CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a servicios de asesoría y capacitación a consultores y emprendedores “ASECSERVIS” ubicada en el sector de la Zamora al norte de la ciudad de Quito.”

Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Administración

AUTOR:

Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez

TUTOR:

MSc. Nelly Armas Castañeda

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis va dedicado a Dios, quién como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar en este proceso y cumplir unos de mis sueños más anhelados.

Agradezco a mi hija, por ser mi apoyo fundamental e incondicional en todo momento, por confiar y creer en mí, a mi esposo por su ayuda y ser el soporte económico en todo momento, a mis familiares y amigos quienes con sus consejos y palabras de aliento estuvieron prestos a ayudarme, motivarme para seguir adelante, siempre estaré muy agradecida y los llevaré con mucho cariño en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Tecnológico Universitario (ITI), al Ingeniero Christian Carvajal y a todos los docentes de la carrera de Administración, quienes, con su guía, apoyo, enseñanza y profesionalismo, conocimientos invaluables que hicieron que pueda llegar hasta aquí, y poder lograr mi meta.

A mi tutora MSc. Nelly Armas Castañeda, un agradecimiento muy especial por su valioso aporte en mi proyecto de investigación, y en todas las materias que me impartió, sus conocimientos profesionales fueron útiles y muy importantes para el desarrollo de mi carrera, mil gracias de corazón.

AUTORIA

Yo, Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

MS.c Nelly Armas Castañeda
Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

MS.c Nelly Armas Castañeda.

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: LA **MSc. Nelly Armas Castañeda** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- La Sra. Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez realizó el trabajo fin de carrera titulado: **"Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a servicios de asesoría y capacitación a consultores y emprendedores "ASECSERVIS" ubicada en el sector de la Zamora norte de la ciudad de Quito."** para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en él Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MS.c Nelly Armas Castañeda.**
DOS.- Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **MSc. Nelly Armas Castañeda** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra…Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **"Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a servicios de asesoría y capacitación a consultores y emprendedores "ASECSERVIS" ubicada en el sector de la Zamora norte de la ciudad de Quito."** y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

MS.c Nelly Armas Castañeda Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **ii**
AGRADECIMIENTO ..... **iii**
AUTORIA ..... **iv**
CERTIFICACIÓN ..... **v**
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA ..... **vi**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **xi**
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES ..... **xii**
RESUMEN **15**
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL **177**
Creación de la empresa ***17***
Descripción de la empresa **17**
Importancia **17**
Características. ***17***
Actividad. ***18***
Tamaño y distribución de la empresa. ***18***
Estudio arquitectónico ***19***
Estructura interna del establecimiento ***19***
Necesidades que satisfacer **20**
Necesidades sociales ***20***
Necesidad de Autoestima. ***21***
Necesidad de Autorrealización. ***21***
Localización de la empresa **21**
Filosofía empresarial **22**
Misión ***22***
Visión. ***23***
Objetivos. ***23***
Meta. ***23***
Estrategias. ***24***

Políticas… *24*

FODA…… *25*

Desarrollo organizacional **26**

Tipo de Estructura. *27*

Formalización. *28*

Centralización – Descentralización. *28*

Integración. *29*

Organigrama empresarial **30**

Funciones del personal **30**

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING **33**

Objetivo de mercadotecnia **33**

Investigación de mercado **33**

Modalidad. *34*

Plan de Muestreo **34**

Análisis de las encuestas **35**

Pregunta 1. ..... *35*

Pregunta 2. ..... *36*

Pregunta 3. ..... *37*

Pregunta 4. ..... *38*

Pregunta 5. ..... *39*

Pregunta 6. ..... *40*

Pregunta 7. ..... *41*

Pregunta 8. ..... *42*

Pregunta 9. ..... *43*

Pregunta 10. ..... *44*

Análisis General. *45*

Entorno empresarial **46**

Microentorno. *47*

Macroentorno *50*

Producto y servicio *52*

Producto Esencial ***53***

Producto real ***53***

Características ***54***

Calidad… ***54***

Estilo…… ***54***

Marca… ***55***

Producto aumentado ***55***

Plan de introducción al mercado ***56***

Distintivos y Uniformes ***56***

Materiales de identificación ***58***

Canal de distribución y puntos de ventas ***61***

Fijación de precios ***63***

Fijación de precios por cada paquete de servicio armado ***63***

Implementación del negocio ***64***

Arriendo del local ***64***

Equipos de computación. ***65***

Muebles y enseres. ***66***

Servicios básicos ***67***

Materiales de limpieza. ***68***

Estudio arquitectónico ***68***

Estructura interna del establecimiento. ***69***

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL…….....70

- ***Servicio de Rentas / SRI……...70***
- ***Patente Municipal (RAET)……...70***
- ***Permiso de Bomberos Quito (LUAE)……..….71***
- ***Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)…….71***

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL **73**

Objetivo de área ***73***

Impacto ambiental ***74***

Impacto social ***74***

6. PROCESO FINANCIERO 79

Introducción..... 79

Activos Fijos..... 79

Activos diferidos..... 80

Capital de trabajo..... 81

Sueldos 82

Depreciación activos fijos..... 83

Amortizaciones..... 84

Tabla de amortización 85

Estructura capital 86

Punto de equilibrio 87

Costo de ventas..... 88

Cálculo del TIR y el VAN..... 92

VAN (Valor Actual Neto)..... 92

TIR (Tasa Interna de Retorno)..... 92

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……...……94

BIBLIOGRAFÍA……..…….97

ANEXOS…….……..100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1..... 30
Tabla 2…….31
Tabla 3…….31
Tabla 4…….32
Tabla 5…….32
Tabla 6…….35
Tabla 7…….36
Tabla 8…….37
Tabla 9…….38
Tabla 10……...39
Tabla 11……...40
Tabla 12……...41
Tabla 13……...42

Tabla 14……...43
Tabla 15.....44
Tabla 16. Financiamiento publicidad.....62
Tabla 17……...63
Tabla 18……..……65
Tabla 19……...…65
Tabla 20……...…66
Tabla 21……...…66
Tabla 22……...67
Tabla 23……...67
Tabla 24……...…68
Tabla 25……...……68
Tabla 26……...……69
Tabla 27……...……81
Tabla 28……...……82
Tabla 29……...…83
Tabla 30……...…83
Tabla 31……...…84
Tabla 32……...…84
Tabla 33……...83
Tabla 34……...…85
Tabla 35……...…85
Tabla 36……...…86
Tabla 37……...……88
Tabla 38……...……88
Tabla 39……...…89
Tabla 40……...…89
Tabla 41……...…90
Tabla 42……...…91
Tabla 43……...…92
Tabla 44……...…93

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1……19
Figura 2……...20
Figura 3. 22
Figura 4. 28
Figura 6. 29
Figura 7. 30
Figura 8……36
Figura 9……37
Figura 10……..38

Figura 11……..39
Figura 12……..40
Figura 13……..41
Figura 14. 42
Figura 15. 43
Figura 16. 44
Figura 17.. 45
Figura 18. 47
Figura 19……..47
Figura 20. 50
Figura 21. 56
Figura 22. 57
Figura 23. 59
Figura 24. 59
Figura 25……..59
Figura 26……..60
Figura 27……..69

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a servicios de asesoría y capacitación a consultores y emprendedores “ASECSERVIS” ubicada en el sector de la Zamora norte de la ciudad de Quito.”

Kelva Herlinda Ulloa Quiñonez
Ing. Nelly Armas Castañeda
D.M. Quito 21 de agosto 2022

RESUMEN

Hoy en día la mayoría de las personas busca la oportunidad de emprender en su negocio propio, sin embargo, lo hacen sin los conocimientos necesarios y es por esta razón que fracasan. Esta información se pudo constatar a través de la encuesta realizada por medio de la investigación de mercados que ayuda a obtener información útil y veraz al momento de iniciar un negocio, en donde un 53,5% de personas les gustaría capacitarse para poder emprender. De ahí surge la idea de un proyecto de negocio con la finalidad de satisfacer una necesidad, como la de brindar servicios de asesoría y capacitación a consultores y emprendedores que deseen emprender con los conocimientos para iniciar un negocio, con técnicas, habilidades y aptitudes, cuyo objetivo de Asecservis es ofrecer un excelente servicio de calidad y profesionalismo.

Se ha tomado en cuenta varios factores para poder efectuar la propuesta establecida por Asecservis, el cual se ha considerado primordial una inversión de $22.863,12 dólares americanos, tomando en cuenta todo el personal operativo y personal capacitador, de tal forma que se pueda ofrecer servicios de excelente calidad y sobre todo con los mejores profesionales, un establecimiento adecuado el cual cumpla con todas las normas vigentes ecuatoriana, en un ambiente confiable, seguro, agradable y con todas las medidas de bioseguridad. En base a los resultados obtenidos en la encuesta se ha considerado enfocarse en el servicio que es en la temática de Marketing Digital con un 71,3% y potenciar al personal capacitador con herramientas el cual se logre satisfacer la demanda del público objetivo, adicional se tomará en cuenta porque medios les gustaría recibir información ofertas y promociones en donde las redes sociales fueron

las elegidas con un 97.1% , fomentar las redes sociales a través de herramientas que permitan estar a la vanguardia en la innovación, realizar programas de incentivos como horas gratis de capacitación que fidelizando así al cliente final, esto garantizará poder ofrecer un servicio de capacitación de calidad y profesionalismo de esta forma los clientes se mantendrán felices, motivados e inspirados en continuar capacitándose para llegar a conseguir los logros propuestos no solo para Asecservis sino para la sociedad. Se ha considerado todos los pasos y procesos necesarios para la factibilidad del proyecto, se espera obtener el retorno anhelado dentro los 5 años de proyección y garantizando una rentabilidad esperada en la empresa.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Creación de la empresa

Asecservis surge de la necesidad de brindar servicios de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores, que desean emprender y que no tienen los conocimientos necesarios para iniciar un negocio, siendo de esta forma que empiecen a desarrollar conocimientos con el aprendizaje continuo, con técnicas, habilidades y aptitudes que les permita cumplir sus objetivos propuestos con beneficios favorables a sus emprendimientos.

Descripción de la empresa

Importancia

El aprendizaje continuo es muy importante en toda persona, anteriormente y hasta la actualidad se conoce que los emprendimientos fracasan por desconocimiento, solo se lo hacía por sugerencias o por recomendaciones de amistades. La empresa Asecservis, se dedicará exclusivamente a cubrir esa necesidad que es primordial, es por ello por lo que se considera fundamental que para todo emprendimiento se debe empezar con las herramientas necesarias como; conocimientos técnicos, innovación y objetivos claros, que los lleve a cumplir sus metas y propósitos con eficiencia, calidad, un emprendimiento que inspire cuya finalidad sea la de generar empleo y rentabilidad a su negocio.

Características

La microempresa Asecservis estará enfocada a dar asesoría y capacitación a consultores, emprendedores de cosmética, con responsabilidad social, comprometidos

en la oportunidad de crecimiento en sus emprendimientos, estar a la vanguardia de la innovación, generando mayor eficiencia y eficacia en las áreas de administración y de marketing.

La microempresa Asecservis, contará con personal de apoyo, los empleados estarán bajo contrato individual de trabajo, con afiliación al seguro social y con todos los derechos estipulados en el Código de Trabajo de Ecuador, así también se brindará incentivos con capacitaciones frecuentes y cursos de actualización.

> Dentro de los derechos se mencionan: afiliación desde el primer día, trabajar 40 horas semanales y a percibir horas extras o suplementarias, décimo tercero y décimo cuarto sueldo, vacaciones remuneradas, licencia de maternidad y paternidad, licencia por enfermedad, pago de utilidades (Ecuador, Congreso Nacional, 2020).

El personal de la microempresa "Asecservis" se compromete a dar un servicio de cordialidad y de excelente atención al cliente, con amabilidad y profesionalismo, un equipo comprometido y enfocado en la ayuda a la sociedad.

Actividad.

Asecservis es un establecimiento con actividad de prestación de servicios de asesoría y capacitación a consultores y emprendedores.

Tamaño y distribución de la empresa.

Asecservis es una microempresa que contará con las áreas: ejecutiva, recepción, aula de capacitación, área de cafetería y un baño.

La recepción, y área de cafetería, estará disponible para la comodidad de los clientes, con una capacidad suficiente de cinco personas con una altura mínima de 2.30 m. y 50 m2. Toda la microempresa estará conformada de: implementos de bioseguridad, con techos, paredes, piso flotante y porcelanato.

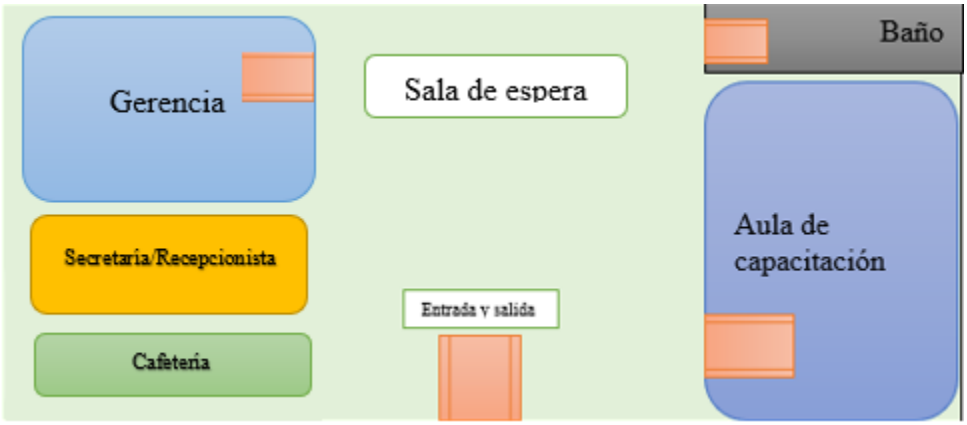
Estudio arquitectónico

Se toma en cuenta para el diseño de la microempresa "Asecservis" la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la empresa y el aforo que se manejará (15 personas). Se ha considerado el espacio que necesitara cada área.

Estructura interna del establecimiento

Figura 1.

Esquema de la microempresa "Asecservis"



Nota. Elaborado por Kelva Ulloa.

Necesidades que satisfacer

Figura 1.

Pirámide de Maslow.

Nota. Tomado de (Spadaro, 2022)

De acuerdo con el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, las necesidades humanas están organizadas y ordenadas de forma jerárquica y ascendente. En su obra realizada en 1943, " Una teoría sobre la motivación humana" realizó una teoría en la que se "jerarquiza las necesidades humanas en cinco niveles, comenzando desde las necesidades primordiales de subsistencia hasta la de autorrealización, la cual se presenta en forma de pirámide" (Spadaro, 2022)

Necesidades sociales

La microempresa Asecservis estará orientada a ofrecer un servicio de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores de cosmética en beneficio de la sociedad. Cuyo objetivo sea el de lograr vínculos de fidelización, relaciones interpersonales y de

esta forma no solamente generar conocimiento sino un grupo de personas donde compartan ideas, con un trato amigable y de cordialidad.

Necesidad de Autoestima

Asecservis Tiene como finalidad enfocarse en brindar un servicio y capacitación continuo, el cual sea lograr que todos se sientan bien, en comunicación y confianza consigo mismo, afianzando sus conocimientos con credibilidad, y con la certeza de recibir un aprendizaje orientado al logro que se transforme en una oportunidad de negocio y cumplan sus sueños.

Necesidad de Autorrealización

La microempresa "Asecservis" Tiene como objetivo principal afianzar el aprendizaje continuo de calidad, a través de la administración, marketing, desarrollando habilidades y aptitudes, el cual los lleve a cumplir las expectativas de autorrealización y lograr el éxito deseado.

Localización de la empresa

Asecservis estará ubicada al norte de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, en la parroquia Concepción; calle Zamora y Av. De la Prensa.

Figura 2.

Ubicación de la empresa Asecservis.

Nota. Tomado de (Google maps, 2021).

Filosofía empresarial

Misión

Se considera como "la razón de ser por parte de la organización, empresa o institución, enfocada en el presente. Es el conjunto de objetivos generales y algunos principios de trabajo en la organización" (Álvarez, 2021) .

Asecservis enfocada en brindar servicios de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores de cosmética profesional, orientada a satisfacer las necesidades de los consumidores con precios accesibles, excelente atención al cliente, conocimientos técnicos, básicos y un aprendizaje continuo en los emprendimientos.

Visión

Se trata del "sueño alcanzable a largo plazo, el futuro que aspira conseguir la empresa, el cual proporciona la motivación y el entusiasmo para mirar hacia el futuro de forma positiva y caminar en esa dirección" (Amaya, 2020).

Ser una empresa reconocida a nivel nacional para el año 2028, utilizando técnicas profesionales de calidad, aprendizaje continuo, y de esta manera llegar a más consultores, emprendedores que se sientan satisfechos de los conocimientos adquiridos y encaminados al éxito.

Objetivos.

- Captar clientes y lograr fidelizarlos en el desarrollo de habilidades y técnicas en el desempeño de sus emprendimientos.
- Formar emprendedores líderes de sus negocios, con herramientas y conocimientos necesarios capaces de un buen desenvolvimiento en equipo y lograr los objetivos de la microempresa.
- Fomentar profesionalismo, calidad en la asesoría, capacitación y así generar beneficios colectivos en la microempresa.

Meta

Es un término que tiene sus orígenes griegos con el prefijo meta. El cual hace alusión a un tiempo después, más allá o futuro. "Palabra utilizada para un fin determinado, a las acciones que pretenda ejecutarse, así como también los deseos y pensamientos de una persona" (Pérez, 2022).

Cumplir con los objetivos planteados, satisfacer las necesidades de los consultores, emprendedores, utilizando todas las herramientas enfocadas al profesionalismo de calidad, y de esta manera generar una rentabilidad favorable, en el lapso de dos años.

Estrategias

- Conocer las necesidades en base a la investigación de mercados del público objetivo y brindar servicios de asesoría y capacitaciones a un costo accesible, con ofertas y promociones, etc.
- Mejorar la atención al cliente, ya que es un factor importante el escuchar sus sugerencias y valorar sus recomendaciones y soluciones.
- Crear planes de fidelización y retención de consultores y emprendedores motivados a lograr los objetivos de los emprendimientos.

Políticas

La empresa.

- Se asegurará y se fomentará las buenas condiciones laborales de los trabajadores.
- Brindar un ambiente laboral amigable, confiable y solidario con el personal.
- Cumplir y respetar las obligaciones como todos los beneficios legales, sociales y pagos puntuales a los empleados.

