



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la creación de una papelería con servicios on-line, ubicado en el sector central del Cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos.”

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

AUTOR:

Emily Beltrán Miranda

TUTOR:

MSc. Byron Báez

D.M. Quito, 5 de marzo 2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme las fuerzas necesarias día a día para poder alcanzar y finalizar este objetivo.

A toda mi familia en especial a mi esposo David y a mi hijo Emanuel quienes han sido pilares fundamentales para poder cumplir este sueño y que se haga realidad por cuanto siempre estuvieron pendientes con sus motivaciones para que lo culminara.

A mi madre que por medio de sus oraciones a pesar de la distancia han sido de ayuda para poder hacer frente a todas las adversidades.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la sabiduría y entendimiento necesario durante toda la carrera para que de esta manera tenga la oportunidad de culminar mi carrera profesional.

Al Instituto Tecnológico Internacional Universitario por la acogida en su prestigiosa institución y ser parte de este proceso de formación profesional.

A mi tutor Msc. Byron Báez por la dedicación, paciencia y pasión que tuvo cada semana en cada una de sus tutorías para leer, analizar y corregir cada parte de esta tesis.

Al señor José Jaramillo Poveda, quien es propietario de La papelería más reconocida de la ciudad, el cual me ha brindado el acceso a toda la información necesaria absoluta para este trabajo de plan de negocio y que además ha depositado toda su confianza y apoyo en mí para tomar las riendas de esta prestigiosa empresa.

Gracias a todos.

AUTORIA

Yo, Emily Grace Beltrán Miranda, autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente



Emily Grace Beltrán Miranda

D.M. Quito, 5 de marzo del 2022

MS.c Byron Báez
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 Byron Báez.

D.M. Quito, 5 de marzo del 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: El **MSc. Byron Báez** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. **Emily Grace Beltrán Miranda** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. **Emily Grace Beltrán Miranda** realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una papelería con servicios on-line, ubicado en el sector central del cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **Msc Byron Báez**.

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. Byron Báez** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. **Emily Grace Beltrán Miranda**, 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 papelería con servicios on-line, ubicado en el sector central del cantón San Cristóbal Provincia de Galápagos.”**, 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 Byron Báez


Emily Grace Beltrán Miranda

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIA	iv
CERTIFICACIÓN	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA .	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
1. RESUMEN EJECUTIVO	13
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	16
2.1 Creación de la empresa	16
2.2 Descripción de la empresa	16
2.1.1 Importancia.	16
2.1.2 Características.	17
2.1.3 Actividad.	18
2.3 Tamaño de la empresa	18
2.4 Necesidades que satisfacer	18
2.4.1 Necesidad Fisiológica.	19
2.4.2 Necesidad de Seguridad.	19
2.4.3 Necesidad Social – Afiliación	19
2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.	20
2.4.5 Necesidad de Autorrealización	20
2.5 Localización de la empresa	21
2.6 Filosofía empresarial	21
2.6.1 Misión.	22
2.6.2 Visión.	22
2.6.3 Objetivos.	22
2.6.4 Meta	23
2.6.5 Estrategias	23
2.6.6 Políticas.	23
2.6.7 FODA.	24

2.7	Desarrollo organizacional	25
2.7.1	Tipo de Estructura.	25
2.7.2	Formalización.	25
2.7.3	Centralización – Descentralización.	26
2.7.4	Integración.	26
2.8	Desarrollo de Procesos.....	27
2.9	Organigrama empresarial.....	28
2.10	Funciones del personal	29
3.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	
	33	
3.1	Objetivo de mercadotecnia.....	33
3.2	Investigación de mercado	33
3.2.1	Modalidad.	33
3.3	Plan de Muestreo.....	34
3.4	Análisis de las encuestas	35
3.4.1	Análisis General.	45
3.5	Entorno empresarial.....	46
3.5.1	Microentorno.	46
3.5.2	Macroentorno	49
3.2.	Producto y servicio.....	51
3.2.1	Producto Esencial.....	52
3.2.2	Producto real.	52
3.2.3	Características.	52
3.2.4	Calidad.	53
3.2.5	Estilo.	53
3.2.6	Marca.	53
3.3	Plan de introducción al mercado.	54
3.3.1	Distintivos y Uniformes.....	54
3.3.2	Materiales de identificación.	55
3.3.3	Canal de distribución y puntos de ventas	58
3.3.4	Riesgo y oportunidades del negocio.....	59
3.4	Fijación de Precios	60
3.4.1	Fijación de precios por producto y servicio.	60
3.10	Implementación del negocio.....	64

3.11 Estudio arquitectónico.....	66
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	68
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	71
5.1 Objetivo de área.....	71
5.2 Impacto ambiental	72
5.3 Impacto social.....	77
6. PROCESO FINANCIERO	79
6.1. Introducción.....	79
6.2 Activos Fijos	79
6.3. Activos diferidos	80
6.5. Capital de trabajo.....	80
6.6 Sueldos	82
6.7. Depreciación activos fijos.....	82
6.8. Amortizaciones	83
6.9. Tabla de amortización.....	83
6.10. Estructura capital.....	84
6.11. Punto de equilibrio	85
6.12 Costo de ventas	87
6.13. Flujo de caja.....	88
6.14. Calculo del TIR y el VAN	89
6.14.1. VAN (Valor Actual Neto).....	89
6.14.2. TIR (Tasa Interna de Retorno).....	90
7.1 CONCLUSIONES.....	91
7.2 RECOMENDACIONES.....	92
7.3 BIBLIOGRAFÍA.....	93
7.4 ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalles generales del puesto, propietaria administradora	29
Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, gerente propietaria	30
Tabla 3. Detalles generales del puesto, agente de ventas/cajera.	31
Tabla 4. Méritos aspectos a considerar, agente de ventas/cajera.	32
Tabla 5. Pregunta 1	35
Tabla 6. Pregunta 2.	36
Tabla 7. Pregunta 3	37
Tabla 8. Pregunta 4	38
Tabla 9. Pregunta 5	39
Tabla 10. Pregunta 6	40
Tabla 11. Pregunta 7	41
Tabla 12. Pregunta 8	42
Tabla 13. Pregunta 9	43
Tabla 14. Pregunta 10	44
Tabla 15. Proveedores.....	48
Tabla 16. Financiamiento publicidad	59
Tabla 17. Lista Básica de útiles escolares, Productos de costos.	61
Tabla 18. Lista básica de suministros de oficina, productos de costos.....	62
Tabla 19. Servicios de trámites online, servicio estándar de costos.....	63
Tabla 20. Arriendo del local.....	64
Tabla 21. Equipos de computación.....	64
Tabla 22. Equipos tecnológicos.	64
Tabla 23. Muebles y enseres.....	64
Tabla 24. Equipos industriales de seguridad	65
Tabla 25. Suministros de oficina.....	65
Tabla 26. Servicios básicos	66
Tabla 27. Materiales de limpieza.	66
Tabla 28. Prevención de Impacto Recurso Suelo	74

Tabla 29. Prevención de Impacto Recurso Agua	75
Tabla 30. Activos Fijos.....	79
Tabla 31. Activos diferidos	80
Tabla 32. Capital de trabajo	81
Tabla 33. Detalles de inversión	81
Tabla 34. Sueldos.....	82
Tabla 35. Depreciación de activos fijos	83
Tabla 36. Porcentaje Amortización	83
Tabla 37. Amortización	84
Tabla 38. Estructura de capital.....	85
Tabla 39. Costos fijos	85
Tabla 40. Margen de contribución	86
Tabla 41. Punto de equilibrio	87
Tabla 42. Ventas /costos.....	87
Tabla 43. Costo de ventas.	88
Tabla 44. Flujo de caja.....	89
Tabla 45. VAN/ TIR.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Piramide de Maslow	18
Ilustración 2. Ubicación.	21
Ilustración 3. Desarrollo de Procesos-Gestión de Ventas La Casa del Papel	27
Ilustración 4. Organigrama empresarial La Casa del Papel.....	28
Ilustración 5. Pregunta 1, gráfico circular.....	35
Ilustración 6. Pregunta 2, gráfico circular.....	36
Ilustración 7. Pregunta 3, gráfico circular.....	37
Ilustración 8. Pregunta 4, gráfico circular.....	38
Ilustración 9. Pregunta 5, gráfico circular.....	39
Ilustración 10. Pregunta 6, gráfico circular.....	40
Ilustración 11. Pregunta 7, gráfico circular.....	41
Ilustración 12. Pregunta 8, gráfico circular.....	42

Ilustración 13. Pregunta 9, gráfico circular.....	43
Ilustración 14. Pregunta 10, gráfico circular.....	44
Ilustración 15. Esquema microentorno La Casa del Papel.	46
Ilustración 16. Ubicación.....	46
Ilustración 17. Esquema macroentorno La Casa Del Papel.....	49
Ilustración 18. Diseño uniforme.....	54
Administrador-propietario y.....	54
Agente de ventas/cajera	54
Ilustración 1. Imagotipo La Casa Del Papel	55
Ilustración 20. Anverso tarjeta de presentación.....	56
Ilustración 21. Reverso tarjeta de presentación	56
Ilustración 22. Hoja membretada	57
Ilustración 23. Estructura del establecimiento.....	67
Ilustración 24. Tabla de Impuesto a la Renta.....	68
Ilustración 25. Rol de Pago, La Casa del Papel.....	70
Ilustración 26. Contenedores de reciclaje	76
Ilustración 27. Igualdad de género	77

“Proyecto de factibilidad para la creación de una papelería con servicios online “La Casa Del Papel”, ubicado en el sector central del cantón San Cristóbal Provincia de Galápagos.”,

Emily Grace Beltrán Miranda

Msc. Byron Báez

D.M. Quito, 5 de marzo del 2022

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1 Naturaleza del Proyecto

La Casa Del Papel es una microempresa enfocada en la venta de útiles escolares, suministros de oficina y en brindar servicios de trámites en línea, utilizando estrategias innovadoras y creativas al momento de otorgar cada una de ellas, con la finalidad de conservar ese cliente y mantener su fidelización con la misma.

