (Valor Actual Neto), TMAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento, TIR (Tasa Interna de Retorno) y B/C (Beneficio Costo).

#### a.1) Valor Actual Neto

Uno de los indicadores económicos más utilizados para evaluar proyectos es el VAN, mismos que nos permite medir la rentabilidad, según la revista de la Facultad de Ingeniería Industrial en su publicación de Indicadores “el VAN es un indicador que muestra la riqueza adicional que genera un proyecto luego de cubrir todos sus costos en un horizonte determinado de tiempo” (Walter, 2011).

Para analizar este indicador tenemos los siguientes criterios:

VAN > 0, se acepta

VAN = 0, decisión del inversionista

VAN < 0, no se acepta

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+TIR)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+TIR)} + \frac{F_2}{(1+TIR)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+TIR)^n} = 0$$

$$VAN = \frac{FINE\ 1}{(1+i)} + \frac{FINE\ 2}{(1+i)^2} + \frac{FINE\ 3}{(1+i)^3} + \frac{FINE\ 4}{(1+i)^4} + \frac{FINE\ 5}{(1+i)^5} - Inv.Inicial$$

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
VAN	\$ 28.814,59	\$ 31.803,48	\$ 34.980,00	\$ 39.186,35	\$ 42.769,73	
	1,11	1,23	1,37	1,52	1,68	
	\$ 25.964,43	\$ 25.823,04	\$ 25.592,86	\$ 25.834,51	\$ 25.407,87	\$ 128.622,70

Tabla 57. Cálculo VAN  
 Fuente: Investigación propia  
 Elaborado: El Autor

$$VAN = \text{FLUJOS ACTUALIZADOS} - \text{INVERSIÓN}$$

$$\begin{aligned} \text{VAN} &= \$ 128.622,70 - \$ -32.317,48 \\ \text{VAN} &= \$ 96.305,22 \end{aligned}$$

### a.2) Tasa mínima aceptable de rendimiento

Según menciona Baca Urbina en su libro Ingeniería Económica (Baca, 2015), para el cálculo de la Tasa Mínima de Rendimiento (TMAR) se emplea la siguiente fórmula:

$$\text{TMAR} = \text{Inflación} + \text{Riesgo} + (\text{Inflación} * \text{Riesgo})$$

$$\text{TMAR} = (0,05\% + 10,92\%) * (0,05\% + 10,92\%)$$

$$\text{TMAR} = 10,98\%$$

### a.3) Tasa Interna de Retorno

Lo definimos como la rentabilidad que ofrece una inversión, dándonos un porcentaje de pérdida o beneficio, para lo cual aplicaremos la siguiente fórmula:

$$TIR = i_1 + (i_2 - i_1) \left( \frac{VAN_1}{VAN_1 + VAN_2} \right)$$

Esto será aplicado por medio del cálculo automático en Excel.

Años	Flujo Neto Caja	(1+i)n
0	\$ -32.317,48	\$ -32.317,48
1	\$ 28.814,59	\$ 14.830,11
2	\$ 31.803,48	\$ 8.424,40
3	\$ 34.980,00	\$ 4.768,88
4	\$ 39.186,35	\$ 2.749,56
5	\$ 42.769,73	\$ 1.544,53
<b>TIR</b>	<b>94,30%</b>	

Tabla 58. Cálculo fórmula TIR  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: El Autor

### a.4) Beneficio Costo



La relación entre beneficio y costo se lo determina de manera directa, sumando los beneficios y dividiéndolo para la suma de los costos, siendo este valor 2,20, esto nos muestra la factibilidad del proyecto.

$$B/C = VAI / VAC$$

	Beneficios		Costos	
1	\$	202.066,71	\$	105.400,74
2	\$	203.244,43	\$	98.999,77
3	\$	204.836,11	\$	92.988,36
4	\$	206.440,26	\$	86.423,23
5	\$	208.056,97	\$	81.198,09
<b>Valor Presente (VNA)</b>	\$	1.024.644,48	\$	465.010,19

<b>Relación Beneficio/Costo</b>	\$	<b>2,20</b>
---------------------------------	----	-------------

Tabla 59. Cálculo relación B/C  
Fuente: Investigación Propia  
Elaborado por: El autor

#### a.4) Período de Recuperación

Uno de los indicadores más relevantes a tener en cuenta para la factibilidad de todo proyecto, es el periodo de recuperación, ya si es muy extenso en la recuperación de lo invertido, puede no ser tan rentable el proyecto.