Los trabajadores.

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenido.
- Observar buena conducta durante el trabajo y cumplir las disposiciones del reglamento interno de la microempresa.
- Cumplir y asistir a las capacitaciones que se brinden en la microempresa.

FODA

F.O.D.A es una "técnica que se utiliza para identificar, las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas de un negocio o proyecto en específico. El análisis FODA lo pueden aplicar, pequeñas, medianas y grandes empresas" (Raeburn, 2021).

Es una herramienta fundamental y diseñada para comprender la situación de un negocio o empresa, a través de la realización de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El cual permite tener un panorama más amplio y claro desde las ventajas competitivas hasta las dificultades que puedan afectarla.

Fortalezas

- Precios accesibles frente a la competencia, con ofertas y promociones.
- Excelente servicio en la atención al cliente.
- Personal profesional en temas administrativos y de marketing.

Oportunidades

- Amplio mercado de personas que utilizan productos cosméticos.

- Los consultores no tienen una preparación formal en áreas administrativas y de marketing.
- Las empresas entregan un porcentaje atractivo de descuento a los consultores.

Debilidades

- Recursos limitados
- Costos muy altos.
- Microempresa nueva en el mercado.

Amenazas.

- Existen muchos negocios que se dedican a los servicios de asesoría y capacitación en administración y marketing.
- Las situaciones como la pandemia, el paro, ocasionan constantes desequilibrios en la economía del país.
- El alto costo de la vida ocasiona inestabilidad económica en casi todos los hogares del país, por tanto, los clientes no destinan su presupuesto a contratar servicios de asesoría y capacitación, dando prioridad a la salud, alimentación y vivienda.

Desarrollo organizacional

Tipo de Estructura.

En Asecservis la organización de la microempresa estará conformada de una estructura de tipo plana u horizontal o bajo procesos *(Ver ilustración 4)*. Todas las unidades o departamentos, quienes, con su esfuerzo, físico y mental, brindarán un adecuado servicio de asesoría a nivel profesional, que estará estructurada de la siguiente manera divida por procesos:

- Estratégicos
- Operacional
- Apoyo

Procesos Estratégicos

El Gerente general será el encargado de la planificación estratégica, gestión administrativa y controles internos, demostrando su calidad de líder para consolidar un equipo profesional de servicios de capacitación, comprometido, motivado y muy responsable para trabajar en equipo de manera conjunta y armónica.

Procesos operacionales

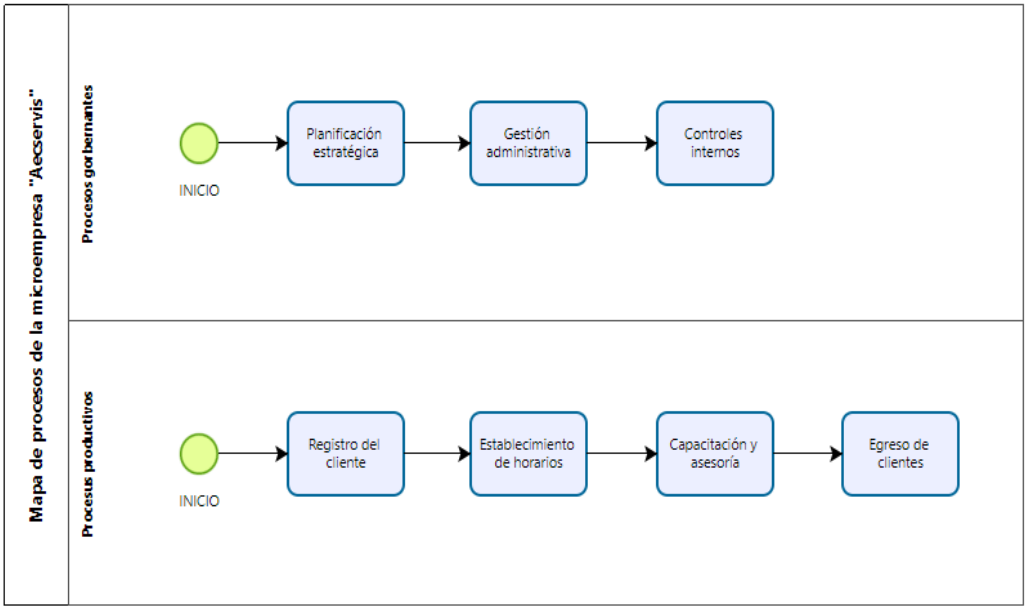
Se realizará el seguimiento, control y mejora en los procesos del negocio de forma eficiente.

Procesos de apoyo

La gestión de limpieza será llevada por personal externo, se contratará una persona que ayude con la limpieza de toda la microempresa una vez por semana.

Figura 3.

Mapa de procesos de la microempresa "Asecservis"



Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Formalización

La microempresa "Asecservis" estará orientada a procesos, políticas, normas, estrategias basadas en la misión de la misma, cumpliendo las leyes, ordenanzas y legislación laboral. Para su operación será legalmente constituida, cumplirá con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario, contando con todos los documentos actualizados para el correcto funcionamiento de la empresa.

Centralización – Descentralización.

Asecservis centrará sus actividades en las áreas de administración y en la toma de decisiones facilitando la comunicación asertiva, atención al cliente, ofreciendo un servicio de capacitación de calidad y profesionalismo.

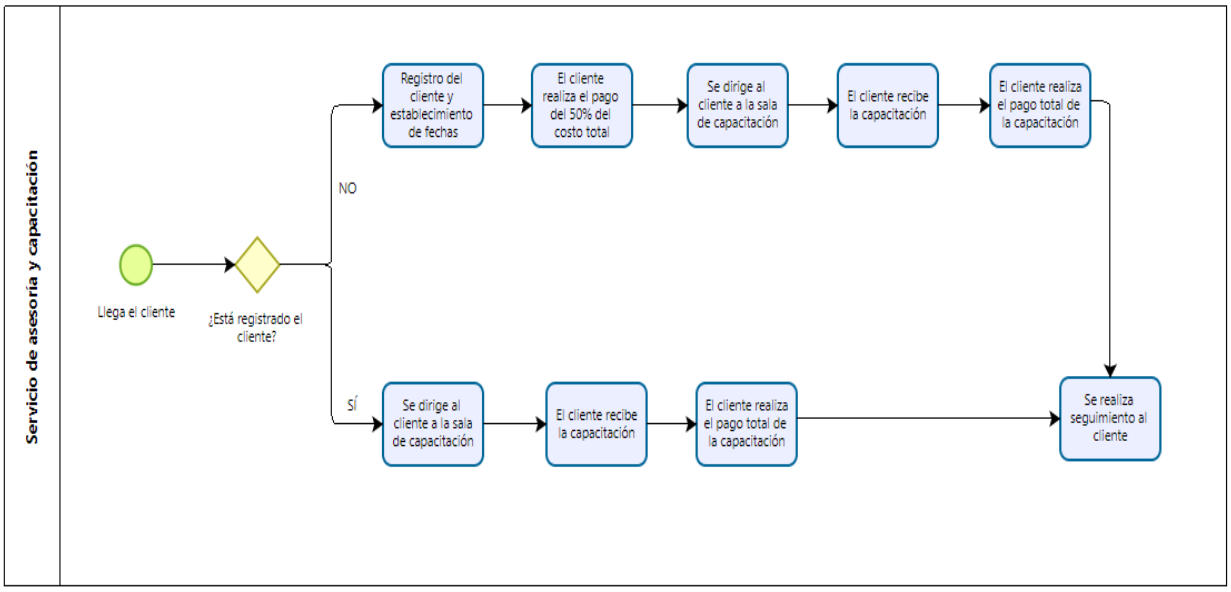
La descentralización se dará a través de la delegación de funciones y responsabilidades de cada área, el trabajador se ocupará de manejar su zona de trabajo, cuidar sus herramientas, aportará con ideas y sugerencias que ayudarán a la toma de decisiones; contribuyendo así al desarrollo y crecimiento de la microempresa.

Integración.

La integración organizacional se basará en procesos, es muy importante destacar cada cargo que desempeña cada persona, este sistema permitirá llevar un mejor control de cada una de las áreas, tomando en cuenta que se debe llevar un registro de actividades, en las cuales participen todos los miembros de la empresa de forma equilibrada y armónica.

Figura 4.

Flujo de procesos del servicio de asesoría y capacitación de la microempresa "Asecservis"

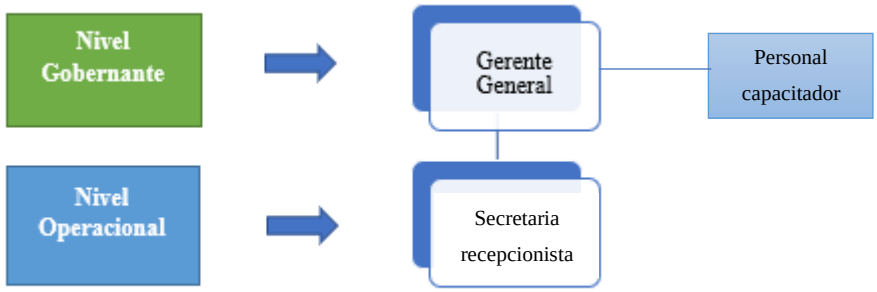


Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Organigrama empresarial

Figura 5.

Organigrama empresarial "Asecservis"



Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Funciones del personal

Tabla 1.

Detalles generales del puesto de Gerente general.

Empresa	Asecservis
Unidad administrativa	Área administrativa
Misión del puesto	Dirigir, controlar y coordinar las funciones de cada empleado para un eficiente manejo de todas las áreas y alcanzar los objetivos empresariales.
Denominación del puesto	Gerente general
Rol del puesto	Administración y supervisión de procesos
Remuneración	$ 425

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Méritos aspectos que considerar

Tabla 2.

Méritos aspectos que considerar, Gerente general

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Tecnólogo en Administración.	Dirección en empresas multinivel. Experiencia 5 años. Desarrollo y desempeño, productividad y calidad del trabajo.	Curso de Desarrollo de Habilidades y competencias Gerenciales Curso de Desarrollo y Habilidades, Gerenciales a través de valores y principios éticos.	Planificación Organización Dirección y control Gestión de recursos humanos.

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Tabla 3. *Detalles generales del puesto de Secretaria/recepcionista.*

Empresa	Asecservis
Unidad administrativa	Área administrativa
Misión del puesto	Capacitaciones y asesorías al cliente. Estudio de la materia y preparación de capacitación.
Denominación del puesto	Secretaria/recepcionista
Rol del puesto	Organizar llamadas, atención al cliente, reuniones capacitaciones.
Remuneración	$ 425

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Méritos aspectos que considerar

Tabla 4.

Méritos aspectos que considerar, secretaria/recepcionista

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Bachillerato educación media en áreas de administración o carreras afines.	Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. Secretariado. Relaciones Humanas. Redacción Ortografía	Atención al cliente tanto internos como externos. Conocimientos básicos, en Paquetes informáticos, Redacción, ortografía. Manejo de la correspondencia.	Organizar la sala de reuniones Realizar llamadas a los clientes, para las capacitaciones Brindar atención a los clientes que se acercan a las oficinas de la empresa como; proveedores y público en general. Velar por el orden, respeto y apariencia de la recepción de la empresa. Responsabilidad Honestidad Comunicación.

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

Objetivo de mercadotecnia

Kotler define como “un proceso social y administrativo por el cual los grupos e individuos satisfacen sus necesidades, al crear e intercambiar bienes servicios”. (Grudemi, 2018)

Lograr posicionar la marca Asecservis con profesionalismo de calidad en el servicio de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores, haciendo de la asesoría una experiencia única y relevante en la mente de los consumidores, mediante los siguientes medios como; redes sociales, publicidad física, captando así la mayor cantidad de clientes potenciales.

Investigación de mercado

Se define a la investigación de mercados como “aquella herramienta que concibe recopila, analiza, sistematiza y presenta información ordenada, útil y verás para la correcta toma de decisiones”. (Juárez, 2018)

Asecservis consideró satisfacer una necesidad insatisfecha de servicios de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores, es por ello que tomando en cuenta que la investigación de mercados ayuda a la recopilación de información de forma ordenada útil y verás, se realizará un estudio de mercado, a través de encuestas, recopilación de datos primarios y secundarios, con el objetivo de obtener información

de las necesidades de los gustos y preferencias del consumidor en el sector norte de la ciudad de Quito, y de esta forma llegar a la correcta toma de decisiones.

Modalidad.

La recopilación de datos de la encuesta se realizó de forma online, efectuada un fin de semana. Se encuestó a 102 personas con 10 preguntas.

Plan de Muestreo

El plan de muestreo indica "el número de unidades del producto que han de inspeccionar de cada uno, es decir, el tamaño de la muestra, así como el criterio para determina la aceptabilidad". (Juárez, 2018).

En el cálculo de la muestra obtenida en la encuesta realizada vía online, se tomó como estudio a consultores y emprendedores que residen en la ciudad de Quito, tomando en cuenta el rango de edad, sabiendo que este es el público objetivo de las capacitaciones y futuros clientes potenciales. Para determinar el número total de encuestas a realizar se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 93% (1.83)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 9% (0.09)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{7540 * (3{,}8416)^2 * 0{,}5 * 0{,}5}{0{,}09^2 * (7540 - 1) + (3{,}8416)^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{7241}{19{,}8079}$$

$$n = 102$$

Análisis de las encuestas

Pregunta 1.

Tabla 5

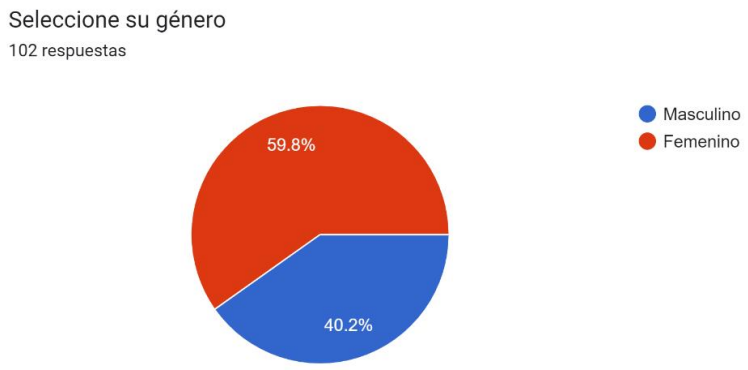
Pregunta 1

Seleccione su género		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Masculino	41	40,2
Femenino	61	59,8
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *Seleccione su género.*

Figura 8

Pregunta 1, gráfico circular.



Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 1, gráfico circular*****.**

Análisis*:* De acuerdo con los resultados de los encuestados conforme al género, determina que el público objetivo estará enfocado más en el femenino, favoreciendo así con las estrategias establecidas en Asecservis.

Pregunta 2.

Tabla 6

Pregunta 2

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
18 a 25 años	51	50%
25 a 35 años	17	16,7%
35 a 45 años	14	13,7%
45 a 65 años	20	19.6%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *Seleccione el rango de edad en el que se encuentra*. Quito

Figura 9

Pregunta 2, gráfico circular.

Nota. **Ulloa, K. (2022). Pregunta 2, gráfico circular.**

Análisis*:* Los resultados obtenidos de los encuestados según el rango de edades, se encuentra en su mayoría entre los 18 a 25 años, un público joven, lo que resulta en una estructuración de estrategias y objetivos que sean atrayentes para este rango de edades. Se observa un porcentaje similar entre los rangos de edades restantes, por lo que la información a capacitar debe ser accesible para todos.

Pregunta 3.

Tabla 7

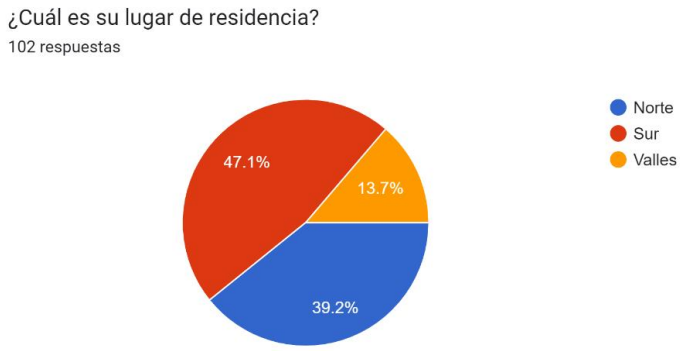
Pregunta 3

¿Cuál es su lugar de residencia?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Norte	40	39.2%
Sur	48	47.1%
Valles	14	13.7%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *¿Cuál es su lugar de residencia?*. Quito.

Figura 10

Pregunta 3, gráfico circular.



Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 3, gráfico circular*****.**

Análisis*:* De todos los encuestados la mayor parte respondió que su lugar de residencia es en el sur, un resultado a considerar para el posible establecimiento de sucursales de "Asecservis".

Pregunta 4.

Tabla 8

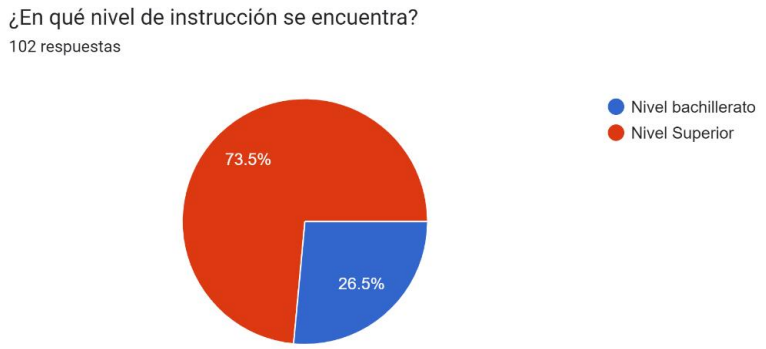
Pregunta 4

¿En qué nivel de instrucción se encuentra?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Nivel bachillerato	27	26.5%
Nivel superior	75	73.5%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022).*¿En qué nivel de instrucción se encuentra?.* Quito.

Figura 11

Pregunta 4, gráfico circular



Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 4, gráfico circular*****.**

Análisis*:* De los 102 encuestados el 74.5% respondió que tienen un nivel de educación superior, información importante que permite enfocarse y aprovechar este gran segmento ofreciendo varios niveles de capacitación en cuanto al tipo de información y complejidad que tenga el tema.

Pregunta 5.