La microempresa estará ubicada en el sector central del Cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos, exactamente en la calle Teodoro Wolf y Av. Alsacio Northia del barrio central, lugar donde se concentran varias entidades públicas y privadas, oficinas, bancos, agencias turísticas, escuelas, dedicadas a diferentes actividades, por la cual es un excelente sector donde tiene visión de desarrollo y crecimiento económico.

Para el cumplimiento de las normativas impuestas por las entidades de control se mantendrá actualizado todos los permisos de funcionamiento, se cumplirá con el código laboral también para precautelar la integridad de todas las personas que conforman esta microempresa, se seguirá con los protocolos de seguridad.

Así mismo la papelería se centrará en su filosofía empresarial con sus objetivos, misión, visión y estrategias, manteniéndose con una diferenciación en el servicio y calidad del producto, para lograr posesionarse en un corto plazo en el mercado además tener una buena relación con el personal y lograr el crecimiento en esta microempresa.

1.2 Marketing

Se buscará una estrategia de investigación para conocer la oferta y demanda del lugar en que se establecerá la microempresa, se realizará estudios de demanda a los potenciales consumidores para determinar cuan viable es el proyecto, de esta manera esta propuesta innovadora de cafetería con una temática dedicada exclusivamente al café de nuestro país y esta se dará conocer a través de la implementación de La Casa Del Papel.

Las tendencias de consumo incluso su estilo de vida en el sector influirá mucho al momento de implementar la microempresa, contando con una lista de proveedores que ayudarán a tener un producto de calidad, tener en cuenta la clase de competencia que existe, en este caso de forma directa o indirecta, afrontando las amenazas y riesgos de manera premeditada y acertada.

Para lograr la aceptación de La Casa Del Papel, se dará a conocer nuestros productos y servicios a través de recomendaciones por medio de tarjetas de presentación y diferentes plataformas digitales, manteniendo contacto constante con los clientes difundiendo información actualizada en los precios de los productos a ofrecer.

1.3 Administración, producción o servicio

Para la implementación de los precios, cada producto se ha valorado de acuerdo a la economía del sector dando beneficio al consumidor.

Para la administración de La Casa Del Papel se ha implementado instalaciones que están distribuidas adecuadamente, las cuales permiten un correcto trabajo del personal.

De igual manera para tener mayor acogida se presentará una estrategia de marketing que constará de promociones y precios especiales dando beneficio al producto y servicio tomando en cuenta también el progreso y desarrollo de la microempresa.

1.4 Contabilidad y Finanzas

En cuanto a las finanzas la microempresa se ha determinado en invertir capital completo para todos los equipos necesarios que implementan este proyecto junto con los muebles y enseres.

La microempresa manejará valores de precios reales a todos los productos y suministros de oficina, proyectando un crecimiento económico a mediano plazo que son de 5 años.

Las estrategias productivas de publicidad y atención al cliente más idóneas serán los factores determinantes que buscarán siempre maximizar los beneficios y minimizar los costos para que los ingresos sean sostenibles en el tiempo y esto ayude a consolidar el proyecto de inversión.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

La Casa del Papel surge de la necesidad de vender útiles escolares, suministros de oficina y servicio de trámites online de calidad dentro de la comunidad, ya que son productos y servicios que complementan las actividades que realizamos.

En cuanto a los servicios de trámites online, es la nueva era digital en la que el ser humano se encuentra atravesando. Mucho antes de la situación en la que se encuentra el país actualmente por la pandemia, ya se contó con la nueva idea de realizar trámites a través de plataformas digitales, es el caso que La Casa del Papel, encontró esta necesidad dentro de la población, con el único fin de satisfacer la misma.

Por otro lado, se escogió este giro de negocio para poder implementarlo como un negocio propio, ya que he venido desempeñándome en este tipo de actividades que brindaría La Casa del Papel, por lo tanto, debo mencionar que he realizado este estudio de factibilidad para analizar cuanto necesito de inversión sustentándome en la evidencia empírica de este proyecto para la viabilidad del negocio.

2.2 Descripción de la empresa

2.1.1 Importancia.

Actualmente la mayoría de los trámites de cualquier índole son en Línea, mediante una plataforma digital, es el caso que, la mayoría de las personas tienen acceso a una computadora, pero no todas cuentan con asesoría para navegar en internet.

Por lo cual La Casa del Papel, a más de vender útiles escolares y suministros de oficina, también ofrecerá servicio de trámites online, debido a la necesidad que se ha creado dentro de la comunidad.

2.1.2 Características.

Responsabilidad social: Papelería La Casa del Papel entiende que debido a la situación que atraviesa el mundo y para que esto no vuelva a pasar es necesario y obligatorio crear un protocolo de bioseguridad para que las personas se sientan seguras dentro del establecimiento.

Innovación: La Casa del Papel trabajaría en plasmar tendencia a través de la obtención de productos, útiles escolares y suministros de oficina que de manera constante estos productos suelen innovarse, ya sea en sus presentaciones o envases en los cuales La Casa del Papel de esta manera novedosa atraería la atención dentro de la comunidad, ya que son productos para todo público.

Responsabilidad ambiental: La Casa del Papel es consciente de la creciente contaminación ambiental que vive el mundo entero, es por eso que contaría con bolsos ecológicos biodegradables apoyando a la conservación del medio ambiente de la comunidad.

La casa del Papel, apoyaría también a nivel organizacional con la colaboración de la clasificación de los residuos sólidos para evitar que estos contaminen el medio ambiente.

Profesionales apasionados con su trabajo: sabiendo que la competencia puede crecer de un momento a otro, La Casa del Papel, ofrecería un servicio de calidad con un personal que haría que los clientes se sientan como en casa, brindando no solo productos llamativos, únicos e innovadores sino también una atención de primera, de esta manera fidelizaría la relación del cliente con la empresa.

2.1.3 Actividad.

La Casa del Papel, es una papelería dedicada a la venta de útiles escolares, suministros de oficinas, con servicios on-line, debido a la gran necesidad que se ha generado dentro de la comunidad, el cual es, no tener acceso a la navegación en internet por ende a las diversas plataformas de las entidades públicas para realizar diferentes tipos de trámites en línea. La Casa del Papel brinda servicios de asesoría ante esta necesidad.

2.3 Tamaño de la empresa.

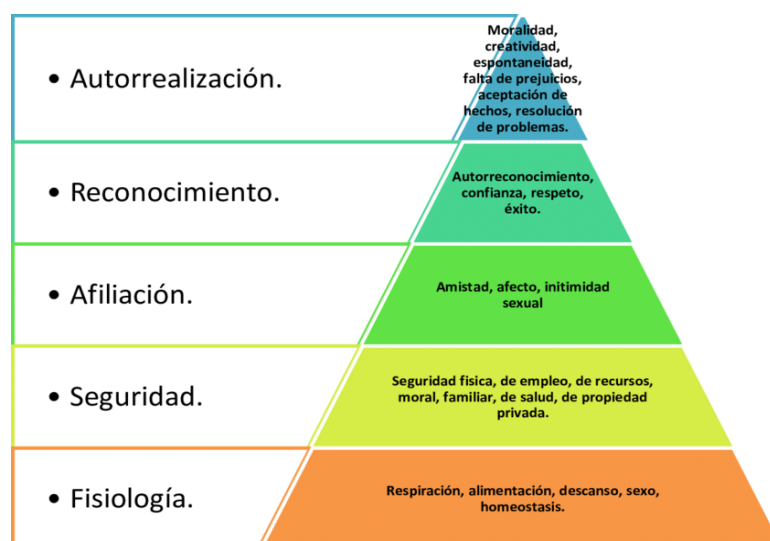
La casa del Papel es una microempresa que contará con 3 áreas básicas: área ejecutiva, área de servicio y área contable.

La empresa contará con:

- Propietaria Administradora
- Agente de Ventas/Cajera

2.4 Necesidades que satisfacer

Ilustración 1. Piramide de Maslow.



Fuente: Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=piramide+de+maslow>

2.4.1 Necesidad Fisiológica.

Al ser una empresa dedicada a la venta de útiles escolares, suministros de oficinas y servicio de trámites online, representará un flujo mensual de ingresos económicos los cuales, a más de ser invertidos para el funcionamiento del mismo, estos ingresos también serán destinados a la alimentación diaria de cada uno de los que formarán parte de esta microempresa, garantizando una alimentación permanente, por lo tanto la necesidad fisiológica de alimentación está directamente satisfecha por la empresa.

2.4.2 Necesidad de Seguridad.

Primero está la seguridad a la integridad física del cliente, la cual se garantizaría brindándole un ambiente tranquilo, cómodo y calmado, en donde pueda sentirse seguro, además de contar con servicio de calidad garantizado.