A continuación, el desarrollo de los indicadores financieros.

<b>Inflación</b>	0,05%
<b>Riesgo sector</b>	10,92%
<b>TMAR=</b>	10,98%
<b>VAN=</b>	\$96.305,22
<b>TIR=</b>	94,30%

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
<b>INGRESOS OPERACIONALES PROYECTADOS</b>	\$ 97.800,00	\$ 105.370,63	\$ 113.527,29	\$ 122.315,35	\$ 131.783,69	
	1,08	1,16	1,26	1,36	1,47	
	\$ 90.519,35	\$ 90.266,10	\$ 90.013,56	\$ 89.761,73	\$ 89.510,60	<b>\$ 450.071,34</b>

Tabla 60. Ingresos operacionales proyectados  
Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El autor



Ilustración 25. Ingresos operacionales proyectados

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El autor

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
<b>EGRESOS OPERACIONALES PROYECTADOS</b>	\$ 60.498,84	\$ 60.520,01	\$ 60.541,18	\$ 60.562,36	\$ 60.576,59	
	1,08	1,17	1,26	1,36	1,47	
	\$ 55.995,05	\$ 51.844,67	\$ 48.001,92	\$ 44.443,99	\$ 41.145,05	<b>\$ 241.430,67</b>

Tabla 61. Egresos operacionales proyectados

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El autor



Ilustración 26. Egresos Operacionales proyectados

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: El autor

El costo beneficio que mantendremos para el proyecto es de \$1,86, mismo que representa una utilidad de \$ 0,86 ctvs por cada dólar invertido, este indicador nos permite evidenciar que existirá ganancia en el proyecto.

<b>RELACIÓN BENEFICIO COSTO</b>	<b>1,86</b>
---------------------------------	-------------

En la siguiente tabla podemos constatar que el periodo de recuperación del presente proyecto sería desde el segundo año, ya con una ganancia considerable, por tal motivo se puede considerar a CV Consulting como un proyecto rentable.

	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>	<b>- \$ 32.317,48</b>	\$ 30.416,56	\$ 33.405,45	\$ 36.581,97	\$ 39.483,45	\$ 43.066,83
		1,11	1,23	1,37	1,52	1,68
	<b>- \$ 32.317,48</b>	\$ 27.407,94	\$ 27.123,77	\$ 26.764,93	\$ 26.030,38	\$ 25.584,36
	<b>- \$ 32.317,48</b>	- \$ 4.909,54	\$ 22.214,23	\$ 48.979,16	\$ 75.009,53	\$ 100.593,90

Tabla 62. Saldo Final de Caja  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El autor

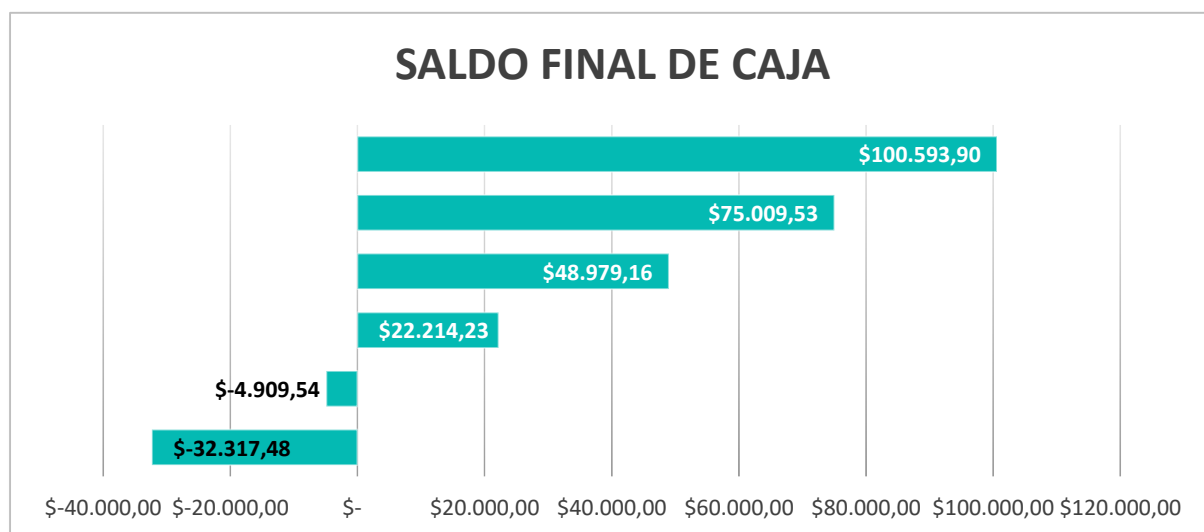


Ilustración 27. Periodo de Recuperación  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: El autor

## BIBLIOGRAFÍA

Association, A. M. (2014). Obtenido de <https://www.ama.org/>

Baca, U. (2015). *Ingeniería Económica*. Mexico DF: McGrall Hill México.