Tabla 9

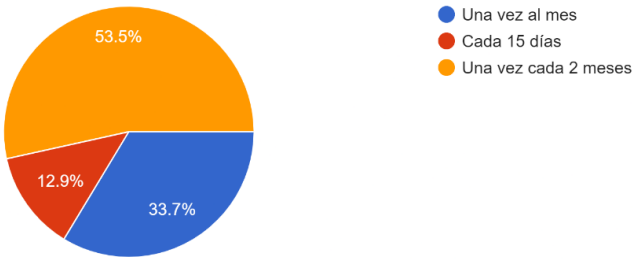
Pregunta 5

¿Con qué frecuencia estaría dispuesto/a a contratar los servicios de capacitación en temas administrativos?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Una vez al mes	34	33.7%
Cada 15 días	13	12.9%
Una vez cada dos meses	55	53.5%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022).*¿Con qué frecuencia estaría dispuesto/a a contratar los servicios de capacitación en temas administrativos?.*

Figura 12

Pregunta 5, gráfico circular.



Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 5, gráfico circular*.**

Análisis*:* La mayoría de los encuestados prefirió una vez cada dos meses contratar los servicios de capacitación, por tanto, demuestra que se debe realizar una estructuración de horarios y capacitaciones, de forma que se puedan distribuir en el horario escogido.

Pregunta 6.

Tabla 10.

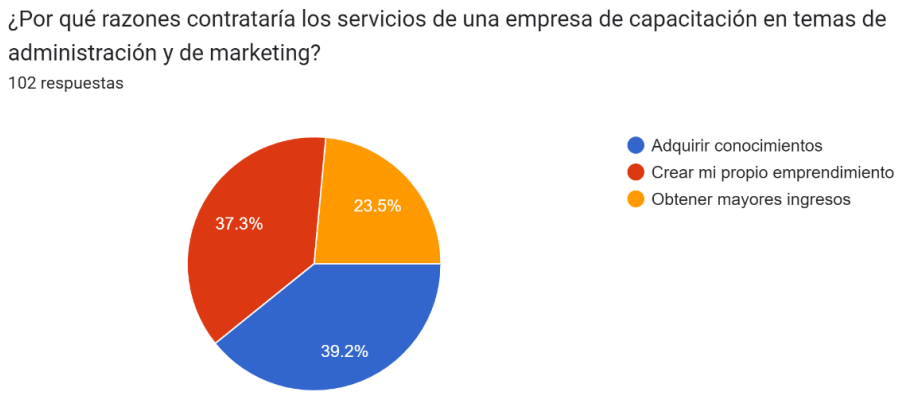
Pregunta 6

¿Por qué razones contrataría los servicios de una empresa de capacitación en temas de administración y de marketing?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Adquirir conocimientos	40	39.2%
Crear mi propio emprendimiento	38	37.3%
Obtener mayores ingresos	24	23.5%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *¿Por qué razones contrataría los servicios de una empresa de capacitación en temas de administración y de marketing?.*

Figura 13

Pregunta 6, gráfico circular.



Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 6, gráfico circular*****.**

Análisis*:* En base a los resultados de los encuestados, se puede determinar que se tiene un público muy interesado no solo en adquirir los conocimientos sino también en crear su propio emprendimiento, lo que nos indica que se debe establecer capacitaciones con temas visionados a estos fines.

Pregunta 7.

Tabla 11

Pregunta 7

¿Qué medios de comunicación usa para informarse y recibir promociones sobre empresas que ofrecen servicios de capacitación en temas administrativos?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Tv	3	2.9%
Radio	0	0%
Redes sociales	99	97.1%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *¿Qué medios de comunicación usa para informarse y recibir promociones sobre empresas que ofrecen servicios de capacitación en temas administrativos?.*

Figura 14

Pregunta 7, gráfico circular.

Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 7, gráfico circular*.**

Análisis*:* De los 102 encuestados un 97.1% manifiesta que recibiría información y promociones a través de las redes sociales, es muy importante saber los gustos y preferencias de los clientes e informar, por tanto, es un amplio segmento que hay que aprovechar con todas las herramientas que brindan los medios de comunicación y la tecnología.

Pregunta 8.

Tabla 12

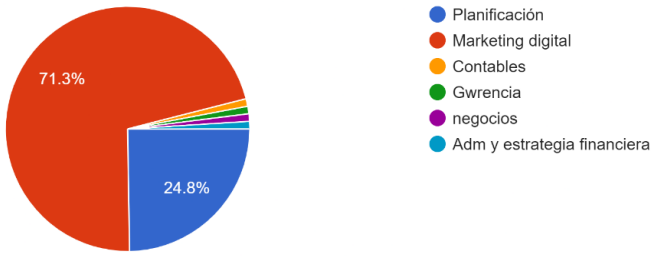
Pregunta 8

¿En qué temáticas del área administrativa le gustaría ser capacitado/a?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Planificación	25	24.8%
Marketing digital	73	71.3%
Contables	1	1%
Gerencia	1	1%
Negocios	1	1%
Administración y estrategia financiera	1	1%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *¿En qué temáticas del área administrativa le gustaría ser capactiado/a?.*

Figura 15

Pregunta 8, gráfico circular



Nota. **Ulloa. (2022).** ***Pregunta 8, gráfico circular*****.**

Análisis*:* La mayoría de encuestados prefirió capacitarse en la temática de marketing digital, considerando la actualidad, es de mucha importancia las herramientas digitales para una mejor adaptabilidad y tomar en cuenta todas las estrategias que conlleva la temática del marketing y lograr cubrir las necesidades de los clientes en lo segmentado.

Pregunta 9.

Tabla 14

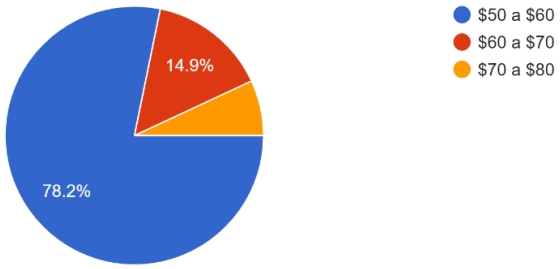
Pregunta 9

¿Qué precio estaría dispuesto/a a pagar por un curso de capacitación en temas administrativos?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
De $50 a $60	80	78.2%
De $60 a $70	15	14.9%
De $70 a $80	7	6.9%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *¿Qué precio estaría dispuesto/a a pagar por un curso de capacitación en temas administrativos?.*

Figura 16

Pregunta 9, gráfico circular.



Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 9, gráfico circular*****.**

Análisis*:* De acuerdo con el resultado obtenido de los encuestados, el 78.1% prefiere pagar entre 50 y 60 dólares, este análisis permite llegar al público objetivo con calidad y profesionalismo propuesto por Asecservis, así como también establecer el valor aproximado de una capacitación.

Pregunta 10.

Tabla 15

Pregunta 10

¿Qué modalidad de cursos en temas administrativos contrataría usted?		
RESPUESTA	**CANTIDAD**	**%**
Presencial	31	30.4%
Online	26	25.5%
Híbrido (presencial y online)	45	44.1%
TOTAL	**102**	**100%**

Nota. Ulloa, K. (2022). *¿Qué modalidad de cursos en temas administrativos contrataría usted?*.

Figura 17

Pregunta 10, gráfico circular.

Nota. **Ulloa, K. (2022).** ***Pregunta 10, gráfico circular*****.**

Análisis*:* La mayoría de encuestados prefiere recibir las capacitaciones de manera presencial y online, de tal forma que se aprovecharía estar abiertos a los horarios preferidos por los encuestados.

Análisis General.

Según el análisis obtenido de la encuesta realizada vía online, de acuerdo con el primer punto se puede concluir que el target al que va dirigido la empresa son jóvenes de entre 18 y 25 años de edad a los cuales se les ofrecerá capacitaciones de acuerdo a su nivel de instrucción. Es importante recalcar que en este rango de edades los jóvenes se gradúan y debido a la negatividad del mercado para obtener un trabajo, se busca experiencia a través de capacitaciones como las que ofrecerá “Asecservis”, por lo que esto es muy favorable para la microempresa. Por otro lado, como el lugar de residencia más seleccionado fue en el sector sur, se pueden establecer estrategias a futuro para abrir nuevas sucursales de Asecservis.

Las publicidades y la información serán enviadas a través de redes sociales, siendo que en la actualidad éstas son mayormente utilizadas y son vitales para la consolidación de Asecservis. Las capacitaciones se centrarán en el Marketing Digital, que es fundamental hoy en día. Finalmente, el precio de cada capacitación será establecido de acuerdo con el rango más seleccionado, que fue de $50 a $60 y dentro de este valor se tomará en cuenta la distribución de cada área dentro de Asecservis.

En conclusión, Asecservis es un servicio factible que, de acuerdo con la encuesta realizada, tiene muchas áreas que le favorecen y también que se pueden establecer para la mejora continua.

Entorno empresarial

Microentorno.

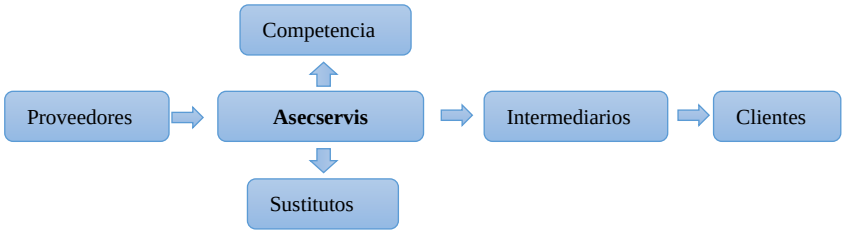
El entorno empresarial es “un grupo de elementos que contribuyen en la actividad de una empresa, y está formado por dos factores, el microentorno y el macroentorno”. (Westreicher, 2020)

El microentorno es todo aquello que está alrededor de la empresa, el cual se puede tomar decisiones administrativas, y por ende son claves para la toma de decisiones.

Por tal motivo Asecservis considera su microentorno a todo aquello que tiene relación directa con los objetivos trazados, el cual se hará el análisis correspondiente de la historia de los emprendimientos, por el cual estará controlado asertivamente en el desarrollo de sus actividades.

Figura 18.

Esquema microentorno Asecservis.



Nota. Ulloa, K. (2020). *Esquema microentorno Asecservis*. Quito.

Figura 19.

Ubicación.

Nota. **(GoogleMaps, 2020).** ***Ubicación.***

- **Competencia directa.**

Después de realizar el análisis correspondiente de acuerdo con el lugar donde va a estar ubicado Asecservis, se encontró un establecimiento de competencia directa.

Se evaluará en base a los siguientes parámetros:

- Tipo de establecimiento
- Categoría del servicio que ofrecen.

Se concluye que el establecimiento de competencia directa es una empresa con el nombre de Formared y se encuentra ubicado en la avenida de la Prensa 95 en el que se pudo observar que ofrecen los servicios de capacitación y formación.

- **Competencia indirecta**.

En base a la competencia indirecta se concluye que, si existen establecimientos cercanos donde va a estar ubicado Asecservis, dedicados a brindar un servicio diferente, pero que logran satisfacer la misma necesidad.

Se encontraron algunos establecimientos como:

- Cursos de manualidades
- Cursos de conducción

- **Sustitutos.**

Luego de efectuar el análisis se determina que no hay establecimientos el cual se les pueda considerar sustitutos

- **Proveedores.**

Tomando en cuenta que la calidad en el servicio que va a ofrecer Asecservis es fundamental, es muy importante al momento de realizar una elección de contratar un proveedor de capacitación, por tal razón se tomará en cuenta el desarrollo de las habilidades, destrezas, que sean reconocidos y de confianza, ayudando así al logro de los objetivos planteados.

Tabla 2.

Proveedores.

Tabla de proveedores		
Materia prima		
Proveedor	**Fiabilidad y beneficios**	**Producto**
Super Paco	• Productos de calidad • Varios años de experiencia en el mercado • Facilidades de pago (crédito) • Entrega al establecimiento.	Carpetas, esferos, folder, hojas de papel bon.
Novicompu	• Variedad de productos. • Productos de calidad. • Servicio de ofertas y promociones.	Laptops, Pcs..
Delta Industria Creativa	• Ingenieros en Diseño Gráfico, especializados en comunicación visual. • Siguen procesos de higiene y seguridad alimentaria • Entrega al establecimiento.	Diseño de tarjetas, logotipos, jarros personalizados.
Mueblecom	• Productos de calidad. • Entrega al establecimiento. • Facilidad de pago. • Responsables.	Estaciones de trabajo, sillas. Archivadores,pupitres.

Ulloa, K. (2022). *Proveedores*. Quito.

- **Intermediarios.**

Asecservis ofrecerá servicios de forma directa, por lo tanto, no necesita de intermediarios para realizar esta actividad.

- **Clientes.**

Asecservis es una empresa dirigida a servicios de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores y público en general, el cual acudirán con la finalidad de cubrir sus necesidades.

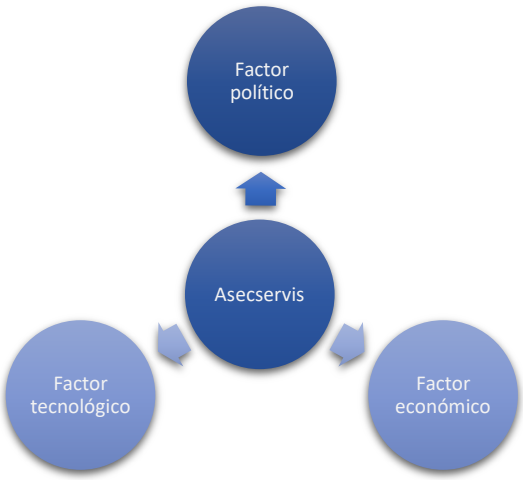
Macroentorno

El macroentorno es "el conjunto de situaciones externas que influyen positiva o negativamente sobre la organización. Condiciones que no se pueden controlar por tanto impactan en el rendimiento global de la empresa" (Figueiras, 2021).

En el caso de Asecservis son factores que no tiene control directo y que van a influir en el normal funcionamiento de la microempresa.

Figura 206.

Esquema macroentorno Asecservis.



Nota. Ulloa, K. (2022). *Esquema macroentorno Asecservis*. Quito.

- **Factor Político.**

Es importante el entorno político, porque se visualiza como inciden las decisiones que toman los gobiernos sea a nivel nacional o local como, las políticas impositivas, normativas de empleo, sistemas y tratados internacionales. Por tanto, es necesario implementar medidas, acciones necesarias para aprovechar las ventajas, oportunidades y estrategias establecidas dando seguimiento a los resultados con la finalidad de obtener información, identificando los riesgos en torno al proceso en el que se encuentre. Por lo tanto, tomando en cuenta que el país se encuentra en una reactivación después de dos años de pandemia, Asecservis realizará las actividades respetando y acatando las leyes establecidas por la Constitución de la República del Ecuador, estando a la expectativa de las normativas y disposiciones de las autoridades en todo momento.

- **Factor Económico.**

Actualmente el Ecuador está viviendo una recesión económica, debido a la pandemia, el paro y situaciones que inciden directamente no solo en los nuevos y pequeños emprendimientos sino a nivel del país y el mundo. Es decir que tanto el factor político y económico están ligados en el tema de política económica, entre las cuales se puede mencionar, la tasa de interés, inflación, desempleo, nivel de renta, niveles de importación y de exportación, todo esto conlleva a que se incremente la falta de ingresos, salud, causando una inestabilidad en todos los niveles en el país.

Prepararse para los cambios y desarrollo económico, es tarea de Asecservis, es por eso que tomará en cuenta alza de precios e interés y estará sujeta a la actual economía que presente el país.

- **Factor Tecnológico.**

En la pandemia la tecnología se convirtió en un medio de trabajo para todos, una herramienta que ha evolucionado de una manera sorprendente a nivel del mundo, la cual muchos han utilizado de forma positiva. En el Ecuador se puede decir que es el país de los emprendimientos, por tal motivo se ha enfocado en aprovechar los avances tecnológicos.

Asecservis siempre estará a la vanguardia en los avances de la tecnología puesto que esto favorece y ayuda ofreciendo un servicio innovador conectado a las aplicaciones tecnológicas, como reuniones virtuales, etc. Avances que ayudan a que las empresas sean más competitivas, y de esta forma aprovechar positivamente todas las herramientas que van a ser utilizadas, y con esto llegar a satisfacer las necesidades de los clientes.

Producto y servicio

Producto es "un conjunto de características y atributos tangibles de (forma, tamaño y color..) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio) que el comprador acepta en un principio como algo que va a satisfacer sus necesidades". (CEF, 2022)

Servicio es "la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes brindando un producto inmaterial y personalizado". (Sánchez, 2016)

Diferencia entre producto y servicio es que los productos industriales de consumo se pueden ver y tocar en cambio los servicios financieros, turísticos, ocio son intangibles.

Asecservis es una microempresa dedicada a ofrecer servicios de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores de cosmética, dentro de los cuales se destacan: aprendizaje continuo con técnicas, estrategias, innovación, donde el cliente encontrará paquetes de las temáticas seleccionadas en la encuesta, diferenciándose así con un servicio profesional, eficiente y de calidad. El servicio que ofrecerá será presencial, online y a domicilio.

Producto Esencial

En la actualidad los clientes no solo buscan satisfacer las necesidades de productos y servicios, sino que buscan un lugar donde se sientan bien, en un ambiente agradable, en confianza, seguro y que cuenten con todas las medidas de bioseguridad.

En Asecservis el servicio esencial que ofrecerá será servicios de capacitación profesional, experiencia y calidad, de tal forma que el cliente encuentre todo y pueda cumplir sus expectativas en un solo lugar, en un ambiente agradable, acogedor y en confianza.

Producto real

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, Asecservis empleará una gran variedad de temáticas innovadoras entre las que se pueden encontrar las siguientes:

- Capacitación presencial y online en redes sociales
- Capacitación en temáticas de Marketing digital.
- Capacitación en base al precio de $50 a $60
- Paquetes de capacitación con descuentos y promociones.

Características

Para la ejecución de las temáticas escogidas por los encuestados, hay una gran labor de responsabilidad, innovadora, de alta calidad, y con el compromiso del personal capacitador de impartir un servicio con experiencia, profesionalismo y pendientes de sus inquietudes con la finalidad de satisfacer las necesidades.