Luego está la seguridad hacia los trabajadores de la empresa, esta se va a garantizar mediante el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos del trabajo vigentes en Ecuador, respetando cada uno de los derechos de los trabajadores, velando por su seguridad física y mental, mediante la firma de un contrato donde especifique lo dicho anteriormente.

2.4.3 Necesidad Social – Afiliación.

La primera necesidad social es interna y trata sobre propiciar un buen ambiente de trabajo, en el que las habilidades y cualidades de cada empleado sean consideradas igual de valiosas y necesarias para la empresa, sintiéndose así parte de un todo y no piezas individuales que pueden ser descartables en algún momento, además de esto, es necesario incentivar la creatividad y habilidades individuales de cada uno de los trabajadores.

La siguiente es externa y se trata de la relación empresa-clientes. La Casa del Papel busca siempre mantener relaciones de confianza y solidaridad con sus clientes y proveedores a través de una comunicación clara.

Un proceso de supervisión y control de la producción para garantizar calidad en cada uno de los productos y servicio que se ofrece, además de una capacitación anual a nuestro personal, y así poder brindar un servicio de calidad una vez más garantizado.

2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.

Hacia la organización: La Casa del Papel, mediante la infraestructura física del negocio y diseño obtendrá un ambiente agradable para la captación y comodidad del cliente.

Hacia las personas: Dentro del establecimiento contará con trabajadores que atenderán a los clientes con amabilidad, cortesía y estima.

Hacia los productos / servicios: La Casa del Papel, contará con la obtención de variedad en los productos, los cuales el cliente encuentre todo en un mismo lugar, adicional brindará apoyo con los Trámites de servicios en línea para entidades públicas y privadas con agilidad en el proceso y atención.

2.4.5 Necesidad de Autorrealización.

La Casa de Papel, llegará a ser una empresa completamente autorrealizada al saber que brindará ayuda otorgando plazas de trabajo, reconociendo que ese puesto de trabajo estará generando ingresos económicos, los cuales permitirán llevar el sustento al hogar. Por lo tanto, llegará a ser una empresa reconocida por su compromiso social con la comunidad y sus trabajadores.

2.5 Localización de la empresa

La Casa del papel estaría ubicado en Puerto Baquerizo Moreno, Cantón San Cristóbal, provincia de Galápagos, Ecuador, en el centro de la isla, calles Teodoro Wolf y Av. Alsacio Northia, barrio Central.

Ilustración 2. Ubicación.



Fuente: recuperado google

[maps/place/Teodoro+Wolf+%26+Avenida+Alsacio+Northia,+Puerto+Baquerizo+Moreno](https://maps.google.com/maps/place/Teodoro+Wolf+%26+Avenida+Alsacio+Northia,+Puerto+Baquerizo+Moreno)

2.6 Filosofía empresarial

La casa del Papel, está inspirada por el deseo de atraer y satisfacer a los clientes a través de cada uno de los productos y servicios, mediante la innovación y creación de la empresa, siendo esta la obligación de la misma, lograr que el cliente sienta confianza con la empresa, que se encuentre dentro de un ambiente agradable, cómodo y de respeto.

Los clientes son muy importantes para La Casa del Papel, porque ellos son los que mantienen la empresa dentro del mercado, por eso La Casa del Papel, está obligada a darle la atención, orientación e información, así como el mejor servicio para tenerlo satisfecho y que cada compra que realice el cliente sea un negocio para ambos. La Casa del Papel está consciente que sin los clientes no se puede subsistir.

2.6.1 Misión.

Proveer suministros, útiles y servicios online a todas las personas domiciliadas en Puerto Baquerizo Moreno, Cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos, con atención y productos de calidad a precios competitivos.

2.6.2 Visión.

Ser reconocida como una empresa líder en los próximos 5 años en Puerto Baquerizo Moreno, cantón San Cristóbal, en la venta de útiles escolares, suministros de oficina y servicios de trámites online con calidad y precio competitivos, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

2.6.3 Objetivos.

General

- * Crear una papelería dedicado a la venta de útiles, suministros y servicios/trámites on-line ubicado en el sector central del cantón San Cristóbal, en la Provincia de Galápagos.

Específicos

- * Establecer una política de marketing y publicidad agresiva para posicionar lo más pronto a la empresa en el mercado local.
- * Capacitación al personal en trámites y atención al cliente para cumplir con las expectativas de servicio y calidad
- * Realizar el estudio económico y financiero para determinar la sostenibilidad del negocio.

2.6.4 Meta.

Ser la opción número uno al momento en el cual el cliente desee realizar las compras de nuestros productos o trámites Online, ser la solución ante cualquier circunstancia que el cliente esté necesitando o desee adquirir.

2.6.5 Estrategias.

- Estudiar las distintas preferencias, sugerencias y necesidades de los clientes potenciales del sector centrándonos en clientes fieles mediante un estudio de mercado.
- Brindar al cliente un servicio y/o productos novedosos, creativos e innovadores que solamente los pueden adquirir en nuestro establecimiento.

2.6.6 Políticas.

Los trabajadores.

- * Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios.
- * Ser respetuosos con los compañeros y con la empresa.
- * Cuidar de su aseo y presentación personal.
- * Satisfacer las necesidades de los clientes.

La empresa.

- * Ser responsable del bienestar laboral y de la seguridad íntegra de los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa.
- * Cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.
- * Ser responsable de capacitar a todo su personal anual para que pueda brindar a los clientes un servicio de calidad.
- * Mantener un alto estándar de calidad en sus productos a través de la innovación y la implementación de procesos y sistemas de producción y control de calidad en todas las áreas de la empresa.

2.6.7 FODA.

Fortalezas.

- * Productos innovadores
- * Altos estándares de calidad.
- * Un equipo de trabajo capacitado y comprometido con lo que hace.
- * Instalaciones de alta calidad que facilita el trabajo del personal y comodidad del cliente.
- * Horario de atención constante

Oportunidades.

- * Poca competencia en cuanto a este tipo de servicio de trámites online y productos dentro de la comunidad.
- * Gran cantidad de personas que no manejan la tecnología para navegar por el internet en cuanto a trámites online se trate.
- * Ganar al cliente una vez que haya realizado la compra de los productos o servicio.
- * Expansión del mercado de suministros y útiles escolares en el tiempo.

Debilidades.

- * Limitado capital al iniciar el negocio.
- * Espacio limitado para colocación de los productos y suministros.
- * Espacio limitado del área de descanso para el cliente
- * Poca ventilación.

Amenazas.

- * Emergencia de salud por la pandemia que vive el mundo.
- * Inestabilidad en el ámbito social, económico y político que vive año tras año el país.
- * Competencia de negocio con las mismas características
- * Apertura de nuevos locales con similitud

2.7 Desarrollo organizacional

2.7.1 Tipo de Estructura.

Diferenciación.

En La Casa del Papel la comunicación será de tipo vertical, irá desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos del mismo, esto se hará para facilitar la ejecución, control y supervisión de procesos, con el fin de satisfacer al cliente.

La organización será de tipo jerárquico y será estructurada de la siguiente manera:

- Nivel Gerencial
- Nivel Operativo

Nivel Gerencial.

- Propietaria Administradora

Nivel Operativo.

- Agente de ventas/Cajera

2.7.2 Formalización.

La empresa se registrará a manuales de procesos, políticas, normas y estrategias basadas en la misión de la misma, creada para su identificación, y en la búsqueda del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, cumplimiento de impuestos, cotizaciones a la seguridad social (para el propietario y sus empleados) y la legislación laboral.

Para su operación será legalmente constituida y cumplirá con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario, teniendo así el respectivo permiso de funcionamiento correspondiente.

2.7.3 Centralización – Descentralización.

La Casa del papel, tomará las decisiones desde el área ejecutiva, en este caso la administradora-propietaria, decidirá el tiempo correspondiente y la cantidad adecuada para realizar las compras de los productos para el abastecimiento de la empresa, toda orden será desde la administración.