Banco Mundial. (6 de Julio de 2022). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://datos.bancomundial.org/indicador/FP.CPI.TOTL.ZG?end=2021&locations=EC&start=1960&view=chart>

Ecuador, B. C. (s.f.). Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>

Ecuador, B. C. (5 de Julio de 2022). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica>

Expreso, D. (8 de Agosto de 2020). *Diario Expreso*. Obtenido de [https://www.expreso.ec/actualidad/economia/desempleo-ecuador-llega-cifra-alta-ultimos-13-anos-](https://www.expreso.ec/actualidad/economia/desempleo-ecuador-llega-cifra-alta-ultimos-13-anos-87582.html#:~:text=De%20acuerdo%20a%20los%20n%C3%BAmeros,de%209%2C5%20puntos%20porcentuales.)

[87582.html#:~:text=De%20acuerdo%20a%20los%20n%C3%BAmeros,de%209%2C5%20puntos%20porcentuales.](https://www.expreso.ec/actualidad/economia/desempleo-ecuador-llega-cifra-alta-ultimos-13-anos-87582.html#:~:text=De%20acuerdo%20a%20los%20n%C3%BAmeros,de%209%2C5%20puntos%20porcentuales.)

José, S. (2002). *El mercado y la globalización*. Madrid: Ediciones Desino.

Taylor, K. y. (2000). Investigación de Mercados. En K. y. Taylor.

Walter, V. (2011). Indicador de Rentabilidad de Proyectos: el Valor Actual Neto (VAN) o el Valor Económico Agregado (EVA). *Redalyc*, 15-18.


# ANEXOS

## Encuesta



### ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo establecer la necesidad de llevar a cabo un plan de negocio de servicios de consultoría de los Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K) que contribuya al avance y optimización de los procesos de las empresas públicas y/o privadas del Distrito Metropolitano de Quito.

 [carvacpro@hotmail.es](mailto:carvacpro@hotmail.es) (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



\*Obligatorio

1. ¿Actualmente en su empresa está implementado una normativa ISO 9K, 14K, \* 45K?

- Si
- No

2. ¿Su empresa ha contratado servicios de consultoría en temas referentes al \* Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)?

- Si
- No

3. ¿Actualmente su empresa cuenta con servicios externos en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)? \*

- Si
- No



4. ¿Está interesado en adquirir servicios de consultoría en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K) para su empresa? \*

- Si
- No

5. ¿Por cuál medio obtiene información de los servicios de asesoría para su organización? \*

- Medios de Comunicación online/Internet
- Medios de Comunicación offline (Televisión o Radio)
- Medios escritos (revistas o periódicos)
- Otro: \_\_\_\_\_

6. Cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por 1 hora de asesoría en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K): \*

- De \$ 100 a \$200
- De \$ 200 a 400
- De \$ 400 a 600

7. ¿Cuál es la frecuencia con que utiliza los servicios de consultoría en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)? \*

- 1 Vez al año
- 2 Veces al año



- 3 Veces al año
- Más de 3 Veces

8. ¿Conoce empresas de servicios independientes que ofrezcan consultoría en <sup>\*</sup> Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, 14K, 45K)?

- Si
- No

9. ¿Que servicio de la asesoría del Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, <sup>\*</sup> 14K, 45K) es el más utilizado por su empresa?

- Implementación
- Mantenimiento
- Pre-certificación
- Otro: \_\_\_\_\_

10. Que tan importante le parece implementar un Sistemas Integrados de <sup>\*</sup> Gestión (ISO 9K, 14K, 45K) en su empresa.

- |                  |                       |                       |                       |                       |                       |            |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------|
|                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |            |
| Menos importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Importante |

11. ¿Cree que la implementación de un Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9K, <sup>\*</sup> 14K, 45K) en la pandemia aportó a las organizaciones para su estabilidad en el mercado?

- Si
- No