Calidad

Para la elaboración de un plan de servicios de capacitación en la calidad se hará basado en las normas de la SETEC (Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificación y Capacitación Profesional). “Impulsar y gestionar el sistema nacional de cualificaciones profesionales con efectividad, responsabilidad y transparencia, promoviendo la capacitación y certificación, para fortalecer y reconocer las competencias del talento humano del país.” (Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, s.f.). Considerar la calidad en el servicio es de vital importancia, se ofrecerá servicios como:

- Profesionalismo
- Tecnología avanzada
- Capacitaciones con conocimientos avanzados.

Estilo

Asecservis manejará un estilo ejecutivo, el cual representa formalidad y elegancia en las capacitaciones, que los clientes se sientan a gusto, y que la imagen que se proyecta

les inspire en el aprendizaje, mostrando una forma diferente en recibir las capacitaciones.

Marca

Asecservis es un nombre inspirado en el modelo de capacitaciones, sus siglas tienen el siguiente significado, servicios de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores de cosmética, es decir, brindar servicios de calidad. Asecservis es una microempresa que busca llegar a personas que deseen emprender con los conocimientos necesarios. De esta manera Asecservis da la bienvenida a consultores, emprendedores y público en general a capacitarse y emprender con profesionalismo y orientados al éxito.

Producto aumentado

Lo que diferencia a Asecservis de la competencia es su concepto y estilo innovador, excelente servicio de calidad y profesionalismo, en donde los clientes al recibir las capacitaciones se sientan satisfechos de todos los conocimientos adquiridos, con precios accesibles, capacitaciones online y a domicilio, así el cliente pueda recibirlas desde el lugar de su preferencia y con la oportunidad de desarrollarse en futuros emprendimientos.

Plan de introducción al mercado

Distintivos y Uniformes

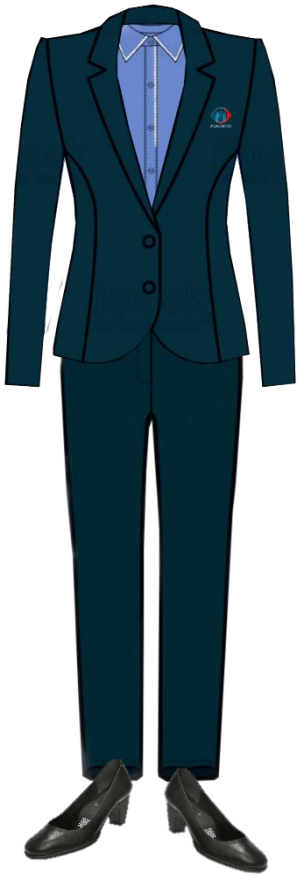
Área Administrativa y operativa

Asecservis es una empresa que va a brindar servicios de asesoría y capacitación a consultores, emprendedores de cosmética. Los colores que se van a utilizar tanto en el logotipo y uniforme serán el color azul, celeste y rojo. Colores que logran transmitir afinidad, confianza y fidelización entre los clientes. El mismo constará de los siguientes distintivos y uniformes.

Gerente general.

- Chaqueta azul, mangas largas, con detalles y sellos distintivos, bordados de la microempresa.
- Chaleco color azul.
- Blusa color celeste cuello en v con filos blancos .
- Pantalón color azul
- Zapatos de taco color negro.

Figura 21**.** ***Diseño uniforme gerente general.***



Nota. Ulloa, K. (2022). Diseño uniforme gerente general. Quito.

Secretaria/recepcionista

- Chaqueta azul mangas largas con detalles en celeste y los sellos distintivos bordados de la microempresa.
- Pantalón color azul.
- Camisa color celeste, cuello en v con filos blancos
- Zapatos color azul (negros).

.

Figura 22. ***Diseño uniforme secretaria/recepcionista.***

Nota. Ulloa, K. (2020). Diseño uniforme personal capacitador. Quito.

Materiales de identificación

Imagotipo.

Es la forma de representar gráficamente un producto o marca de una empresa, utilizando una o varias palabras. Un imagotipo es un tipo de logotipo que resulta de la combinación de una imagen y una o varias palabras.

Figura 237.

Imagotipo Asecservis.

Nota. Ulloa, K. (2022). Imagen logotipo Asecservis. Quito.

Elementos que destacar:

- Los colores de la microempresa representan, seriedad, lealtad, responsabilidad, confianza, pasión con el que va a desarrollar los temas de capacitaciones.
- El eslogan de la microempresa “Emprender con conocimiento”
- El lsotipo resalta el propósito de la relación entre el capacitador y los clientes, de emprender con los conocimientos y llegar al éxito profesional.

Tarjetas de presentación.

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa

Figura 248.

Anverso tarjeta de presentación

Nota. Ulloa, K. (2022). Anverso tarjeta de presentación. Quito.

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, del gerente general, se observa también las páginas de redes sociales, dirección del establecimiento y elementos como el logotipo de la empresa.

Figura 95.

Reverso tarjeta de presentación

Nota. Ulloa, K. (2022). Reverso tarjeta de presentación. Quito.

Hoja membretada

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería, esto servirá para armar paquetes de las temáticas seleccionadas por los clientes, el cual incluirá, carpetas membretadas, hojas membretadas, esferos y marcadores. A continuación, se detalla de la siguiente manera: usar en asuntos como: paquetes de las temáticas que se van a brindar, ofertas y promociones, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada a continuación:

Figura 106.

Hoja membretada

Nota. Ulloa, K. (2022). Hoja membretada. Quito.

Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución y punto de venta físico de Asecservis es un establecimiento ubicado al norte de la ciudad de Quito, en la calle Zamora y Avenida de la Prensa.

- **Promoción.**
    - En base a los resultados obtenidos en la encuesta, los principales canales de promoción serán las redes sociales, WhatsApp, Facebook.
    - Otro canal de promoción serán las volantes entregadas a transeúntes y flyer entre otros.
    - Una vez el negocio esté mejor posicionado en el mercado, se optará por medios de promoción tradicionales como prensa, radio o vallas publicitarias.
- **Contacto.**
    - Tarjetas de presentación.
    - WhatsApp.
    - Facebook.
- **Correspondencia.**
    - A través de mail corporativo.
- **Negociación.**
    - Directa en el establecimiento con cita previa.
    - A través de videoconferencia. (Zoom).

- Vía telefónica.

- **Financiamiento.**

Tabla 3. Financiamiento publicidad

Producto	Cantidad	Valor por año
Tarjetas de presentación	500 unidades	$50.00
Uniforme dama	1 unidad	$120,00
Uniforme caballero	1 unidad	$130,00
Hojas membretadas	500 unidades	$55.00
Carpetas membretadas	24 unidades	$48.00
Bolígrafos color azul	15 unidades	$6.45
Bolígrafos color rojo	9 unidades	$3.87
Marcador resaltador color celeste	6 unidades	$8.52
Marcador resaltador color naranja	6 unidades	$8.52
Grapas estándar	6 unidades	$7.77
Clips plateado	6 unidades	$4.26
Engrapadora escritorio	1 unidad	$3.39
Perforadora escritorio	1 unidad	$4.24
Rótulo microempresa	1 unidad	$15,00
TOTAL ANUAL		**$465,02**

Ulloa, K. (2022). Financiamiento publicidad. Quito.

Fijación de precios

Fijación de precios por cada paquete de servicio armado

En base a los resultados obtenidos en la encuesta y en donde un 97.2 % tiene interés en que la mayoría de la información se la realice a través de redes sociales, es de vital importancia para Asecservis, brindar la información de las temáticas seleccionadas como es de marketing digital y de todas las ofertas, promociones presentadas, es por ello que se presentará como productos estrella, se buscará fijar el precio en base al costo de los paquetes a este valor se le aumentará porcentajes de diversos factores, el cual se los detalla de la siguiente manera.

- Imprevistos
- Gastos administrativos
- Gastos de fabricación (servicios básicos)
- Utilidad
- IVA
- Costo de servicio
- Servicios básicos

- **Capacitación temática Marketing Digital**

Tabla 18. Capacitación temática Marketing Digital de costos**.**

Tecnológico Internacional Universitario	**FICHA TÉCNICA**			
	COSTOS DE CAPACTICACIÓN			
NOMBRE:	Marketing Digital		**Código:** 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	05/08/2022		**Gerente:** Kelva Ulloa	
PRODUCTO	**MEDIDA**	**COSTO**	**CANTIDAD**	**TOTAL**
Capacitación	1 hora	$15,00	20	$300,00
Carpetas membretadas	1 unidad	$2,00	1	$2,00
Hojas membretadas	1 unidad	$0,11	4	$0,44
FOTOGRAFÍA			**Total bruto**	**$302,44**
			Total neto	**$302,44**
			G. Admin 12%	**$36,29**
			45% utilidad	**136,10**
			Subtotal	**$474,83**
			12% IVA	**$56,98**
			10% servicio	**$47,48**
			Total	**$579,29**

Nota. Ulloa, K. (2022). Marketing Digital temática estándar de costos, Quito.

3.5.1 Implementación del negocio

- **Arriendo del local.**

Tabla 19. Arriendo del local.

Tecnológico Internacional Universitario	**ARRIENDO DEL LOCAL**	
Pago Mensual	**Pago Semestral**	**Pago Anual**
$250	$1500	$3000

Nota. Ulloa, K. (2022). Arriendo del local. Quito.

- **Equipos industriales.**

Tabla 20. Equipos industriales

Tecnológico Internacional Universitario	EQUIPOS INDUSTRIALES		
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Proyector 3800 Lumenes In116xv Resolución Infocus.	1	$611,61	$611,61
TOTAL			$611,61

Nota. Ulloa, K. (2022). Equipos industriales. Quito.

- **Equipos de computación.**

Tabla 21. Equipos de computación

Tecnológico Internacional Universitario	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Laptop HP Intel N5000,4gb,500gb,15.6 pulg.cam	1	$320.00	$320.00
Impresora L3210 Inkjet multifunción sist epson	1	$222,32	$222,32
TOTAL			$542,32

Nota. Ulloa, K. (2022). Equipos de computación. Quito.

- **Muebles y enseres.**

Tabla 22. Muebles y enseres

Tecnológico Internacional Universitario	MUEBLES Y ENSERES		
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Estación de trabajo modelo Atlanta	1	$240,00	$240,00
Archivador aéreo melamínico	1	$85,00	$85,00
Archivador metálico de 3 gavetas	1	$125,00	$125,00
Pupitre mixto	10	$55,00	$550,00
Estación frontal modelo montana	1	$170,00	$170,00
Mesa auxiliar	1	$85,00	$85,00
Silla de diseño de modelo eames	5	$28,00	$140,00
Basurero metálico	2	$25,00	$50,00
TOTAL			$1.618,40

Nota. Ulloa, K. (2022). Muebles y enseres. Quito.

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 23. Equipos industriales de seguridad

Tecnológico Internacional Universitario	EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD		
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Extintor (2lb pos abc triton	1	$12,57	$12,57
TOTAL			$12.57

Nota. Ulloa, K. (2022). Equipos industriales de seguridad. Quito.

- **Suministros de oficina**.

Tabla 24. Suministros de oficina

Tecnológico Internacional Universitario		SUMINISTROS DE OFICINA	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL ANUAL**
Bolígrafos color (azul y rojo)	24	$4,30	$6.45
Marcador resaltador color celeste y naranja	12	$1,42	$17,04
Caja de Grapas	6	$1,29	$7,77
Caja de clips plateado	6	$0,71	$4,26
Engrapadora escritorio	1	$3,39	$3,39
Perforadora escritorio	1	$4,24	$4.24
TOTAL			$43,15
TOTAL ANUAL			$252.48

Nota. Ulloa, K. (2022). Suministros de oficina. Quito.

- **Servicios básicos.**

Tabla 25. Servicios básicos

Tecnológico Internacional Universitario	**SERVICIOS BÁSICOS**
DESCRIPCIÓN	**Pago Mensual**
Agua	$10,00
Luz	$10,00
Teléfono	$10,00
Internet	$16,80
TOTAL	$46,80
TOTAL ANUAL	$561,60

Nota. Ulloa, K. (2022). Servicios básicos. Quito.

- **Materiales de limpieza.**

Tabla 26. Materiales de limpieza

Tecnológico Internacional Universitario		MATERIALES DE LIMPIEZA	
DESCRIPCIÓN	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Escoba nylon duro repuesto	1	$1,95	$1,95
Set trapeador	1	$7,60	$7,60
Cloro regular 1 Gal	1	$5,59	$5,59
Desinfectante kalipto 1 galón	1	$7,37	$7,37
Pala plástica	1	$1,30	$1,30
Jabón líquido manos sandia 1 Gal	1	$6,27	$6,27
Papel higiénico jumbo 200 metros	4	$2,92	$11,68
Toalla de papel biosolution	2	$2,16	$4,32
Gel desinfectante care 1 galón	1	$14,98	$14,98
Tacho basurero	2	$7,40	$14,80
Fundas para basura medianas	2	$3,07	$6,14
Fundas para basura grandes	2	$6,15	$12,30
Paños de limpieza de 3 unidades	1	$4,56	$4,56
Guante máster	3	$1,65	$4,95
TOTAL			$103,81
TOTAL ANUAL			$1245,72

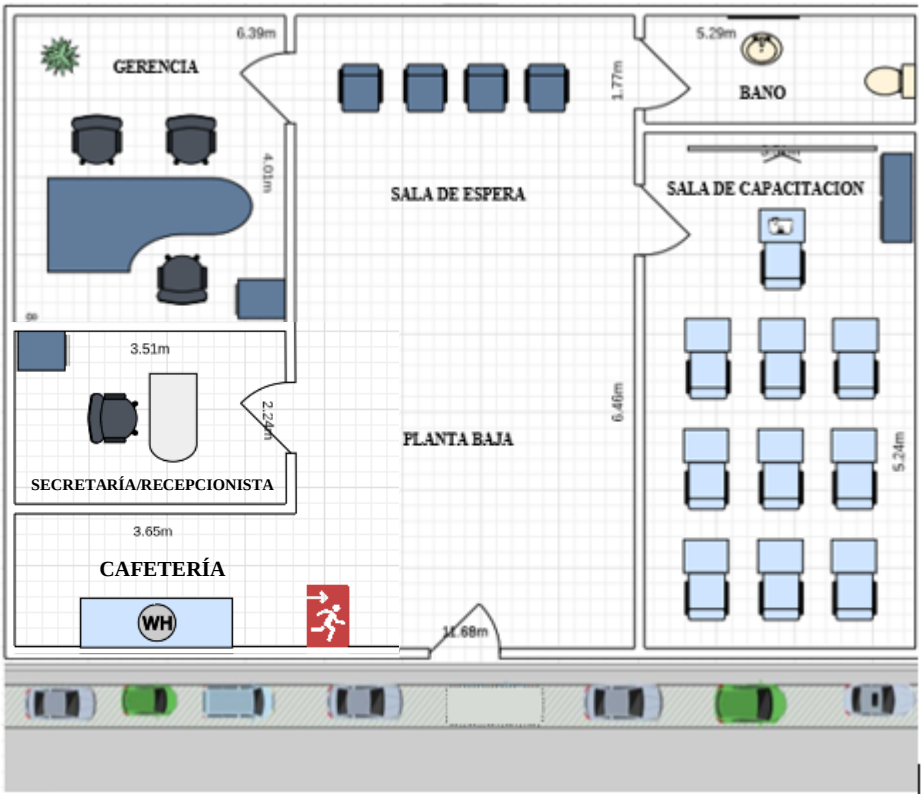
Nota. Ulloa, K. (2022). Materiales de limpieza. Quito.

Estudio arquitectónico

Se toma en cuenta para el diseño del establecimiento la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la microempresa y el aforo que se manejará (15 personas). Se ha considerado el espacio que necesitará el personal capacitador donde puedan estar cómodos en el cumplimiento de sus actividades. Se ha tomado en cuenta un espacio específico para sala de capacitación, sala de espera destinada para los clientes y el área de cafetería mientras esperan.

Estructura interna del establecimiento.

Figura 27. Estructura del establecimiento.



Nota. Ulloa, K. (2022). Estructura del establecimiento. Quito.

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con la finalidad de agregar formalidad al negocio, se efectuaron los siguientes trámites y permisos pertinentes.

- **Servicio de Rentas Internas / SRI**

Para legalizar la empresa Asecservis y tener permiso del SRI se debe tener los siguientes documentos (Servicio de Rentas Internas, 2022)

  - Cédula de identidad (Presentación)
  - Certificado de votación (Presentación)
  - Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente
  - Escritura pública de constitución
  - Nombramiento del representante legal
  - Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público

- **Patente Municipal (RAET)**

La patente es un requisito que deben sacar todas las personas que ejerzan una actividad económica en el Distrito Metropolitano de Quito, aplica para personas naturales y jurídicas obligadas o no a llevar contabilidad. Es necesario descargar el formulario de inscripción, ingresando al portal: https://pam.quito.gob.ec. ´Formularios gestión tributaria´, así como también el acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos (patente). Acudir a un Balcón de Servicios de cualquier administración

zonal de Quito. En este caso la Municipalidad de Quito. Los requisitos que se solicitan son: (Municipio de Quito, 2022).

- Formulario de inscripción para registro de patente (Descargar)
- Formularios de acuerdo de medios electrónicos (Descargar)
- Cédula original
- Copia de planilla de servicios básicos donde ejecuta la actividad económica
- Copia del Registro Único del Contribuyente (RUC)
- Copia de certificado de funcionamiento de bomberos del año actual
- En caso de tener RUC traer declaración de impuesto a la renta del ejercicio económico anterior para personas obligadas a llevar contabilidad

- **Permiso de Bomberos Quito (LUAE)**

Permiso de funcionamiento para establecimientos exentos de Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE). (GADDMQ, 2022)

- Solicitud de inspección del edificio: puede ser descargada en el siguiente link: Solicitud de Servicios.
- Ruc escaneado en formato PDF.
- Cédula de identidad del representante legal escaneado en formato PDF.

- **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)**

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo (IESS, 2022).

- Ingresar a la página web del IESS www.iess.gob.ec.

- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Objetivo de área

Fomentar y aplicar las prácticas de la responsabilidad social empresarial, es de mucha importancia para la empresa, garantizar el buen funcionamiento, mejorar la calidad de las operaciones, contribuir al desarrollo del rendimiento tanto internas como externas, el cual permitan medir y controlar el rendimiento de manera global.

Comprender la necesidad de implementar programas de responsabilidad social en la gestión empresarial considerando las normas internacionales y nacionales acerca de la Responsabilidad Social empresarial (RSE).