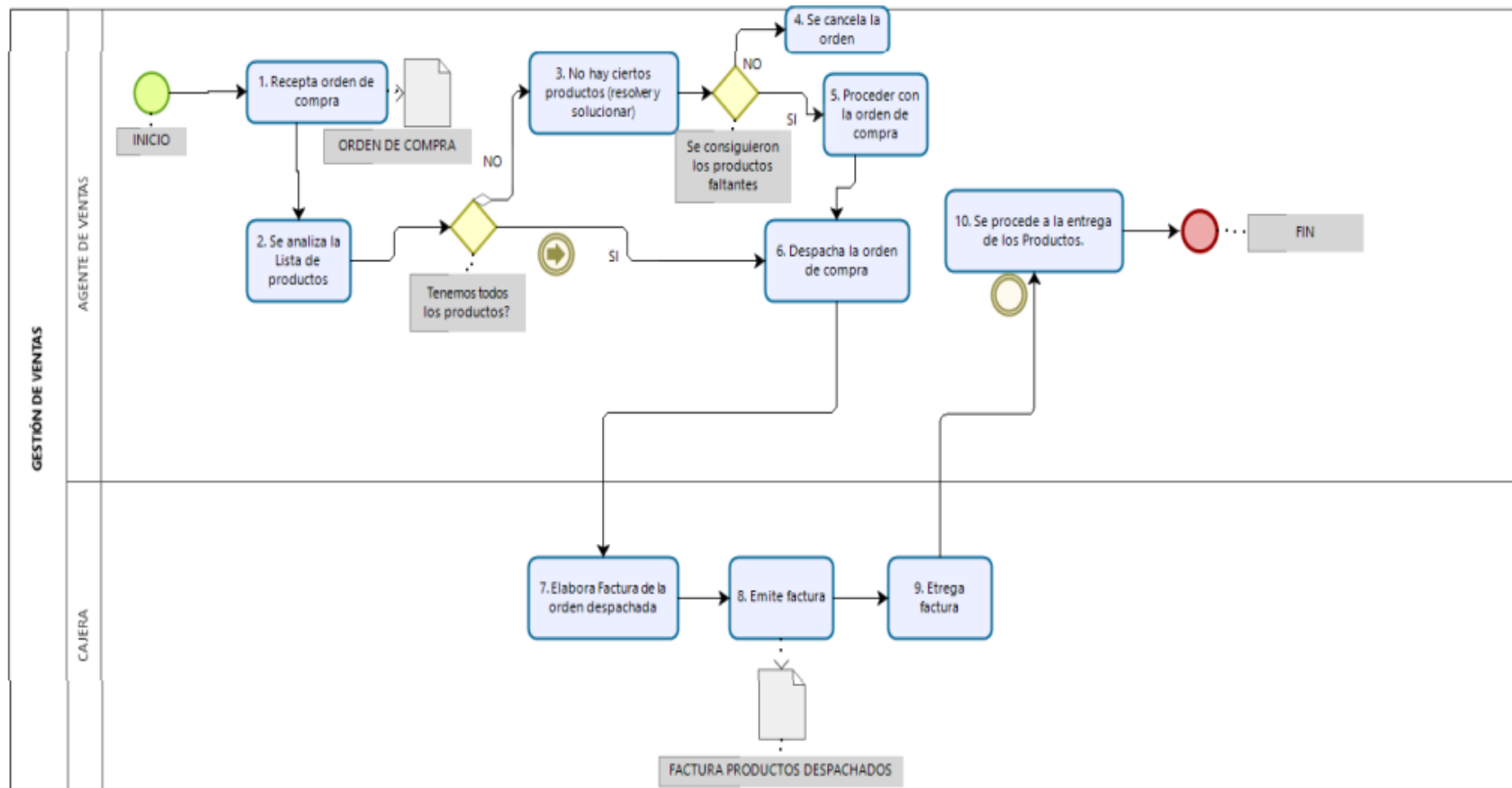
La descentralización se dará en la delegación de funciones a partir del nivel Gerencial permitiendo, las sugerencias, participación, la toma de decisiones y el empoderamiento de los empleados, todo esto en el beneficio y satisfacción de nuestros clientes y en el reconocimiento de la misma.

2.7.4 Integración.

La integración organizacional se basará en el sistema de gestión a través de los procesos de compras y ventas, este sistema permitirá llevar un control completo de entradas y salidas en cada una de las áreas, identificando la interrelación entre estos y a la vez tomando en cuenta que se debe llevar un registro de actividades, en las cuales participen todos los miembros de la empresa de manera equitativa e igualitaria.

2.8 Desarrollo de Procesos

Ilustración 3. Desarrollo de Procesos-Gestión de Ventas La Casa del Papel



Beltrán, E. (2022). *Desarrollo de Procesos-Gestión de Ventas La Casa del Papel*. San Cristóbal-Galápagos.

2.9 Organigrama empresarial

Ilustración 4. Organigrama empresarial La Casa del Papel



Beltrán, E. (2022). *Organigrama empresarial La Casa del Papel*. San Cristóbal-Galápagos.

2.10 Funciones del personal

PUESTO DE PROPIETARIA ADMINISTRADORA

Detalles generales del puesto de Propietaria Administradora

Tabla 1. Detalles generales del puesto, propietaria administradora

Empresa	Unidad Administrativa	Misión del puesto	Denominación del puesto	Rol del puesto	Remuneración
La Casa del Papel	Área ejecutiva.	<ul style="list-style-type: none"> * Supervisar las funciones delegadas a los empleados para un eficiente manejo general de todas las áreas. * Solucionar anomalías e inconvenientes presentados en la empresa. * Atender las quejas que se presenten por parte de los empleados y clientes. * Dirigir la papelería y responsabilizarse ante la dirección de la empresa, distribución del trabajo para los empleados del establecimiento. * Compra de los productos a los proveedores. 	Gerente Propietaria.	Administración y supervisión de procesos de compra y venta.	\$700.00

Beltrán, E. (2022). Detalles generales del puesto, propietaria administradora. San Cristóbal-Galápagos.

Méritos aspectos a considerar

Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, gerente propietaria

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<p>Tecnólogo en Administración de empresas</p> <p>Al menos un idioma fluido aparte del nativo, de preferencia Inglés.</p>	<p>Mínima 1 año en el cargo de Gerente</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Administración de empresas * Conocimiento y dominio para liderar * Técnicas de vanguardia e innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo. * Iniciativa. * Integridad. * Puntualidad * Respeto * Análisis de problemas. * Creatividad. * Comunicación * Delegación. * Desarrollo de subordinados. * Planificación y organización. * Sensibilidad interpersonal. * Trabajo en equipo. * Tenacidad. * Responsabilidad.

Beltrán, E. (2022). Méritos aspectos a considerar, propietaria administradora. San Cristóbal-Galápagos.

PUESTO DE AGENTE DE VENTAS /CAJERA

Detalles generales del puesto agente de ventas / cajera.

Tabla 3. Detalles generales del puesto, agente de ventas/cajera.

Empresa	Unidad Administrativa	Misión del puesto	Denominación del puesto	Rol del puesto	Remuneración
La Casa del Papel	Área de ventas.	<ul style="list-style-type: none"> * Venta de los productos * Atención al cliente 	Agente de ventas/cajera	<ul style="list-style-type: none"> * Vender los productos * Atención al cliente * Realizar todo tipo de trámite o servicio al cliente * Buscar solución ante la necesidad del cliente. 	\$425.00

Beltrán, E. (2022). Méritos aspectos a considerar, agente de ventas/cajera, San Cristóbal-Galápagos.

Méritos aspectos a considerar

Tabla 4. Méritos aspectos a considerar, agente de ventas/cajera.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Bachiller	Mínima 6 meses en el cargo de agente de ventas y cajero.	Conocimientos en Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> * Adaptabilidad. * Análisis de problemas. * Creatividad. * Respeto * Comunicación. * Compromiso. * Decisión. * Puntualidad * Capacidad de escuchar. * Iniciativa. * Integridad. * Sociabilidad. * Trabajo en equipo. * Responsabilidad.

Beltrán, E. (2022). Méritos aspectos a considerar, agente de ventas/cajera. San Cristóbal-Galápagos.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1 Objetivo de mercadotecnia

Posicionar la marca La Casa del Papel en el cliente poniendo énfasis en cada una de las mentes de cada usuario como una solución a sus trámites Online para de esta manera fidelizar al cliente a través de cada uno de nuestros productos y servicios, por medio de diversas estrategias para la difusión de la calidad, mediante diversos medios físicos y digitales, atrayendo de esta manera a los clientes potenciales.

3.2 Investigación de mercado

La Casa del Papel consideró realizar una investigación aplicada del mercado, mediante la modalidad online. Para ello se recurrió a fuentes primarias y secundarias, recolectando información sobre los productos más dispensables, en cuanto a útiles escolares y suministros de oficina, encontrados en una papelería.

Por otro lado, se recurrió a la investigación de campo, mediante una encuesta aplicando una técnica para la obtención de información del entorno en el que se desenvolverá la empresa.

3.2.1 Modalidad.

La recolección de datos a través de encuestas se realizó de forma digital, en donde durante una semana se encuestó a 100 personas de forma aleatoria en un rango de edad de 15 a 55 años, bajo la premisa de aceptación voluntaria, esta encuesta constó de 10 preguntas de opción múltiples y cerradas.

3.3 Plan de Muestreo

Para discriminar 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 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{135 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (135 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{129,654}{1,2954}$$

$$n = 100$$

3.4 Análisis de las encuestas

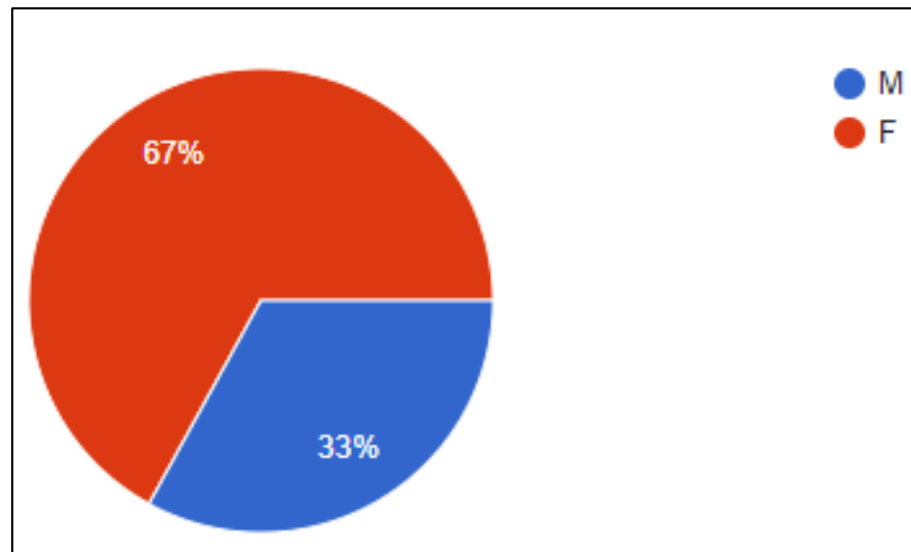
Pregunta 1.