- Asecservis valorará la protección del medio ambiente, implementando en los empleados principios de respeto a la cultura del medio ambiente, mejora continua y sobre todo cumpliendo las disposiciones legales vigentes ambientales.
- Concientizar a todos tanto a nivel interno como externo de la responsabilidad social sobre el impacto ambiental, del mal uso y del buen uso de los servicios o productos.
- Fomentar respeto, lealtad y bienestar a los empleados.

Se controlará y mitigará el impacto en cuanto al uso de la energía, el agua, el plástico, incluyendo programas de las buenas prácticas del buen uso en todas las áreas.

Dentro de las políticas se realizará campañas del no uso del plástico, y se los premiará con una hora gratis de capacitación, a todos los que traigan sus propios jarros para prepararse el té o café.

También se incluirá la clasificación de los residuos de papel, plástico y productos orgánicos y de esta forma contribuir al medio ambiente y a la sociedad.

Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar Asecservis.

Los impactos ambientales que ocasionaría Asecservis serían los siguientes:

- **Consumo de electricidad:** Los proyectores consumen luz al momento de impartir las capacitaciones.
- **Consumo del agua**: en el lavamanos al momento de jabonarse las manos, cerrar el grifo, o adaptar un grifo que se cierre automáticamente, conservar el agua es de vital importancia para los seres humanos.
- **Contaminación que ocasiona la basura**: siempre se va a generar residuos al momento de ingreso y salida del establecimiento como: basura, botellas, vasos de plástico y servilletas.

Medidas de prevención para contrarrestar los impactos generados por Asecservis.

- Reducción del consumo de agua
- Reducción del uso de energía, al terminar de impartir las capacitaciones desconectar los proyectores hasta su siguiente uso.
- Reducción del uso de papel, plástico, a través del lema: reciclar, reducir y reutilizar.

Impacto Social

Las políticas que se manejarán en Asecservis, estarán fomentadas de la siguiente manera:

- Internas: Priorizar el bienestar y mejorar la comunicación con los empleados, ya que son el activo más importante de la empresa.
- Externas: desarrollar valores éticos en cuanto a la responsabilidad social, contribuyendo de forma efectiva a las personas y a la sociedad.

Contrato digno

- Pago puntual de salarios
- Se garantizará las buenas relaciones laborales de los empleados con todos los beneficios de ley.

Beneficios empresariales

Es muy importante tener en cuenta que el activo principal de las organizaciones son los empleados, por tanto, las políticas estarán enfocadas en:

- Mejora continua en el aprendizaje
- Generar fidelidad y credibilidad en los colaboradores
- Permisos y salidas

Medidas de seguridad

- Se capacitará al personal sobre medidas de seguridad
- Se garantizará que las áreas de la empresa sean seguras y agradables
- Se manejará medidas de bioseguridad, es importante mantener al personal y a los clientes protegidos.

Cumplimiento de la legalidad

Se cumplirá con todas las normas y leyes establecidas para el normal funcionamiento de Asecservis.

Sociedad

- Trato cordial y respetuoso tanto para los empleados como para los clientes
- Se trabajará con proveedores en donde se imparta responsabilidad social
- Se incluirá en cada una de las temáticas la responsabilidad social.

Ruidos

En cuanto a la contaminación por los ruidos, se puede decir que es provocada por muchos factores como: transporte, utilización de máquinas y vehículos como limpiezas externas. En estos casos en cuanto a niveles de ruido hay que tener en cuenta:

El ruido es una contaminación ambiental difícil de cuantificar y de eliminar ya que en el mismo intervienen varios aspectos.

Vertidos

En cuanto a la contaminación de los vertidos respecto a la emisión de contaminantes que se realice directa o indirectamente a las aguas continentales, en Asecservis, son de baja consideración en el sector, puesto que de acuerdo con la actividad que realiza como son los servicios de capacitación, no sería de mucha importancia por la actividad de la microempresa. Pero se debe tomar en cuenta algunos tipos de contaminantes que tienen un proceso que se deberían considerar y por ende la afectación sea mínima al medio ambiente como:

- Las aguas residuales se someten a un proceso de depuración antes de su vertido y garantizar un menor impacto posible sobre la masa de aguas receptoras.
- El agua es un recurso no renovable con el que se cuenta en la Tierra, (Rosales, 2015) por tanto, consumir el agua responsablemente es de mucho interés para todos.

Los contaminantes existentes en las aguas de Asecservis serán:

- Sustancias químicas existentes debido a los productos de limpieza que se utilizaran como detergentes y desinfectantes para la limpieza.

Otros factores medioambientales relacionados con el sector son consumos de agua y energía.

Medidas para contrarrestar los impactos generados por Asecservis.

- Reducir el uso indebido de productos químicos utilizados, mediante el uso de para la limpieza, y que contengan componentes nocivos.
- Usar productos más respetuosos con el medio ambiente y la salud laboral.
- Realizar capacitaciones a la persona encargada de la actividad de su uso y dosificación en cuanto a la limpieza
- Evitar el desperdicio innecesario del agua
- Reducir, reciclar y reutilizar.

Impacto social

Igualdad de género

La igualdad de género se define como “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y hombres” (UNESCO, s.f.) que deban gozar, por igual, a lo largo de la vida de la empresa. Asecservis priorizará la participación igualitaria de hombres y mujeres. El personal que se contratará serán hombres y mujeres.

Generar empleo

Generar empleo en Asecservis es de mucha importancia, ya que a través de ello se aportaría en mejorar la calidad de vida de las personas, productividad, no solo en la economía de las familias sino formándoles como profesionales con conocimientos y experiencia en los futuros emprendimientos.

En Asecservis, se reconocerá y se incentivará al personal capacitador con premios por su desempeño y desenvolvimiento en el trabajo. Obra social, hacer capacitaciones a jóvenes sin recursos, que deseen emprender.

Atracción de empleados

Asecservis sostendrá una política que incluya una gestión empresarial de servicios eficientes, responsables y de calidad, de tal forma que el personal capacitador se sienta seguro y motivado al realizar sus actividades encomendadas.

6. PROCESO FINANCIERO

Introducción

En el siguiente capítulo se detalla el análisis financiero del proyecto Asecservis, donde se da a conocer las perspectivas, herramientas, y cada punto que fue utilizado para llegar al estudio de factibilidad, económica, financiera, hasta lograr la inversión total que se requiere y posesionar la marca Asecservis, ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito.

Inversiones

Es una actividad que consiste en "dedicar recursos con el objetivo de obtener un beneficio de cualquier tipo" (López, 2018).

La inversión comprende 3 rubros que son los siguientes: Activos fijos, Activos diferidos y Capital de trabajo. Por tanto, la inversión es la suma de rubros que tiene todo emprendimiento, los cuales ese rubro va a servir para trabajar y debe ser desglosado en fases.

Activos Fijos

El activo no corriente o activo fijo de una empresa "está formado por todos los activos de la sociedad que no se hacen efectivos en un periodo superior a un año. Es una parte del activo, dentro del balance de situación de una empresa". (Arias, 2016)

Es por ello por lo que los activos fijos abarcan todos los bienes que posee la empresa, por lo tanto, es importante contar con todos los activos fijos para el normal

funcionamiento de toda empresa. Por consiguiente, Asecservis abarca los siguientes activos fijos como; equipos industriales y seguridad, equipos de computación, y muebles y enseres por una suma total de $2.784,90

Tabla 27. Activos Fijos.

ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	0
Equipo Ind./ seguridad	$624,18
Equipos de Computación	$542,32
Muebles y enseres	$1.618,40
Total	**$2.784,90**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Activos diferidos

Un activo diferido es como se conoce a aquel bien o servicio, por el que ya se ha generado un pago, pero del que no se ha disfrutado su uso. Se trata de “una importante manera de no alterar la realidad contable de una empresa en cada periodo” (Galán, 2019).

Por tanto, los activos diferidos serán los gastos o inversión para la creación de la microempresa, el cual se especifican de la siguiente manera; inscripción de la compañía, permiso de funcionamiento, gastos legales, patente municipal, copias , etc. Por un total de $800,00.

Tabla 28. Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	$800,00
Total	**$800,00**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Capital de trabajo

El capital de trabajo es "una magnitud contable referida a aquellos recursos económicos con los que cuenta una empresa dentro su patrimonio, para afrontar compromisos de pago en el corto plazo y relacionados con su actividad económica" (Guillermo Westreicher, 2020).

Es decir, el capital de trabajo se centra en los recursos con los que cuenta una empresa, por el cual serán utilizados para el normal funcionamiento y desarrollo del día a día de la actividad económica de la empresa.

Asecservis considerará como capital de trabajo lo siguiente: Sueldos y salarios $12.073,40; servicios básicos (agua, luz, teléfono, internet) el valor de $561,80; material de oficina de $252,48; material de limpieza de $1.245,72; publicidad de $465,02; alquiler local de $3.000,00; y gastos financieros de $1.680,00, Estos valores están calculados a 3 y 12 meses, dando un total de gastos multiplicado por 3 meses de $4.819,555 y, multiplicado por 12 meses, un total de capital de trabajo de $19.278,22

Tabla 29. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	3 meses	12 meses
Sueldos	3018,35	12073,4
Servicios Básicos	140,4	561,6
Material oficina	63,12	252,48
Material limpieza	311,43	1245,72
Servicio auto	0	0
Alquiler local	750	3000
Publicidad	116,255	465,02
Adquisición de materia prima	0	0
Gastos financieros	420	1.680,00
TOTAL	**4.819,555**	**19.278,22**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

La inversión total consiste en todos los gastos que se realizan, teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo el cual fue calculado para 3 meses con un valor de $4.819,555 y para 12 con un total de $19.278,22.

Tabla 30. Detalles de inversión

TOTAL DE INVERSIÓN	
Total Activos Fijos	$2.784,90
Total Activos Diferidos	$800,00
Total Capital de Trabajo	$19.278,22
TOTAL INVERSIÓN	**$22.863,12**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Sueldos

El sueldo es la remuneración que recibe todo trabajador mensualmente, por el cargo en el que se desenvuelva. A continuación, se detalla el cuadro de sueldos con todos los beneficios legales, incluido el aporte al IESS, con valores anuales.

Tabla 31. Sueldos.

PERSONAL	Nro.	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP. (9,45%)	IESS EMPRESA (11,15%)	GASTO SUELDO ANUAL
Gerente General	1	$425,00	$5.100	$481,95	$568,65	$5.186,70
Secretaria/Recepcionista	1	$425,00	$5.100	$481,95	$568,65	$5.186,70
TOTAL	**2**	**$850,00**	**$10.200**	**$963,90**	**$1.137,30**	**$10.373,40**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Tabla 32. Décimos.

PERSONAL	SUELDOS	DÉCIMO 4°	DÉCIMO 3°	TOTAL DÉCIMOS
Gerente General	$425,00	$425,00	$425,00	$850,00
Secretaria/Recepcionista	$425,00	$425,00	$425,00	$850,00
TOTAL	**$850,00**	**$850,00**	**$850,00**	**$1.700,00**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Tabla 33. Total Sueldos

TOTAL SUELDOS	TOTAL DÉCIMOS	TOTAL ANUAL
$10.373,40	**$1.700,00**	**$12.073,40**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Depreciación activos fijos

La depreciación es “la pérdida de valor de un bien como consecuencia de su desgaste con el paso del tiempo” (Burguillo, 2016).

A continuación, se detalla la cuantificación económica del desgaste de los bienes con el paso del tiempo. La depreciación de los activos fijos a contemplar en Asecservis son los siguientes:

- Equipos Industriales $624,18, porcentaje de depreciación 10% es igual a depreciación de; $62,418
- Edificio, igual a cantidad 0 porcentaje de depreciación de 20%
- Vehículos, igual a cantidad 0, porcentaje de depreciación de 5%
- Equipos de computación $542,32 porcentaje de depreciación de 33,33% es igual a depreciación de $180,755256
- Muebles y enseres $1618,40 porcentaje de depreciación de 10% es igual a depreciación de $161,84 dando así un total de depreciación de $405,01

Cabe mencionar que la depreciación con la que se está trabajando es en línea recta, amparados en la Ley de Régimen Tributario ecuatoriana.

Tabla 34. Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	**DEPRECIACIÓN**
Equipos Ind.	624,18	10%	62,418
Edificio	0	20%	0
Vehículos	0	5%	0
Equipos de Computación	542,32	33,33%	180,755256
Muebles y Enseres	1.618,4	10%	161,84
TOTAL			405,01

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Amortizaciones

La amortización es la recuperación del dinero por gastos de constitución de la empresa, los gastos por la constitución se los realiza a 5 años por el 20% igual al 100%. Por tanto, el porcentaje de amortización del establecimiento es de un 20% el cual es igual a $160 ya que el monto por constitución equivale a $800,00

Tabla 35. Porcentaje de Amortización

AMORTIZACIONES		PORCENTAJE AMORTIZACION	
Gastos de Constitución	800	20%	160

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Tabla de amortización

La tabla de amortización es donde se muestra el calendario de pagos e intereses al momento de adquirir un préstamo, por tanto, incluye el valor de $12000 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14%. A continuación, se detalla la siguiente tabla de amortización:

Tabla 36. Tabla de Amortización

MONTO	12000
TASA	14%
PLAZO	5

PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	12000
1	3495,40	1.680,00	1.815,40	10.184,60
2	3495,40	1.425,84	2.069,56	8.115,04
3	3495,40	1.136,11	2.359,30	5.755,74
4	3495,40	805,80	2.689,60	3.066,14
5	3495,40	429,26	3.066,14	0,00
		5.477,01		

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

En la tabla se detalla el manejo de pago de la suma de $12000, llegando al año 5, el pago de interés es de $429,26 y a su vez el pago de capital de $3.066,14 para que al final del periodo establecido dé un saldo de cero dólares.

Estructura capital

La estructura de capital “muestra la forma en que la empresa financia sus inversiones. Es la combinación de los recursos propios, representada por su patrimonio neto, y de los recursos ajenos, representados por la deuda a largo y corto plazo” (Arias E. R., 2022).

La estructuración de capital se refiere al financiamiento permanente a largo plazo, también pueden financiarse con recursos propios o a través de préstamos bancarios. La presente estructura de capital del siguiente proyecto está formado de la siguiente manera: Capital propio con la suma de $10.863,12 que equivale a una estructura del 48%, costo del 15% y con una tasa de descuento de 7,1% por tanto el Capital Financiero es de $12000 con una estructura del 52%, el costo es del 14% que otorga una tasa de descuento del 7,3%, con un total de inversión de $22.863,12 que en la suma total da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 14,5% valor indicador de la factibilidad de la microempresa.

Tasa de descuento

La tasa de descuento, o tipo de descuento o coste de capital, es un tipo de interés que sirve para calcular el valor actual de los flujos de fondos que se obtendrán en el futuro. (Tavella, 2022)

Es decir que la tasa de descuento es un valor muy importante porque va relacionado de acuerdo con el tipo de inversiones que se realice con el capital de la empresa y esto sirve para la toma de decisiones futuras.

Tabla 37. Estructura de Capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	10863,12	48%	15%	7,1%	
Capital Financiero	12000,00	52%	14%	7,3%	
TOTAL INVERSIÓN	22863,12	100%		14,5%	**TMAR**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es uno de los elementos fundamentales en cualquier tipo de negocio, permite determinar el nivel de ventas necesario para cubrir los costes totales, es decir es la cantidad de producto o servicio que se debe vender para recuperar el dinero que se invirtio al iniciar el negocio sin recibir ganancias. Una vez que la empresa alcanza el equilibrio entre los costos totales y los ingresos totales, tendrá posibilidades de ser rentable y empezará a producir ganancias (Arias E. R., Punto de equiibrio , 2020).

Para el punto de equilibrio se necesita la fórmula que es igual a; Costo fijo/(dividido) por el margen de contribución. En el siguiente cuadro se detalla cuantas ventas se deben realizar al mes; total 169 capacitaciones es decir 5, 6 diarias para que el negocio tenga el punto de equilibrio cero y no se gane ni se pierda.

Tabla 38. Punto de equilibrio

	Número	Valor	Total
VENTA	169	24,8	4201,8
COSTO	169	17,11	2898,9
GASTO			1302,91
PUNTO DE EQUILIBRIO			**0**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

En la siguiente tabla se puede observar, como el negocio puede obtener rentabilidad aumentando las ventas. Por tanto las ventas proyectadas son de 375 capacitaciones mensuales para que exista una ganancia.

Tabla 39. Ventas /costos

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	**VALOR**	**TOTAL**	
375	$9300	$111600	**VENTAS**
375	$6416,25	$76995	**COSTO**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Costos fijos

Son aquellos costos en donde la empresa debe efectuar los pagos obligatoriamente, independientemente del nivel de operación, es decir genere o no ventas. Los costos fijos son mensuales y se detallan a continuación: sueldos y salarios, arriendo y servicios básicos.

Tabla 40. Costos Fijos

COSTOS FIJOS	
Materia prima	0
Arriendo	250
Sueldos	1006,11
Ser. Básicos	46,8
Total costos fijos	**1302,91**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Margen de contribución

El margen de contribución es "la diferencia entre su precio de venta y todos sus costes variables" (AFIGE, s.f.).

Es decir, es la utilidad o ganancia de la empresa, para Asecservis se considerará los valores de los servicios de capacitación por hora de temática, más carpetas, hojas y esferos, dando un valor total por cada capacitación de $17,11, y un precio de público de $24,80 por lo que el margen de contribución será de $7,69.

Tabla 41. Margen de contribución

CAPACITACIÓN		
Precio	24,8	
Costo	17,11	
Ganancia	7,69	**MARGEN DE CONTRIBUCIÓN**

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Costo de ventas

Es “el valor directo que supone haber fabricado un producto o servicio comercializado en un periodo determinado” (Llamas, 2020).

Se refiere al valor directo que tiene la producción del producto o servicio. Por tanto, esta cantidad incluye el costo directo de los materiales y de la mano de obra directa.

El costo de venta para Asecservis no se ha proyectado a 5 años sino, año cero año de inversión; el cual año 1 proyectamos en vender y el resto de las proyecciones están programadas en base al crecimiento del país, en este caso se ha crecido aproximadamente al 3%.

Tabla 42. Flujo de ventas.