Tabla 5. Pregunta 1

¿Elija su género?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
M “ masculino”	33	33
F “femenino”	67	67
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Elija su género? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 5. Pregunta 1, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 1, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: De los encuestados el 67% corresponden al género femenino y 33% corresponde al género masculino.

Análisis Cualitativo: De acuerdo a las encuestas se concluyó que la mayoría de personas son de público femenino y una minoría corresponde a personas de género masculino.

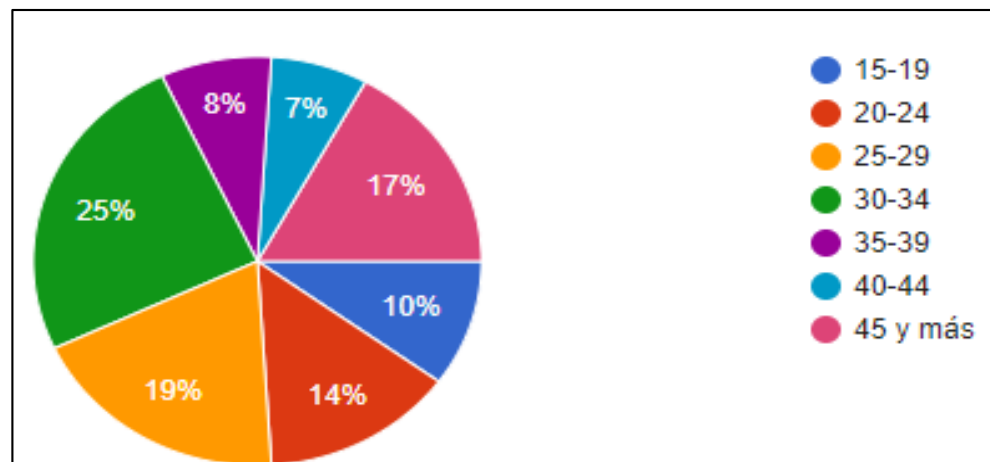
Pregunta 2.

Tabla 6. Pregunta 2.

¿A qué categoría de edad pertenece?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
15-19	10	10
20-24	14	14
25-29	19	19
30-34	25	25
35-39	8	8
40-44	7	7
45 y más	17	17
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿A qué categoría de edad pertenece? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 6. Pregunta 2, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 2, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: De los encuestados el 44% manifestaron que pertenecen a la categoría de edad entre los 25 y 35 años y el 56% está comprendido en edades entre 15 - 25 y 35 - 45.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados, la mayoría son personas adultas, esto quiere decir que serán usuarios responsables de sus compras.

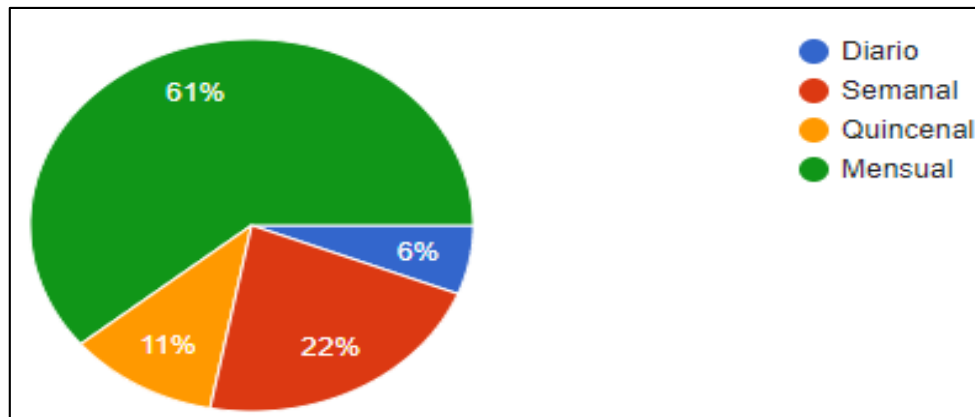
Pregunta 3.

Tabla 7. Pregunta 3

¿ Con qué frecuencia realiza compras de útiles escolares, suministros de oficina o compras en línea?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Diario	6	6
Semanal	22	22
Quincenal	11	11
Mensual	61	61
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Con qué frecuencia realiza compras de útiles escolares, suministros de oficina o compras en línea? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 7. Pregunta 3, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 3, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: Del total de los encuestados el 61% manifiesta que realiza compras de suministros o tramites de manera mensual y el 33% lo realiza de manera quincena y semanal.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados en su gran mayoría respondió que realizan sus compras de útiles escolares, suministros de oficina o compras en línea, de manera mensual, esto quiere decir que los clientes potenciales comprarán mensualmente.

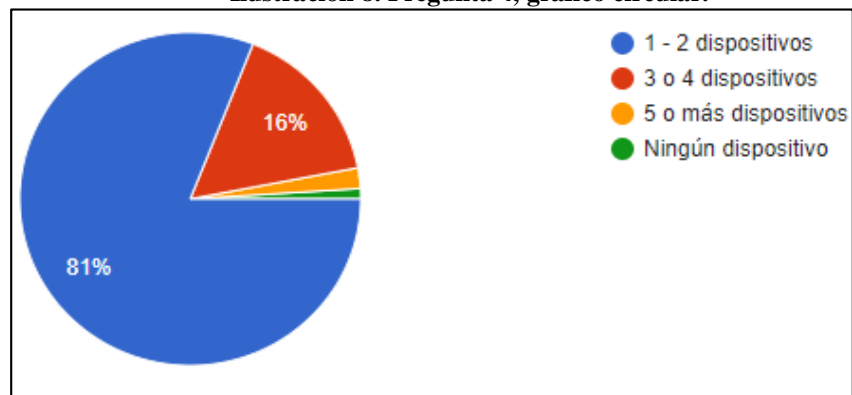
Pregunta 4.

Tabla 8. Pregunta 4

¿Qué cantidad de dispositivos usa actualmente para dedicarlo a la educación o trabajo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1-2	81	81
3-4	16	16
5 o más dispositivos	2	2
Ningún dispositivo	1	1
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Qué cantidad de dispositivos usa actualmente para dedicarlo a la educación o trabajo? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 8. Pregunta 4, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 4, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: De los encuestados el 81% respondió que usan de 1 a 2 dispositivos para dedicarlo a la educación o trabajo, mientras que el 16%, que es su minoría utiliza de 3 a 4 dispositivos.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados la mayoría usa de 1 a 2 dispositivos, esto quiere decir que en su gran mayoría pueden ser futuros clientes que necesitarán el apoyo de La Casa del Papel para sus trámites en Línea, por cuanto de 1 a 2 dispositivos no lo es suficiente.

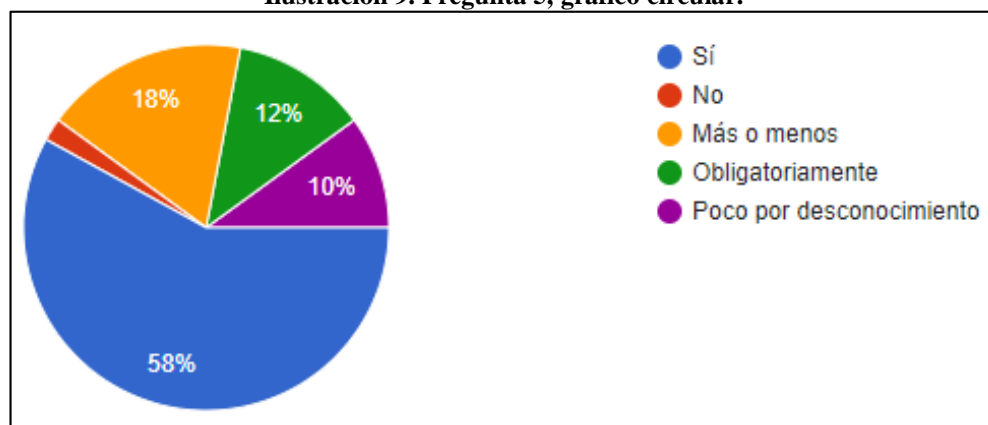
Pregunta 5.

Tabla 9. Pregunta 5

¿Realiza trámites a través de las plataformas virtuales para cumplir actividades personales, laborales, educativas, negocio, etc. de manera Online?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí	58	58
No	2	2
Más o menos	18	18
Obligatoriamente	12	12
Por poco desconocimiento	10	10
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Realiza trámites a través de las plataformas virtuales para cumplir actividades personales, laborales, educativas, negocio, etc. de manera Online? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 9. Pregunta 5, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 5, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: De los encuestados el 58% respondió que sí realiza trámites virtuales para cumplir actividades personales, laborales, educativas, o de negocios de manera Online, mientras que el 40% anuncia que no - más o menos y otros por obligatoriedad.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados, sí realizan trámites virtuales, esto refleja la importancia de la asesoría en cuanto a este tema que brindaría La Casa del Papel.

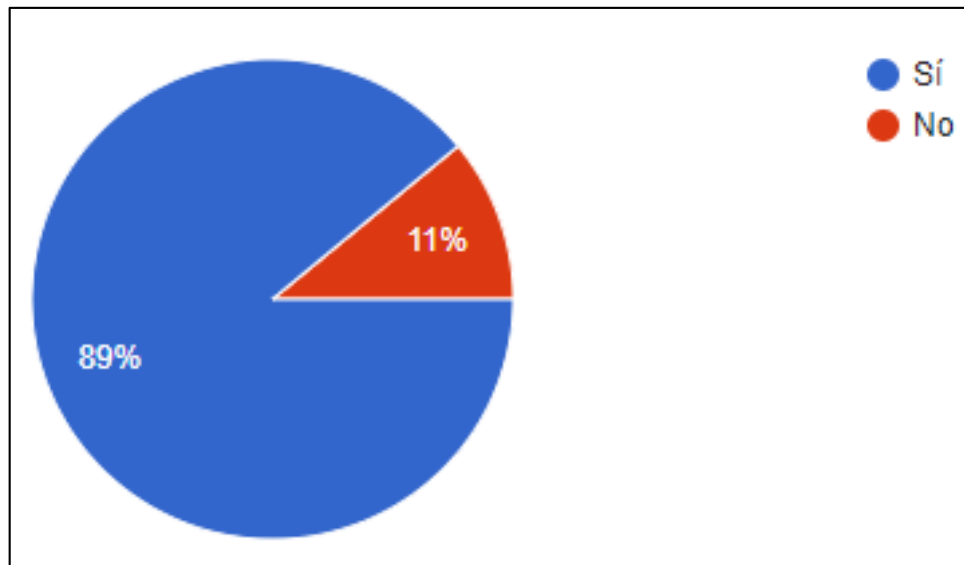
Pregunta 6.

Tabla 10. Pregunta 6

¿Utilizaría usted los servicios de un proveedor dentro de la localidad, en cuanto a útiles escolares, suministros de oficina, papelería y servicios online?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí	89	89
No	11	11
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Utilizaría usted los servicios de un proveedor dentro de la localidad, en cuanto a útiles escolares, suministros de oficina, papelería y servicios online? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 10. Pregunta 6, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 6, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: El 89% de las personas encuestadas respondieron que Sí, utilizarían los servicios de un proveedor dentro de la localidad en cuanto a útiles escolares, suministros de oficina y servicios Online, mientras que su minoría el 11% dijeron que no.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados, su gran mayoría respondieron positivamente, con este resultado favorece a La Casa del Papel en su totalidad.

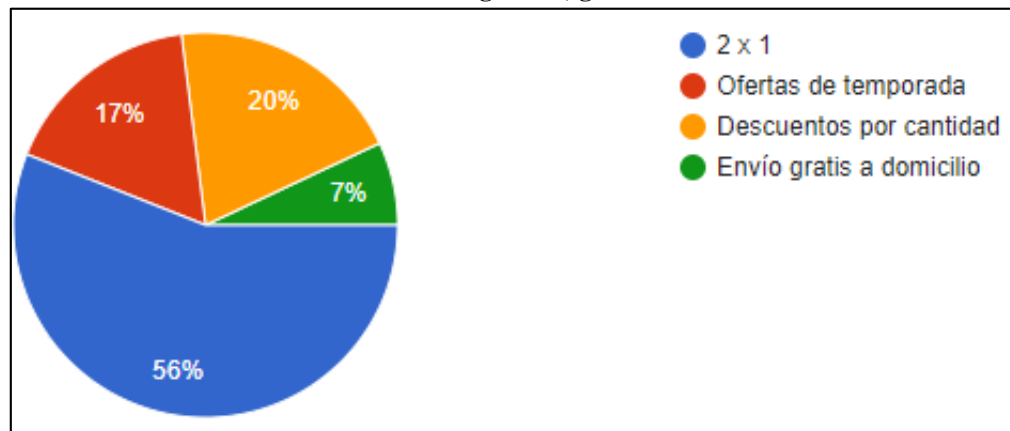
Pregunta 7.

Tabla 11. Pregunta 7

¿Cuáles son las promociones que más atractivas le parece al momento de comprar un producto o servicio?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
2x1	56	56
Ofertas de temporada	17	17
Descuentos por cantidad	20	20
Envío gratis a domicilio	7	7
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Cuáles son las promociones que más atractivas le parece al momento de comprar un producto o servicio? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 11. Pregunta 7, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 7, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: El 56% de las personas encuestadas, les parece que la promoción más atractiva al momento de comprar un producto o servicio es la del 2x1, mientras que el 44% restante, indica que les parece más atractiva las ofertas de temporada, descuentos por cantidad y envío gratis a domicilio.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados, la mayoría prefiere las ofertas del 2x1, esto quiere decir que La Casa del Papel estaría dispuesta a brindar este tipo de promociones, ya que son las más llamativas para los clientes.

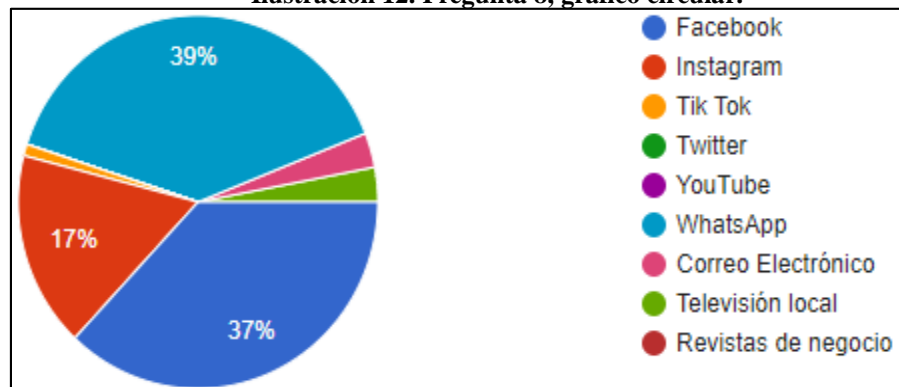
Pregunta 8.

Tabla 12. Pregunta 8

¿Cuáles son los canales de comunicación que más utiliza para informarse de promociones, publicidad, noticias, eventos, productos, negocios, empresas, etc?.		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Facebook	37	37
WhatsApp	39	39
Instagram	17	17
Tik Tok	1	1
Twitter	0	0
Correo Electrónico	3	3
Televisión Local	3	3
You Tube	0	0
Revistas de negocio	0	0
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Cuáles son los canales de comunicación que más utiliza para informarse de promociones, publicidad, noticias, eventos, productos, negocios, empresas, etc.? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 12. Pregunta 8, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 8, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: El 76% de las personas encuestadas, utiliza como canal de comunicación para informarse de promociones, publicidad, noticias, eventos, productos, negocios, empresas etc, Facebook y WhatsApp, mientras que su minoría un 17% eligió Instagram.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados, su mayoría eligió Facebook y WhatsApp, en la cual La Casa del Papel utilizaría publicidad digital por medio de estas plataformas para atraer clientes potenciales.

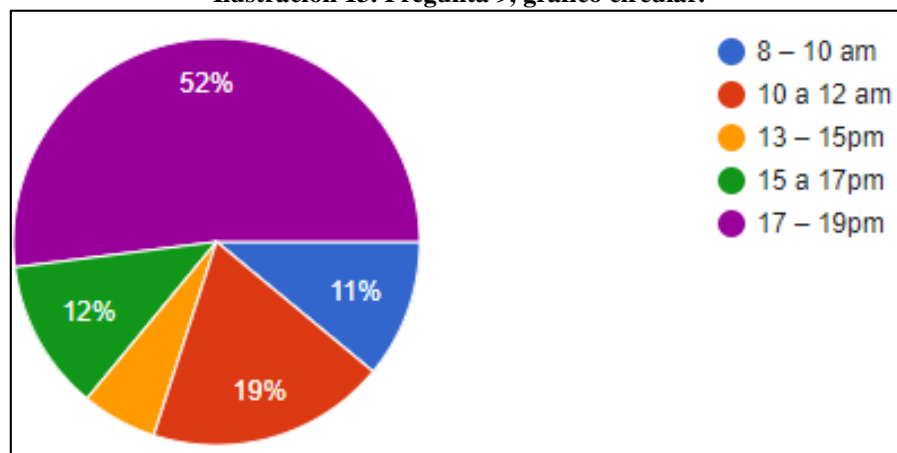
Pregunta 9.

Tabla 13. Pregunta 9

¿Que horario de atención es más cómodo para usted al realizar compras, trámites, diligencias, personales o familiares?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
8-10 am	11	11
10-12 am	19	19
13-15 pm	6	6
15-17 pm	12	12
17-19pm	52	52
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Que horario de atención es más cómodo para usted al realizar compras, trámites, diligencias, personales o familiares? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 13. Pregunta 9, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 9, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: El 52% de las personas encuestadas, prefieren ser atendidos en el horario de las 17 – 19pm, mientras que su minoría el 42% eligió horarios alternados entre las 08 am y 16pm.

Análisis Cualitativo: De los 100 encuestados, la mayoría indican que el horario en el que se sentirían cómodos para realizar compras es el de las 17-19pm, esto significa que La Casa del Papel establecerá un horario mucho más accesible, en la cual puedan los clientes potenciales.