FLUJO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		$111600,00	$114959,16	$118419,43	$121983,86	$125655,57
COSTO DE VENTAS		$76995,00	$79312,55	$81699,86	$84159,02	$86692,21
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		$34605,00	$35646,61	$36719,57	$37824,83	$38963,36
GASTOS ADMINISTRATIVOS		$12073,40	$12436,81	$12811,16	$13196,77	$13594,00
SERVICIOS BASICOS		$561,60	$578,50	$595,92	$613,85	$632,33
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		$1498,20	$1543,30	$1589,75	$1637,60	1686,89
ALQUILER AUTO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALQUILER		$3000,00	$3090,30	$3183,32	$3279,14	$3377,84
PUBLICIDAD		$465,02	$479,02	$493,44	$508,29	$523,59
DEPRECIACIONES		$343,17	$343,17	$343,17	$343,17	$343,17
AMORTIZACIONES		$160,00	$160,00	$160,00	$160,00	$160,00
UTILIDAD OPERATIVA		$16503,61	$17015,51	$17542,82	$18086,01	$18645,54
GASTOS FINANCIEROS		$1680,00	$1425,84	$1136,11	$805,80	$429,26
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		$14823,61	$15589,67	$16406,72	$17280,20	$18216,28
BASE IMPOSITIVA		$5373,56	$5651,25	$5947,44	$6264,07	$6603,40
UTILIDAD NETA		$9450,05	$9938,41	$10459,28	$11016,13	$11612,88

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Flujo de caja

El flujo de caja hace referencia a “las salidas y entradas netas de dinero que tiene una empresa o proyecto en un periodo determinado” (Kiziryan, 2015).

Es importante para Asecservis considerar la siguiente información ya que a través de ella se puede obtener referencias sobre los flujos de entradas y salidas en un periodo determinado de la empresa, y así llegar a obtener datos reales de los ingresos, gastos y solvencia de pago de la empresa.

En este caso no se proyecta a 5 años, sino a año cero, año de inversión, año 1 que se proyecta vender $8.160,24, el resto de las proyecciones están programadas en base al crecimiento del país, en este caso creciendo casi al 3%.

Tabla 43. **Flujo de caja**

	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		$16441,77	$16953,67	$17480,98	$18024,17	$18583,70
DEPRECIACION		$405,01	$405,01	$405,01	$405,01	$405,01
AMORTIZACION		$160,00	$160,00	$160,00	$160,00	$160,00
BASE IMPOSITIVA		$5351,14	$5628,84	$5925,02	$6241,66	$6580,99
- GASTOS FINACIEROS		$1680,00	$1425,84	$1136,11	$805,80	$429,26
- PAGO CAPITAL		$1.815,40	$2.069,56	$2.359,30	$2.689,60	$3.066,14
+VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	$ -22863,12	$8.160,24	$8.394,44	$8.625,58	$8.852,12	$9.072,33

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Cálculo del TIR y el VAN

Para finalizar el análisis financiero tenemos el último paso que es el del cálculo del VAN y el TIR que consiste en:

VAN (Valor Actual Neto)

El VAN (Valor actual neto), es "uno de los indicadores financieros, para valorar y determinar la viabilidad y rentabilidad de un proyecto de inversión" (Ramirez, 2022).

Se determina mediante la actualización de los flujos de gastos e ingresos futuros del proyecto, menos la inversión inicial, si el resultado de esta operación es positivo, y refleja ganancia, el proyecto es viable. Por consiguiente, el VAN en la empresa es de $7.338,68, dando como resultado positivo el cual significa que el proyecto de negocio es factible.

TIR (Tasa Interna de Retorno)

TIR o (Tasa Interna de Retorno), es "uno de los métodos de evaluación de proyectos de inversión más recomendables. Se utiliza frecuentemente para analizar la viabilidad de un proyecto y determinar la tasa de beneficio o rentabilidad que se puede obtener de dicha inversión" (Ramirez, Van y TIR: Concepto, diferencias y cómo calcularlos, 2022).

Por tanto, el TIR es el valor de la tasa de descuento que iguala el VAN, por ende, el TIR de la empresa es de un valor de 25,11% , que en conclusión ofrece una

gran utilidad y rentabilidad a la empresa, teniendo una diferencia de 10,62% puntos con el TMAR

Tabla 44. VAN/ TIR

VAN	7.338,69	-1.244,67
TIR	25,11%	
TMAR	14,48%	

Nota. Elaborado por Kelva Ulloa

Después de realizar el análisis financiero para Asecservis, se concluye que, el proyecto de negocio es viable, donde se puede reflejar y constatar todo el proceso con resultados positivos para la creación de la empresa.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Para emprender un determinado negocio, es importante descubrir cuales son las necesidades de los consumidores, realizando análisis y procesos que permitan llegar a la idea de una estructura organizacional. De esta forma poder cumplir el objetivo que es brindar un servicio de excelente calidad, contar con el personal necesario, respetando, garantizando el trabajo y las competencias de cada puesto, desarrollando estrategias empresariales las cuales permitan alcanzar los objetivos propuestos.

- La investigación de mercados es fundamental en todo de negocio, realizarla a través de la encuesta va a permitir obtener información relevante, útil, veraz, ordenada. De esta forma conseguir referencias de las necesidades de los gustos, preferencias del consumidor y competidores, información valiosa que va a permitir llegar a la correcta toma de decisiones y brindar un servicio que se ajuste al público objetivo de la empresa.

- Es primordial dar formalidad a la empresa, saber que requisitos se debe cumplir y tomar en cuenta para la legalización de esta. La empresa estará normada o regida por la SETEC.(Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificación y Capacitación Profesional). Organismo técnico que controla y lidera el desarrollo permanente de la cultura de capacitaciones. En este caso se debe

obtener los siguientes permisos: SRI (Servicio de Rentas Internas), según el análisis de la parte financiera y el RUC. (Registro Único de Contribuyentes) tomando en cuenta la parte tributaria y de acuerdo con las ventas estimadas.

- La responsabilidad social empresarial es de mucha importancia para la sociedad, ya que todos deben estar inmersos y comprometidos en minimizar el impacto del medio ambiente en todos los aspectos. Asecservis valorará y trabajará en equipo, implementado principios de respeto, a la cultura del medio ambiente, concientizando a todos de forma interna y externa sobre el impacto ambiental. Dentro de los incentivos que se ha tomado en cuenta para mitigar el impacto ambiental, está el plan de premiar con una hora gratis de capacitación a los que traigan sus propios jarros para servirse el té o café.

- De acuerdo con el análisis financiero efectuado para Asecservis, se concluye que el conocer la inversión del proyecto desarrollarlo a través de toda la actividad económica es muy útil y necesario para llegar a saber si el proyecto de negocio es factible, el cual se puede reflejar en base a los cálculos realizados y el análisis respectivo de cada variable como la VAN, TIR y TMAR, en donde se obtuvo resultados positivos.

RECOMENDACIONES

- Para tener acogida en un proyecto de negocio, es de mucha importancia el tomar en cuenta el ambiente laboral, mantener a los colaboradores en un ambiente de cordialidad, motivados, capacitados con un trato justo y de respeto, es fundamental ya que esto es lo que van a transmitir a los clientes. Realizar capacitaciones motivacionales de manera frecuente el cual garantizará una buena acogida en el sector en donde se desenvuelvan.

- Tener en claro los objetivos planteados y desarrollarlos en base a procesos, estrategias empresariales que los lleven a brindar un mejor servicio de calidad, logrando los propósitos planteados.

- Realizar la investigación de mercado en un proyecto de negocio antes de implementarlo es prioritario, una de las herramientas principales es la encuesta, el cual se puede obtener información de forma útil y detallada para la toma de decisiones.

Bibliografía

AFIGE. (s.f.). *Margen de contribución*. Obtenido de http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/margen-de-contribucion_1563831080.pdf

Álvarez, C. (6 de julio de 2021). *Definición de Misión*. Obtenido de ConceptoDefinición: https://conceptodefinicion.de/mision/

Amaya, W. (11 de mayo de 2020). *Concepto de visión*. Obtenido de gestiopolis: https://www.gestiopolis.com/concepto-de-vision/

Arias, A. S. (11 de Mayo de 2016). *Activo Fijo*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/activo-fijo.html

Arias, E. R. (6 de mayo de 2020). *Punto de equiibrio* . Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/punto-de-equilibrio.html#:~:text=El%20punto%20de%20equilibrio%2C%20punto,donde%20el

Arias, E. R. (28 de marzo de 2022). *Estructura de capital*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/estructura-de-capital.html

Burguillo, R. V. (2 de marzo de 2016). *Depreciación*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/depreciacion.html

CEF. (2022). *Concepto de producto*. Obtenido de https://www.marketing-xxi.com/concepto-de-producto-34.htm

Ecuador, Congreso Nacional. (22 de junio de 2020). *Código de Trabajo*. Recuperado el 25 de julio de 2021, de https://www.derechoecuador.com/uploads/content/2020/11/file_1604679569_1604679577.pdf

Figueiras, S. (20 de diciembre de 2021). *¿QUÉ ES EL MACROENTORNO?* Obtenido de CEUPE: https://www.ceupe.mx/blog/que-es-el-macroentorno.html

GADDMQ. (04 de marzo de 2022). *Emisión del permiso de funcionamiento para establecimientos exentos de LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas).* Obtenido de https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/emision-permiso-funcionamiento-establecimientos-exentos-luae-licencia-unica-actividades-economicas

Galán, J. S. (2 de agosto de 2019). *Activo diferido*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/activo-diferido.html

Grudemi, E. (2018). *Mercadotecnia*. Obtenido de Enciclopedia Económica: https://enciclopediaeconomica.com/mercadotecnia/

Guillermo Westreicher, J. S. (17 de agosto de 2020). *Capital de trabajo*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html

IESS. (09 de 06 de 2022). *IESS*. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/home-preguntas-frecuentes/

Juárez, Y. (2018). *Planes de muestreo*. Obtenido de https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/18987/Planes-de-muestreo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kiziryan, M. (28 de abril de 2015). *Flujo de caja*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja.html

Llamas, J. (16 de abril de 2020). *Costo de ventas* . Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/costo-de-ventas.html

López, J. F. (13 de julio de 2018). *Inversión*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/inversion.html

Municipio de Quito. (2022). *¿Cómo sacar la Patente Municipal Quito? – 2022*. Obtenido de https://ecuadorec.com/sacar-patente-municipal-quito/

Pérez, M. (25 de mayo de 2022). *Definición de Meta*. Obtenido de ConceptoDefinición: https://conceptodefinicion.de/meta/

Raeburn, A. (1 de julio de 2021). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. Obtenido de asana: https://asana.com/es/resources/swot-analysis

Ramirez, P. (18 de agosto de 2022). *Van y TIR: Concepto, diferencias y cómo calcularlos*. Obtenido de E3: https://economia3.com/van-tir-concepto-diferencias-como-calcularlos/

Ramirez, P. (18 de agosto de 2022). *Van Y TIR; Concepto, diferencias y como calcularlos*. Obtenido de E3: https://economia3.com/van-tir-concepto-diferencias-como-calcularlos/

Rosales, A. B. (2015). *5 hábitos ciudaddanos que ayudan a conservar el medio ambiente*. Obtenido de https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/medio-ambiente/

Sánchez, J. (13 de febrero de 2016). *Servicio*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/servicio.html

Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales. (s.f.). *Setec*. Obtenido de https://www.gob.ec/setec

Servicio de Rentas Internas. (9 de Junio de 2022). *Inscripción registro único contribuyente*. Obtenido de https://www.gob.ec/sri/tramites/inscripcion-registro-unico-contribuyente-ruc-persona-juridica-privada-control-superintendencia-companias

Spadaro, J. (23 de febrero de 2022). *Pirámide de Maslow: Los 5 niveles de las necesidades humanas.* Obtenido de Ensamble de ideas: https://www.ensambledeideas.com/piramide-de-maslow-jerarquia-necesidades/

Tavella, J. M. (24 de enero de 2022). *Tasa de descuento: definición, fórmula y aplicaciones*. Obtenido de AGICAP: https://agicap.com/es/articulo/tasa-de-descuento-definicion-formula-aplicaciones/

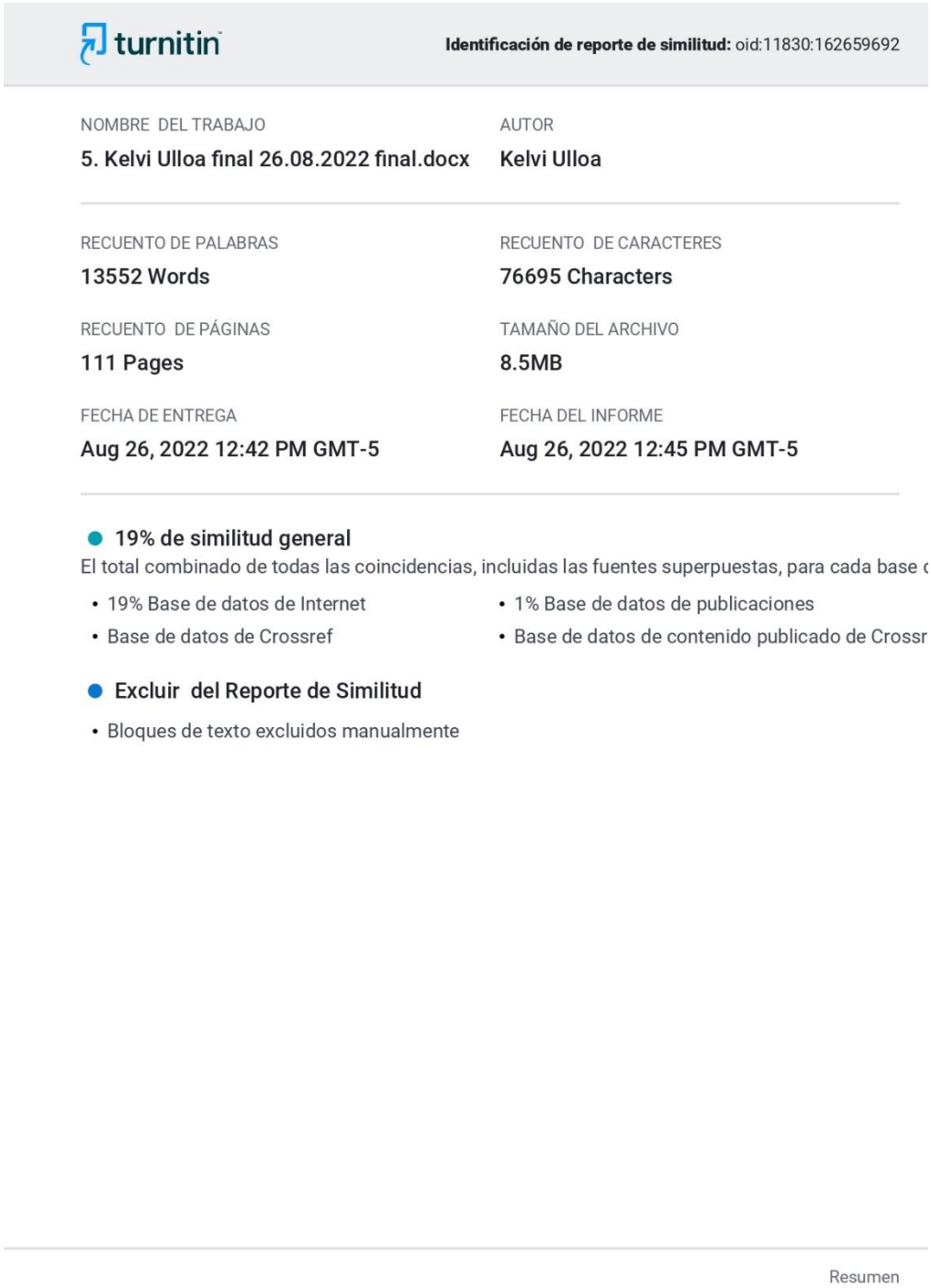
UNESCO. (s.f.). *IGUALDAD DE GÉNERO*. Obtenido de https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Iguldad%20de%20genero.pdf

Vizcaíno, G. (2014). *Propuesta para la elaboración de un plan de capacitación en calidad sobre la base de la norma ISO 9001 en las áreas de comercio exterior y productividad caso: Produbanco*. Obtenido de Repositorio de Tesis de Grado y Posgrado: http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8331

Westreicher, G. (30 de mayo de 2020). *Entorno empresarial*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/entorno-empresarial.html

ANEXOS

ANEXO 1



turnitin

Identificación de reporte de similitud: oid:11830:162659692

NOMBRE DEL TRABAJO
5. Kelvi Ulloa final 26.08.2022 final.docx

AUTOR
Kelvi Ulloa

RECUENTO DE PALABRAS
13552 Words

RECUENTO DE CARACTERES
76695 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
111 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
8.5MB

FECHA DE ENTREGA
Aug 26, 2022 12:42 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Aug 26, 2022 12:45 PM GMT-5

19% de similitud general
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 19% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente

Resumen

ANEXO 2

Encuesta para determinar la creación de una empresa dedicada a los servicios de asesoría y capacitaciones a consultores y emprendedores de cosmética

Estimado/a, la presente encuesta pretende recopilar información sobre la apertura de una microempresa que otorgue servicios de asesoría y capacitación a consultores y emprendedores de cosmética en ciudad de Quito. Gracias por su colaboración.

1) Seleccione su género

- Masculino

- Femenino

2) Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

- De 18 a 25

- De 25 a 35

- De 35 a 45

- De 45 a 65

3) ¿Cuál es su lugar de residencia?

- Norte

- Sur

- Valles

4) ¿En qué nivel de instrucción se encuentra?

- Nivel bachillerato

- Nivel Superior

5) ¿Con qué frecuencia estaría dispuesto/a a contratar los servicios de capacitación en temas administrativos?

- Una vez al mes

- Cada 15 días

Una vez cada 2 meses

6) ¿Por qué razones contrataría los servicios de una empresa de capacitación en temas de administración y de marketing?

- Adquirir conocimientos

- Crear mi propio emprendimiento

- Obtener mayores ingresos

7) ¿Qué medios de comunicación usa para informarse y recibir promociones sobre empresas que ofrecen servicios de capacitación en temas administrativos?

- TV

- Radio

- Redes sociales

8) ¿En qué temáticas del área administrativa le gustaría ser capacitado/a?

- Planificación

- Marketing digital

- Otra…

9) ¿Qué precio estaría dispuesto/a a pagar por un curso de capacitación en temas administrativos?

- $50 a $60

- $60 a $70

- $70 a $80

10) ¿Qué modalidad de cursos en temas administrativos contrataría usted?