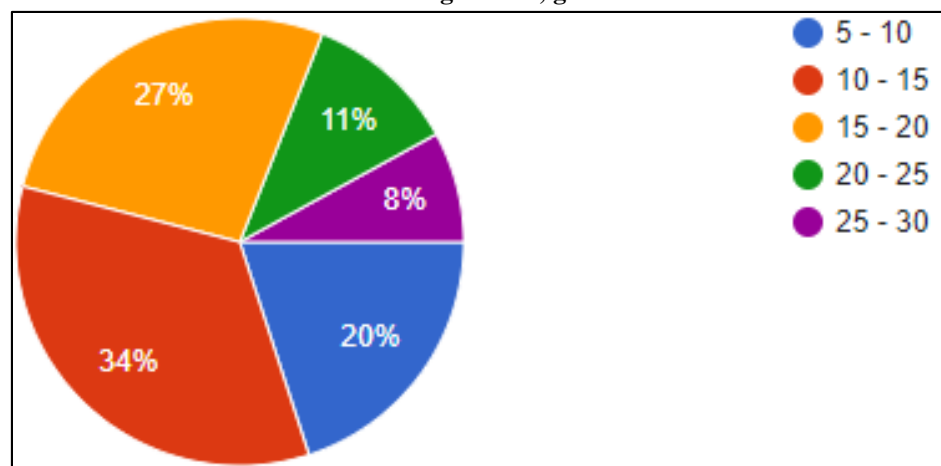
Pregunta 10.

Tabla 14. Pregunta 10

¿Cuánto estaría dispuesto a invertir para tener servicios, suministros, papelería y atención personalizada en productos y servicios de oficina, educación, familiar y negocios.?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
\$ 5-10	20	20
\$ 10-15	34	34
\$ 15-20	27	27
\$ 20-25	11	11
\$ 25-30	8	8
TOTAL	100	100%

Beltran, E. (2022). ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir para tener servicios, suministros, papelería y atención personalizada en productos y servicios de oficina, educación, familiar y negocios.? Galápagos-San Cristóbal.

Ilustración 14. Pregunta 10, gráfico circular.



Beltran, E. (2022). Pregunta 10, gráfico circular. Galápagos-San Cristóbal.

Análisis Cuantitativo: El 81% de las personas encuestadas estarían dispuestas a invertir, desde los \$5 hasta \$20, mientras que su minoría el 19% prefieren invertir en valores más altos.

Análisis Cualitativo: Con este resultado quiere decir que la mayoría considera que son valores considerables y que se encuentra dentro del rango normal para la adquisición de estos servicios y productos.

3.4.1 Análisis General.

Se puede concluir que este giro de negocio va dirigido en su mayoría a clientes femeninos entre 30 y 34 años de edad, los cuales realizan sus compras de productos relacionados a papelería, suministros, útiles escolares y servicios de trámites en línea, de manera mensual, dicha población utiliza de 1 a 2 dispositivos para realizar sus actividades de educación o trabajo, es decir, sí realizan trámites en línea para cumplir con sus actividades cotidianas.

Las personas encuestadas supieron manifestar, que sí utilizarían los servicios de un proveedor para recibir apoyo o asesoría en cuanto a los servicios y productos ya mencionados, esto es importante porque se llegó a cumplir las necesidades de los clientes directos, los cuales estos atraerán también a clientes indirectos, como son las familias de cada uno de ellos.

Por otro lado, hay que recalcar que analizando las encuestas se concluyó que ahora las redes sociales dominan el mundo de la publicidad, por tal razón, es importante para La Casa del Papel, manejar una interesante publicidad agresiva mediante estos medios, con promociones de productos y servicios, con la finalidad de poder llegar a los clientes y dar a conocer la marca para que sea reconocida.

Se pudo observar que las personas encuestadas, recalcan la importancia de las promociones que ofrezcan estos establecimientos, las cuales las más llamativas son las del 2x1, ya que este tipo de promoción ayuda al ahorro y beneficio del cliente.

Lo más importante que se pudo analizar es la acogida que pueda tener este tipo de negocio de apoyo a asesorías en servicios en tramites en línea, cabe recalcar que el porcentaje de aceptación llega casi al 100%.

3.5 Entorno empresarial

3.5.1 Microentorno.

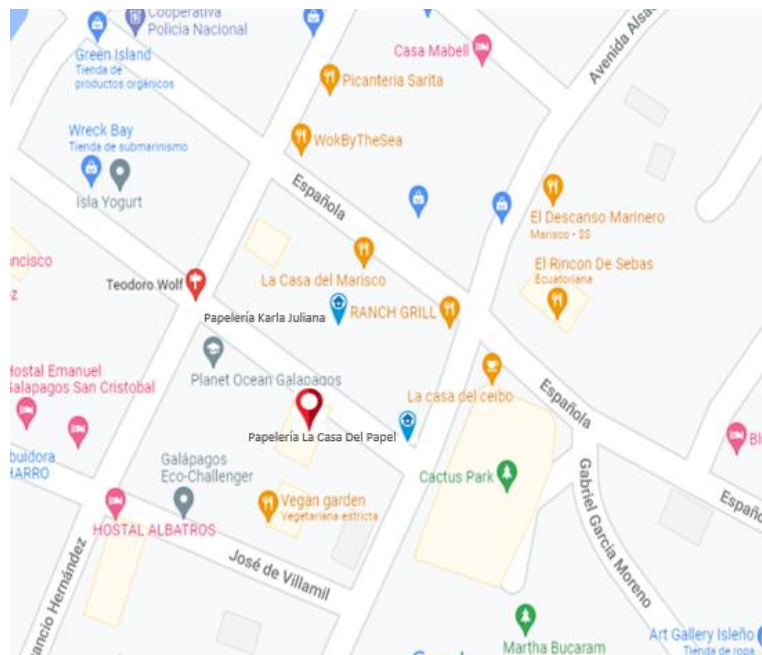
La Casa Del Papel considera su microentorno a todo aquello que le rodea sobre lo cual hay un control efectivo.

Ilustración 15. Esquema microentorno La Casa del Papel.



Beltrán, E. (2022). Esquema microentorno La Casa Del Papel. San Cristóbal-Galápagos.

Ilustración 16. Ubicación.



Fuente: recuperado google

maps/place/Teodoro+Wolf+%26+Avenida+Alsacio+Northia+Puerto+Baquerizo+Moreno

- **Competencia directa.**

Luego de realizar un recorrido en el sector donde va a encontrarse La Casa Del Papel, se encontró un establecimiento como competencia directa. Para evaluar la competencia directa los parámetros que se tomaron en cuenta fueron: el tipo de establecimiento, la categoría y los productos que se vendían.

En la Avenida Tedoro Wolf existe un local de papelería llamado “Karla Juliana” en el cual se pudo observar que venden productos limitados.

- **Competencia indirecta.**

Existe un establecimiento a considerarse competencia indirecta en el sector que se encuentran alrededor de toda la manzana donde va a funcionar La Casa Del Papel.

En la calle José de Villamil, se encuentra un establecimiento que puede ser considerado como competencia indirecta.

- Galápagos Eco-Challenger en donde solamente sacan copias.

- **Sustitutos.**

Después de recorrer el sector se encontró un solo sustituto, es la Distribuidora Charro, ubicado en la calle José de Villamil.

Este micro mercado hace las veces de sustituto al vender bolígrafos, sin embargo, no se considera competencia al no ser un establecimiento de papelería.

- **Proveedores.**

Teniendo en cuenta que la calidad en los productos es uno de los principios fundamentales con los que trabaja La Casa Del Papel, trabaja con proveedores reconocidos y de confianza.

Tabla 15. Proveedores.

Tabla de proveedores		
Materia prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
CIA Importadora Regalado S. A. COMIRSA “Regalado”	<ul style="list-style-type: none"> • Productos de calidad • Varios años de experiencia en el mercado • Facilidades de pago (crédito) • Entrega al establecimiento. • Responsables. 	Útiles Escolares
Sumytec	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de productos. • Productos de calidad. • Precios bajos • Entrega al establecimiento • Responsables. 	Variedad de Bazar
AGPSA Almacenes Generales de Papelesa Sociedad Anónima “Papelesa”	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de productos. • Entrega al establecimiento. • Facilidad de pago. (crédito) • Responsables. 	Suministros de Oficina

Beltrán, E. (2022). Proveedores. San Cristóbal-Galápagos.

- **Intermediarios.**

La Casa Del Papel comercializará sus productos de forma directa, por lo tanto, no necesitará de intermediarios para realizar esta actividad.

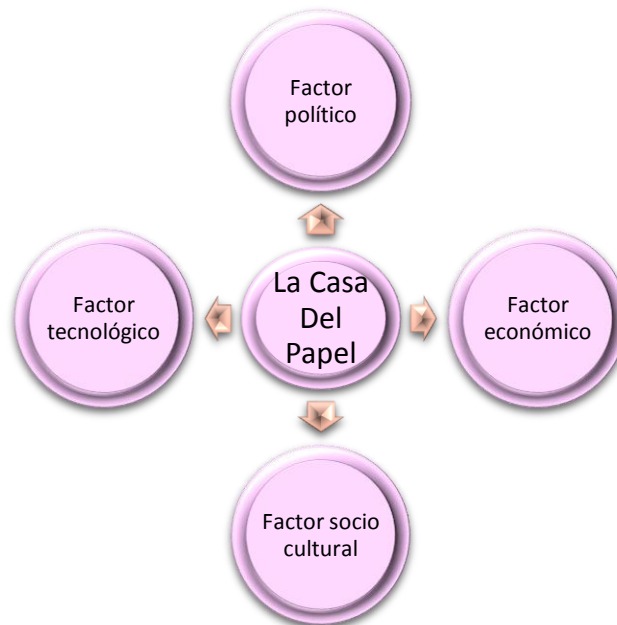
- **Clientes**

La Casa Del Papel es una empresa dirigida para toda la comunidad, en el cual los clientes al visitarla se deleitarán con la variedad de productos, mientras se ofrece servicio de calidad.