- Presencial

- Online

- Híbrido (presencial y online)

ANEXO 3

MUEBLECOM

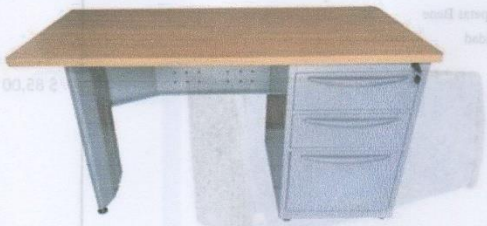
Quito, 19 de agosto del 2022

Proforma: 0012426

RUC: 1709307399001
Dirección: Av. América N16-51 y Rio de Janeiro
Teléfono: 2239-147

Nombre: Kelva Ulloa
Cédula: 0801475369
Dirección: Pasaje Oe8 N47-81 y Francisco Montalvo / Sector Cochapamba Norte
Correo: kelita.ulloa@hotmail.com

Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
1	**ESTACIÓN DE TRABAJO MODELO ATLANTA** * Tablero en melaminico Duraplac doble cara de 25 mm, con bordes en caucho * Base con ojo-faldón y cajonera metálica, en tol de 0.70 mm, acabado en pintura electrostatica * Medidas: 1.50 X 1,55 X 0,75 h * Portateclado importado * Colores a elegir: cerezo, gris épico, moka y wengue 	$ 240,00	$ 240,00
1	**ARCHIVADOR AEREO MELAMINICO** * Estructura en melaminico Duraplac doble cara de 15mm, con bordes en PVC * Medidas: 0,43 alto X 0,90 frente X 0,33 fondo * Chapa de seguridad * Capacidad para carpetas Bene * Cerradura de seguridad 	$ 85,00	$ 85,00

1	**ARCHIVADOR METALICO DE 3 GAVETAS** * Estructura metálica en tol de 0.70 mm, acabado en pintura electrostática * Medidas: 1,00 h X 0,46 frente X 0,60 fondo * Cerradura de seguridad * Color negro 	$ 125,00	$ 125,00
10	**PUPITRE MIXTO** * Silla fija, de estructura metálica en tol de 0.70mm de cuatro patas, acabado en pintura electrostática * Asiento y espaldar en triplex * Color a elegir 	$ 55,00	$ 550,00
1	**ESTACIÓN FRONTAL MODELO MONTANA** * Tablero en melamínico Duraplac doble cara de 25 mm, con bordes en caucho * Base con faldón, pata tipo Adagio y cajonera ancha metálica, en tol de 0.70 mm, acabado en pintura electrostatica * Medidas: 1.20 X 0,60 X 0,75 h * Colores a elegir: cerezo, gris épico, moka y wengue 	$ 170,00	$ 170,00

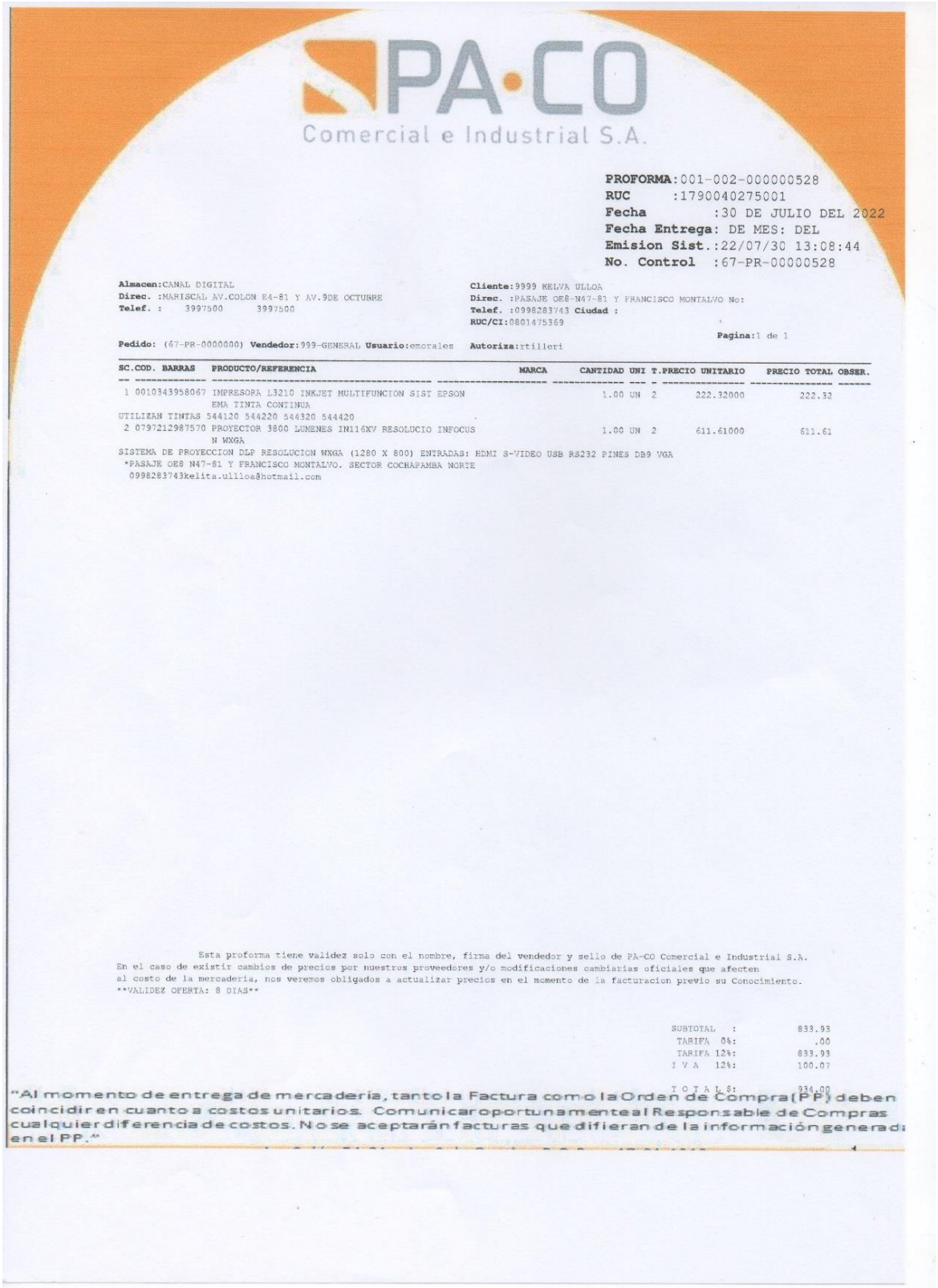
2	**BASURERO METALICO** * Estructura metálica en tol acabado en pintura electrostática * Forma octogonal * Color negro 	$ 25,00	$ 50,00
1	**MESA AUXILIAR** * Tablero en melamínico Duraplac doble cara de 25 mm, con bordes en caucho * Medidas: 0,90 X 0,50 X 0,75 alto * Cinco soportes modelo Punta de Lapiz metálicas con niveladores * Colores a elegir: cerezo, gris épico, moka y wengue 	$ 85,00	$ 85,00
5	**SILLA DE DISEÑO MODELO EAMES** * Silla de diseño en polipropileno inyectado * Cuatro patas en madera con uniones metálicos * Colores disponibles: negro y blanco 	$ 28,00	$ 140,00
		SUBTOTAL:	$ 1.445,00
		IVA 12%:	$ 173,40
		TOTAL:	$ 1.618,40

Validez de la oferta: 20 días o agotar stock
Forma de pago: Contado - transferencia
Tiempo de entrega: 10 días

Nota: Garantía de un año por defectos de fabricación y stock en repuestos

FIRMA AUTORIZADA
Mirian Cueva

ANEXO 4



PA·CO
Comercial e Industrial S.A.

PROFORMA:001-002-000000528
RUC :1790040275001
Fecha :30 DE JULIO DEL 2022
Fecha Entrega: DE MES: DEL
Emision Sist.:22/07/30 13:08:44
No. Control :67-PR-00000528

Almacen:CANAL DIGITAL
Direc. :MARISCAL AV.COLON E4-81 Y AV.9DE OCTUBRE
Telef. : 3997500 3997500

Cliente:9999 KELVA ULLOA
Direc. :PASAJE OE8-N47-81 Y FRANCISCO MONTALVO No:
Telef. :0998283743 **Ciudad** :
RUC/CI:0801475369

Pagina:1 de 1

Pedido: (67-PR-0000000) **Vendedor**:999-GENERAL **Usuario**:emorales **Autoriza**:rtilleri

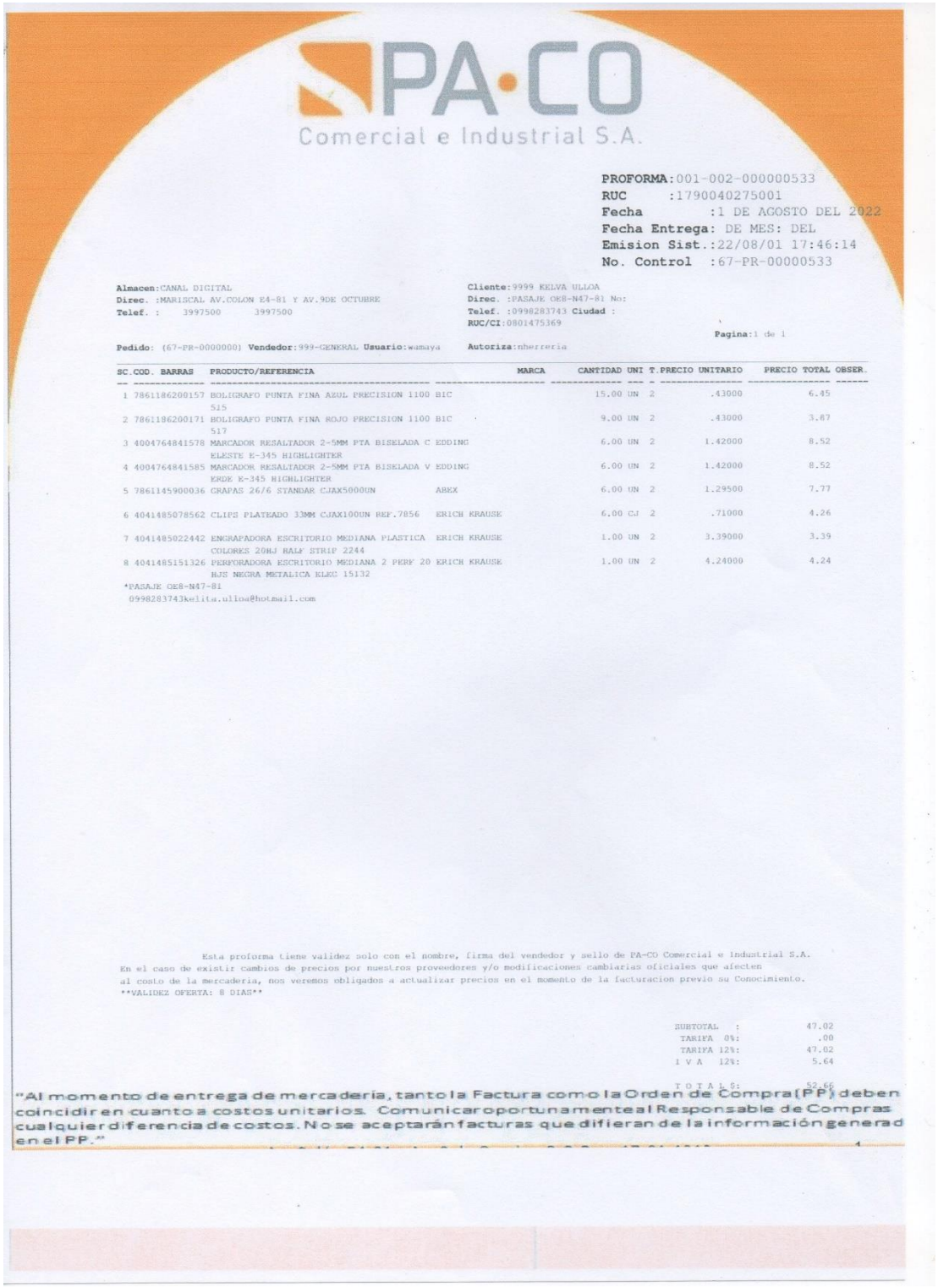
SC.COD.	BARRAS	PRODUCTO/REFERENCIA	MARCA	CANTIDAD	UNI	T.PRECIO	UNITARIO	PRECIO TOTAL	OBSER.
1	0010343958067	IMPRESORA L3210 INKJET MULTIFUNCION SIST EPSON EMA TINTA CONTINUA		1.00	UN	2	222.32000	222.32	
UTILIZAN TINTAS 544120 544220 544320 544420									
2	0797212987570	PROYECTOR 3800 LUMENES IN116XV RESOLUCIO N WXGA INFOCUS		1.00	UN	2	611.61000	611.61	
SISTEMA DE PROYECCION DLP RESOLUCION WXGA (1280 X 800) ENTRADAS: HDMI S-VIDEO USB RS232 PINES DB9 VGA									

*PASAJE OE8 N47-81 Y FRANCISCO MONTALVO. SECTOR COCHAPAMBA NORTE
0998283743kelita.ullloa@hotmail.com

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de PA-CO Comercial e Industrial S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su Conocimiento.
VALIDEZ OFERTA: 8 DIAS

SUBTOTAL :	833.93
TARIFA 0%:	.00
TARIFA 12%:	833.93
I V A 12%:	100.07
T O T A L $:	934.00

"Al momento de entrega de mercaderia, tanto la Factura como la Orden de Compra(PP) deben coincidir en cuanto a costos unitarios. Comunicar oportunamente al Responsable de Compras cualquier diferencia de costos. No se aceptarán facturas que difieran de la información generada en el PP."



PA·CO
Comercial e Industrial S.A.

PROFORMA: 001-002-000000533
RUC :1790040275001
Fecha :1 DE AGOSTO DEL 2022
Fecha Entrega: DE MES: DEL
Emision Sist.:22/08/01 17:46:14
No. Control :67-PR-00000533

Almacen: CANAL DIGITAL
Direc. :MARISCAL AV.COLON E4-81 Y AV.9DE OCTUBRE
Telef. : 3997500 3997500

Cliente: 9999 KELVA ULLOA
Direc. :PASAJE OE8-N47-81 No:
Telef. :0998283743 **Ciudad** :
RUC/CI: 0801475369

Pagina: 1 de 1

Pedido: (67-PR-0000000) **Vendedor:** 999-GENERAL **Usuario:** wamaya **Autoriza:** nherreria

SC.	COD. BARRAS	PRODUCTO/REFERENCIA	MARCA	CANTIDAD	UNI	T.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	OBSER.
1	7861186200157	BOLIGRAFO PUNTA FINA AZUL PRECISION 1100 515	BIC	15.00	UN	2	.43000	6.45	
2	7861186200171	BOLIGRAFO PUNTA FINA ROJO PRECISION 1100 517	BIC	9.00	UN	2	.43000	3.87	
3	4004764841578	MARCADOR RESALTADOR 2-5MM PTA BISELADA C ELESTE E-345 HIGHLIGHTER	EDDING	6.00	UN	2	1.42000	8.52	
4	4004764841585	MARCADOR RESALTADOR 2-5MM PTA BISELADA V ERDE E-345 HIGHLIGHTER	EDDING	6.00	UN	2	1.42000	8.52	
5	7861145900036	GRAPAS 26/6 STANDAR CJAX5000UN	ABEX	6.00	UN	2	1.29500	7.77	
6	4041485078562	CLIPS PLATEADO 33MM CJAX100UN REF.7856	ERICH KRAUSE	6.00	CJ	2	.71000	4.26	
7	4041485022442	ENGRAPADORA ESCRITORIO MEDIANA PLASTICA COLORES 20HJ HALF STRIP 2244	ERICH KRAUSE	1.00	UN	2	3.39000	3.39	
8	4041485151326	PERFORADORA ESCRITORIO MEDIANA 2 PERF 20 HJS NEGRA METALICA ELEC 15132	ERICH KRAUSE	1.00	UN	2	4.24000	4.24	

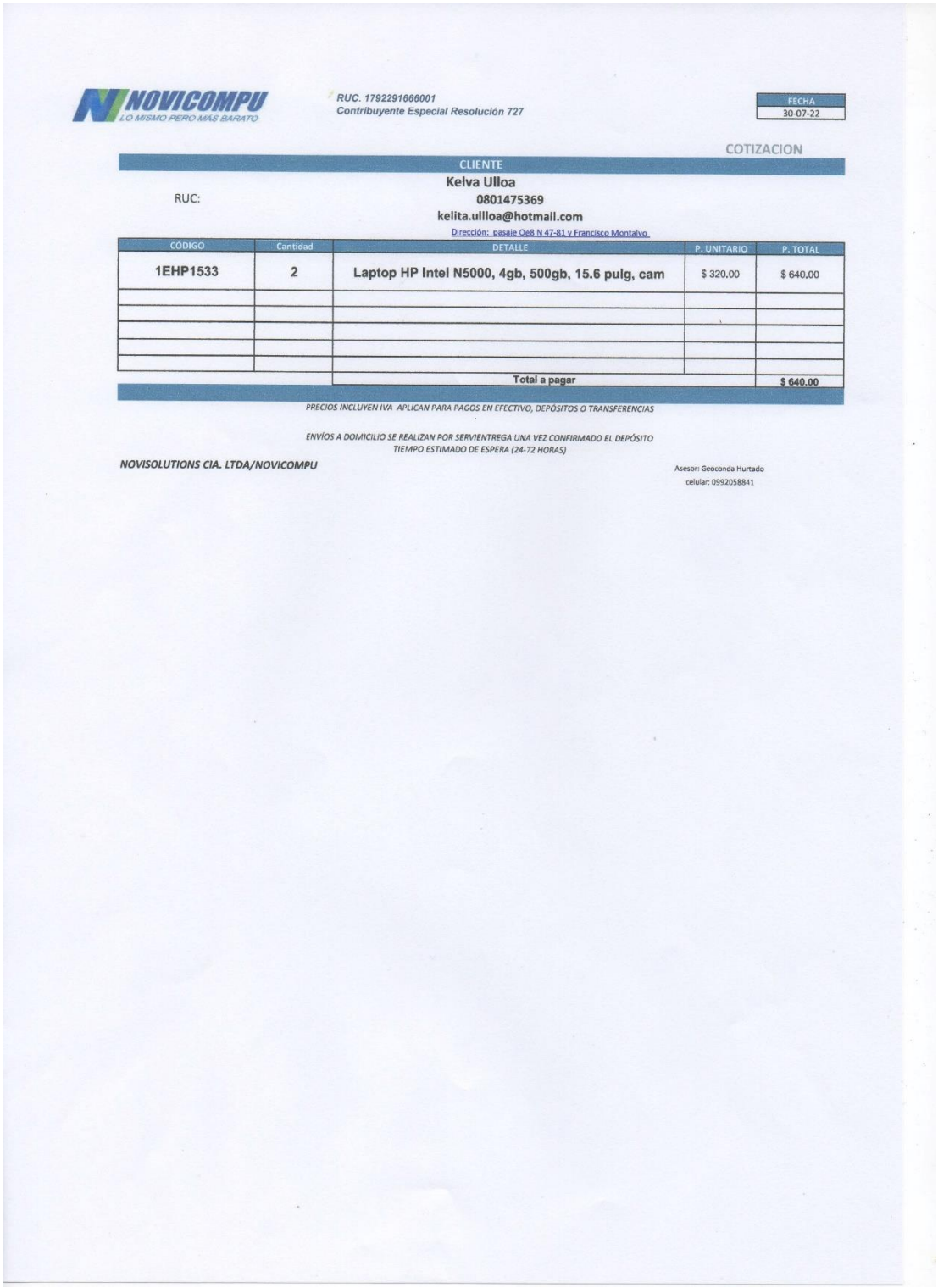
*PASAJE OE8-N47-81
0998283743kelita.ulloa@hotmail.com

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de PA-CO Comercial e Industrial S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su Conocimiento.
VALIDEZ OFERTA: 8 DIAS

SUBTOTAL :	47.02
TARIFA 0%:	.00
TARIFA 12%:	47.02
I V A 12%:	5.64
T O T A L $:	52.66

"Al momento de entrega de mercaderia, tanto la Factura como la Orden de Compra (PP) deben coincidir en cuanto a costos unitarios. Comunicar oportunamente al Responsable de Compras cualquier diferencia de costos. No se aceptarán facturas que difieran de la información generad en el PP."

ANEXO 5



NOVICOMPU
LO MISMO PERO MÁS BARATO

RUC. 1792291666001
Contribuyente Especial Resolución 727

FECHA
30-07-22

COTIZACION

CLIENTE

Kelva Ulloa

RUC: 0801475369

kelita.ullloa@hotmail.com

Dirección: pasaje Oe8 N 47-81 y Francisco Montalvo

CÓDIGO	Cantidad	DETALLE	P. UNITARIO	P. TOTAL
1EHP1533	2	Laptop HP Intel N5000, 4gb, 500gb, 15.6 pulg, cam	$ 320.00	$ 640.00
		Total a pagar		$ 640.00

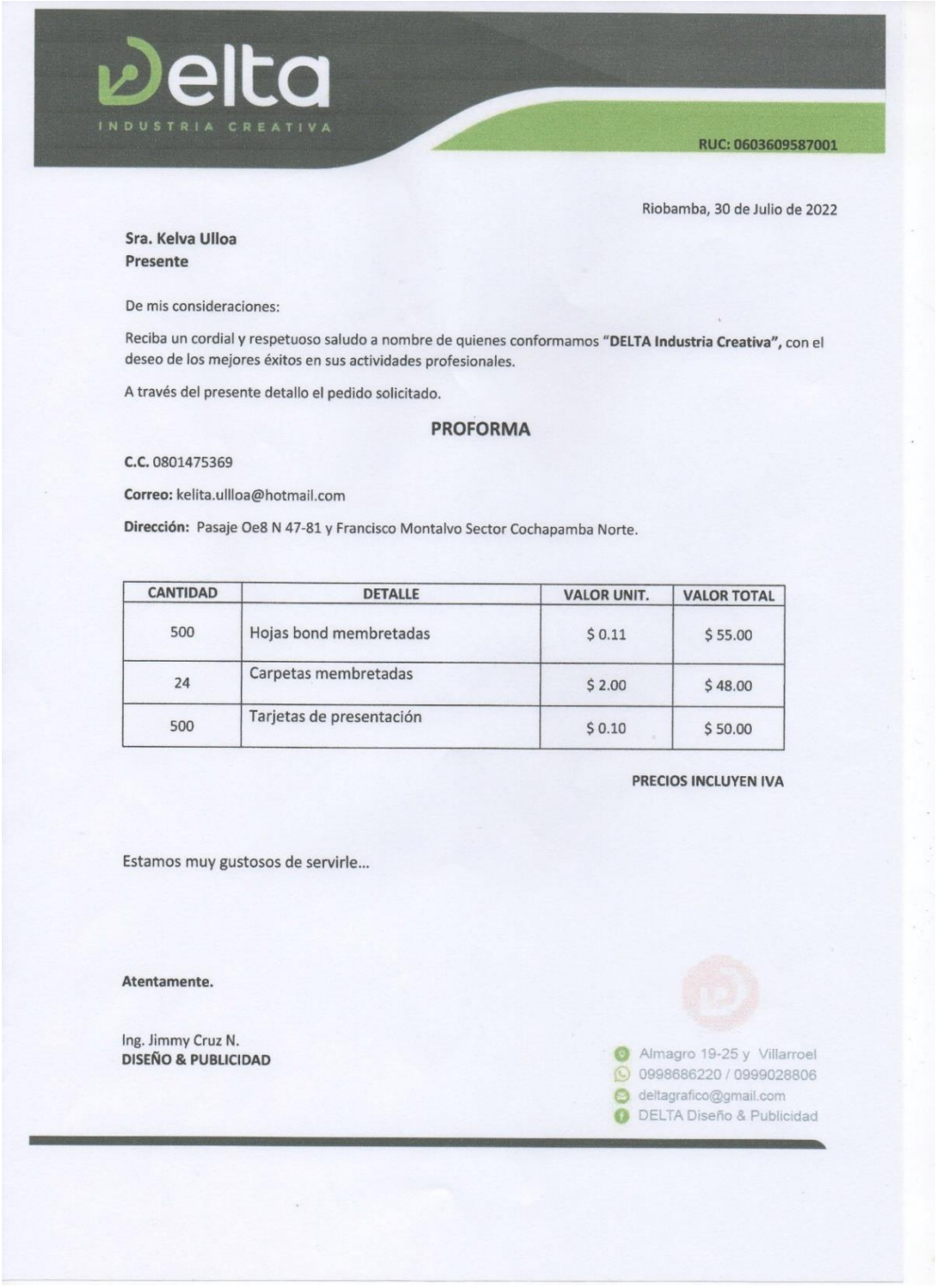
PRECIOS INCLUYEN IVA APLICAN PARA PAGOS EN EFECTIVO, DEPÓSITOS O TRANSFERENCIAS

ENVÍOS A DOMICILIO SE REALIZAN POR SERVIENTREGA UNA VEZ CONFIRMADO EL DEPÓSITO
TIEMPO ESTIMADO DE ESPERA (24-72 HORAS)

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA/NOVICOMPU

Asesor: Geoconda Hurtado
celular: 0992058841

ANEXO 6



Delta
INDUSTRIA CREATIVA

RUC: 0603609587001

Riobamba, 30 de Julio de 2022

Sra. Kelva Ulloa
Presente

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y respetuoso saludo a nombre de quienes conformamos **"DELTA Industria Creativa",** con el deseo de los mejores éxitos en sus actividades profesionales.

A través del presente detallo el pedido solicitado.

PROFORMA

C.C. 0801475369

Correo: kelita.ullloa@hotmail.com

Dirección: Pasaje Oe8 N 47-81 y Francisco Montalvo Sector Cochapamba Norte.

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
500	Hojas bond membretadas	$ 0.11	$ 55.00
24	Carpetas membretadas	$ 2.00	$ 48.00
500	Tarjetas de presentación	$ 0.10	$ 50.00

PRECIOS INCLUYEN IVA

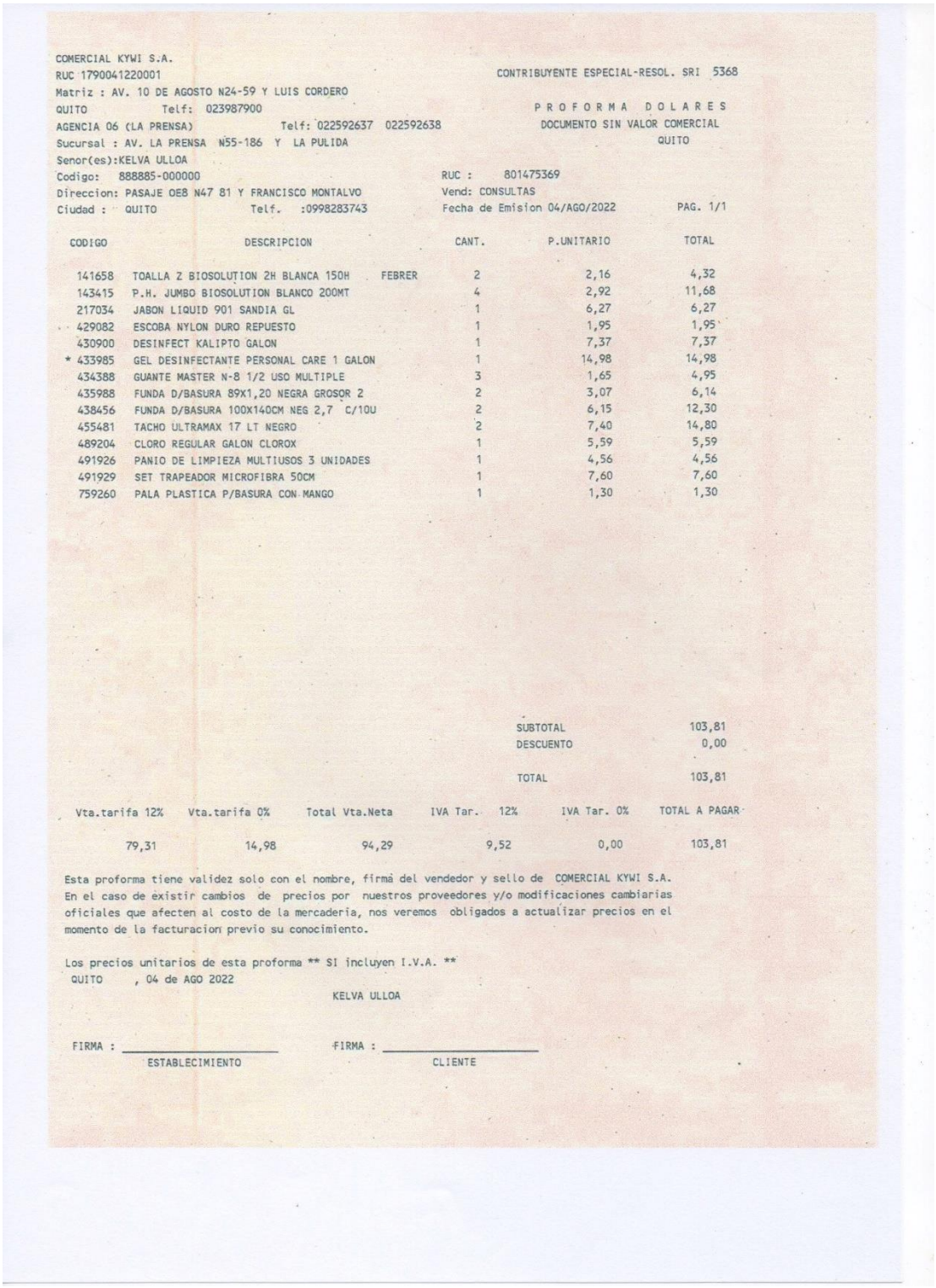
Estamos muy gustosos de servirle...

Atentamente.

Ing. Jimmy Cruz N.
DISEÑO & PUBLICIDAD

Almagro 19-25 y Villarroel
0998686220 / 0999028806
deltagrafico@gmail.com
DELTA Diseño & Publicidad

ANEXO 7



COMERCIAL KYWI S.A.
RUC 1790041220001 — CONTRIBUYENTE ESPECIAL-RESOL. SRI 5368
Matriz : AV. 10 DE AGOSTO N24-59 Y LUIS CORDERO
QUITO Telf: 023987900 — PROFORMA DOLARES
AGENCIA 06 (LA PRENSA) Telf: 022592637 022592638 — DOCUMENTO SIN VALOR COMERCIAL
Sucursal : AV. LA PRENSA N55-186 Y LA PULIDA — QUITO
Senor(es):KELVA ULLOA
Codigo: 888885-000000 — RUC : 801475369
Direccion: PASAJE OE8 N47 81 Y FRANCISCO MONTALVO — Vend: CONSULTAS
Ciudad : QUITO Telf. :0998283743 — Fecha de Emision 04/AGO/2022 — PAG. 1/1

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
141658	TOALLA Z BIOSOLUTION 2H BLANCA 150H FEBRER	2	2,16	4,32
143415	P.H. JUMBO BIOSOLUTION BLANCO 200MT	4	2,92	11,68
217034	JABON LIQUID 901 SANDIA GL	1	6,27	6,27
429082	ESCOBA NYLON DURO REPUESTO	1	1,95	1,95
430900	DESINFECT KALIPTO GALON	1	7,37	7,37
* 433985	GEL DESINFECTANTE PERSONAL CARE 1 GALON	1	14,98	14,98
434388	GUANTE MASTER N-8 1/2 USO MULTIPLE	3	1,65	4,95
435988	FUNDA D/BASURA 89X1,20 NEGRA GROSOR 2	2	3,07	6,14
438456	FUNDA D/BASURA 100X140CM NEG 2,7 C/10U	2	6,15	12,30
455481	TACHO ULTRAMAX 17 LT NEGRO	2	7,40	14,80
489204	CLORO REGULAR GALON CLOROX	1	5,59	5,59
491926	PANIO DE LIMPIEZA MULTIUSOS 3 UNIDADES	1	4,56	4,56
491929	SET TRAPEADOR MICROFIBRA 50CM	1	7,60	7,60
759260	PALA PLASTICA P/BASURA CON MANGO	1	1,30	1,30

SUBTOTAL 103,81
DESCUENTO 0,00
TOTAL 103,81

Vta.tarifa 12%	Vta.tarifa 0%	Total Vta.Neta	IVA Tar. 12%	IVA Tar. 0%	TOTAL A PAGAR
79,31	14,98	94,29	9,52	0,00	103,81

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de COMERCIAL KYWI S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su conocimiento.

Los precios unitarios de esta proforma ** SI incluyen I.V.A. **
QUITO , 04 de AGO 2022

KELVA ULLOA

FIRMA : _____ ESTABLECIMIENTO
FIRMA : _____ CLIENTE

COMERCIAL KYWI S.A.
RUC 1790041220001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL-RESOL. SRI 5368
Matriz : AV. 10 DE AGOSTO N24-59 Y LUIS CORDERO
QUITO Telf: 023987900 P R O F O R M A D O L A R E S
AGENCIA 06 (LA PRENSA) Telf: 022592637 022592638 DOCUMENTO SIN VALOR COMERCIAL
Sucursal : AV. LA PRENSA N55-186 Y LA PULIDA QUITO
Senor(es):KELVA ULLOA
Codigo: 888885-000000 RUC : 801475369
Direccion: PASAJE OE8 N47 81 Y FRANCISCO MONTALVO Vend: CONSULTAS
Ciudad : QUITO Telf. :0998283743 Fecha de Emision 04/AGO/2022 PAG. 1/1

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
457083	CAFETERA CM 123 N232 12 TAZAS	1	33,13	33,13

SUBTOTAL	33,13
DESCUENTO	0,00
TOTAL	33,13

Vta.tarifa 12%	Vta.tarifa 0%	Total Vta.Neta	IVA Tar. 12%	IVA Tar. 0%	TOTAL A PAGAR
29,58	0,00	29,58	3,55	0,00	33,13

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de COMERCIAL KYWI S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su conocimiento.

Los precios unitarios de esta proforma ** SI incluyen I.V.A. **
QUITO , 04 de AGO 2022

KELVA ULLOA

FIRMA : _____ FIRMA : _____
ESTABLECIMIENTO CLIENTE

COMERCIAL KYWI S.A.
RUC 1790041220001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL-RESOL. SRI 5368
Matriz : AV. 10 DE AGOSTO N24-59 Y LUIS CORDERO
QUITO Telf: 023987900 PROFORMA DOLARES
AGENCIA 06 (LA PRENSA) Telf: 022592637 022592638 DOCUMENTO SIN VALOR COMERCIAL
Sucursal : AV. LA PRENSA N55-186 Y LA PULIDA QUITO
Senor(es):KELVA ULLOA
Codigo: 888885-000000 RUC : 801475369
Direccion: PASAJE OE8 N47 81 Y FRANCISCO MONTALVO Vend: CONSULTAS
Ciudad : QUITO Telf. :0998283743 Fecha de Emision 04/AGO/2022 PAG. 1/1

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	P.UNITARIO	TOTAL
515728	EXTINTOR 2LB POS ABC TRITON	1	12,57	12,57

SUBTOTAL	12,57
DESCUENTO	0,00
TOTAL	12,57

Vta.tarifa 12%	Vta.tarifa 0%	Total Vta.Neta	IVA Tar. 12%	IVA Tar. 0%	TOTAL A PAGAR
11,22	0,00	11,22	1,35	0,00	12,57

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de COMERCIAL KYWI S.A. En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su conocimiento.

Los precios unitarios de esta proforma ** SI incluyen I.V.A. **
QUITO , 04 de AGO 2022

KELVA ULLOA

FIRMA : _____ FIRMA : _____
ESTABLECIMIENTO CLIENTE

ANEXO 8

Llerena Zamora Teresa Elizabeth
Dir: Chontaloma, Av. San Juan de Oyacachi y Carlos Vega
RUC: 1500455512001
Telf: 099 462 5270
teresallerena123@gmail.com

PRO- FORMA

Fecha
21.07.2022

DATOS DE LA EMPRESA

Empresa (Cliente): Kelva Ulloa.....
Dirección: Pasaje 0e8N47-81 y Francisco Montalvo.....
Correo: kelita.ulloa@hotmail.com .....
Teléfono: 0998283743.....

CANT.	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	TOTAL
4	Chaquetas	30.70	100.32
4	Blusas	14.00	56.00
4	Pantalones	15.00	60.00
4	Chalecos	8.42	33.68

Términos y Condiciones /

Duración de la oferta 15 días

Total Parcial	250.00
Impuestos (IVA)	0.00
Otros	0.00
TOTAL BS.	**250,00**