3.5.2 Macroentorno

Son aquellos factores sobre el cual, La Casa Del Papel no tiene control directo y que van a influir en el normal funcionamiento del establecimiento.

Ilustración 17. Esquema macroentorno La Casa Del Papel.



- **Factor Político.**

Sabemos que en el Ecuador todos los establecimientos están regulados por el GAD Municipal, para el desarrollo de actividades económicas.

Debido a la pandemia que atraviesa el mundo, en Ecuador, todos los establecimientos están bajo una estricta vigilancia sanitaria, por lo tanto, La Casa Del Papel realizará sus actividades dentro de los límites legales establecidos por la Constitución de la República del Ecuador, acatando disposiciones determinadas para la obtención del permiso de funcionamiento correspondiente.

- **Factor Económico.**

En la actualidad el Ecuador se encuentra viviendo un declive económico debido a la reciente pandemia que azotó el mundo, la cual tuvo al país en cuarentena por aproximadamente 3 meses, en los cuales el sector turístico fue el más afectado, ya que debido a la emergencia sanitaria varias empresas tuvieron que cerrar definitivamente, esto causo el despido masivo de un centenar de personas, por otro lado, existen empresas que ahora funcionan al mínimo de su capacidad con una baja considerable de ingresos.

Es por eso que La Casa Del Papel, estará sujeto al desarrollo económico que presente el país por lo que la fijación de precios en sus productos y servicios dependerá de la tasa inflacionaria anual que presente el Ecuador.

- **Factor Sociocultural.**

En cuanto a este factor La Casa Del Papel ofrecerá productos hechos en Ecuador dando un toque tradicional en cada presentación de los productos para con esto resaltar primero lo nuestro.

- **Factor Tecnológico.**

Si bien es cierto, en los últimos años la tecnología ha ido evolucionado de una manera sorprendente en todos los países del mundo, muchos de estos han sabido utilizar de una manera positiva a estos avances y este es el caso de Ecuador, ya que este aprovecha los avances tecnológicos enfocados en todos los aspectos.

La tecnología ha evolucionado en cuanto a aplicaciones móviles que ayudan a la publicidad de un local y a encontrar la ubicación del mismo.

La tecnología ha avanzado de manera radical, a tal punto que en la actualidad existen aplicaciones tales como para realizar compras con anticipación, visualizar los diferentes catálogos que cuenta la empresa.

La Casa Del Papel trabajará con aplicaciones tecnológicas que faciliten el servicio con el fin de satisfacer a los clientes.

3.2. Producto y servicio

La Casa del Papel es una papelería dedicada a la venta de suministros de oficina y útiles escolares la cual hace énfasis en brindar atención de calidad, agregando innovación a cada uno de sus productos.

Con respecto a sus servicios, el establecimiento ofrece servicios de trámites online, lo cual son actividades que se realizan con asesoría y seguimiento del caso.

3.2.1 Producto Esencial.

Hoy en día los clientes de papelerías no buscan solamente satisfacer la necesidad de compra, además de que puedan sentirse cómodos y seguros, buscan un lugar en el cual puedan adquirir productos de buena calidad.

En La Casa Del Papel, el producto esencial que se vende son los útiles escolares el cual hace que se lleve una buena experiencia al ser utilizados ya que, al obtener un producto de calidad, hace que el cliente se fidelice con la empresa.

3.2.2 Producto real.

La Casa Del Papel maneja una gran variedad de productos, entre sus más destacados se pueden encontrar:

- Resma de Papel A4 de 75 gr, el cual su envoltura tiene como finalidad de poder reutilizarlo, de esta manera apoya a la conservación del medio ambiente.
- Bolígrafos punta fina de 0.7m y punta media de 0.1m, el mismo que hace que sea un bolígrafo muy delgado y ligero el cual facilita al momento de escribir.
- Archivadores de lomo fino, grueso de tamaño A4 y memo, cuando se habla de suministros de oficina, no se puede dejar de lado a este producto que la mayoría adquiere para sus oficinas.

3.2.3 Características.

Para la elección de cada uno de los productos para la venta al público, La Casa Del Papel realizará una ardua labor de buscar productos innovadores y creativos.

Lo productos serán elegidos bajo la necesidad específica de la comunidad, con el fin de brindar a los clientes un producto de calidad, mientras que en el área de servicio los empleados están siempre a la disposición de los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades y dudas durante su visita al establecimiento.

3.2.4 Calidad.

Para la compra o elección de los productos se tiene en cuenta los indicadores de calidad tales como:

- Sistema de almacenamiento (FIFO).
- Aseo personal de los empleados.
- Limpieza y desinfección detallada del área de trabajo.
- Análisis de puntos críticos de control.

3.2.5 Estilo.

La Casa Del Papel manejará un estilo educativo y corporativo, tratando de fusionar estas dos características con la creatividad e innovación, el local tendrá espacios donde el cliente, pueda sentirse a gusto como en casa con toda la comodidad y seguridad posible, mientras está esperando su turno para ser atendido.

3.2.6 Marca.

La Casa Del Papel es un nombre llamativo formado por dos términos, en este caso, Casa, hace referencia al lugar o establecimiento y Papel a la venta relacionada del mismo, como se había mencionado anteriormente, La Casa Del Papel es una empresa que busca brindar más allá de la venta de cada uno de sus productos, un servicio de calidad.

- **Producto aumentado.**

Lo que diferencia a La Casa Del Papel de su competencia es su concepto y estilo innovador, en donde los clientes que buscan este tipo de productos se deleiten encontrando todo en un mismo lugar, brindando precios accesibles, con la finalidad de fidelizar la relación del cliente con la empresa.

3.3 Plan de introducción al mercado.

3.3.1 Distintivos y Uniformes

- **Área de Atención al cliente.**

La administradora propietaria y el agente de ventas/cajera, usarán el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos de la empresa, dichos uniformes constarán de:

- **Administrador-propietario.**
 - * Polo blanco con su respectivo distintivo
- **Agente de ventas/cajera**
 - * Polo blanco con su respectivo distintivo

Ilustración 18. Diseño uniforme
Administrador-propietario y
Agente de ventas/cajera



Beltrán, E. (2022). Diseño uniforme Administrador-propietario y Agente de ventas/cajera. San Cristóbal-Galápagos.

3.3.2 Materiales de identificación.

- **Imagotipo.**

Ilustración 1. Imagotipo La Casa Del Papel



Beltrán, E. (2022). Imagotipo La Casa Del Papel.

Elementos a destacar:

- El clip representa los suministros de oficina y útiles escolares.
- El clip en forma de techo, representa el establecimiento.
- El logotipo del establecimiento “La Casa Del Papel”
- Los colores usados:
 - * Color negro en las letras, representa seriedad y elegancia.
 - * Color rojo, este color aumenta el deseo de compra.
 - * Blanco para resaltar las letras.
- El Isotipo es claro en resaltar la relación entre una casa donde siempre existirá el papel, sea para venta o trámite y la temática del clip, donde destacan los productos de papelería.

- **Tarjetas de presentación.**

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa

Ilustración 20. Anverso tarjeta de presentación



Beltrán, E. (2022). Anverso tarjeta de presentación. Galápagos-San Cristóbal.

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, de la administradora-propietaria, se observa también la dirección del establecimiento y se pueden observar elementos como el logotipo de la empresa.

Ilustración 21. Reverso tarjeta de presentación



Beltrán, E. (2022). Reverso tarjeta de presentación. Galápagos-San Cristóbal.

- **Hoja membretada.**

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería, esto servirá para usar en asuntos como oficios, cartas y declaraciones formales a empresas o socios, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada a continuación:

Ilustración 22. Hoja membretada



Beltrán, E. (2022). Hoja membretada.

3.3.3 Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución y punto de venta físico de La Casa Del Papel es su establecimiento ubicado en el Cantón San Cristóbal, en las calles Teodoro Wolf y Av. Alsacio Northia.

- **Promoción.**

- El principal canal de promoción serán las redes sociales Facebook y WhatsApp.
- Una vez el negocio esté mejor posicionado en el mercado, se optará por medios de promoción tradicionales como prensa escrita, radio o vallas publicitarias.



- **Contacto.**

- Tarjetas de presentación.
- E-mail.
- Facebook.
- WhatsApp.



<https://web.facebook.com/LaCasaDelPapel>



0993062930

- **Correspondencia.**

- A través de mail corporativo.

- **Negociación.**

- Directa en el establecimiento.
- A través de redes sociales.
- Vía telefónica.

- **Financiamiento.**

Tabla 16. Financiamiento publicidad

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$25.00
Publicidad Facebook	3 veces por mes	\$10.00
Publicidad Instagram	3 veces por mes	\$10.00
Rotulo Fluorescente	1 unidad	\$45.00
Uniformes	2 trabajadores	\$50.00
TOTAL		\$140.00
TOTAL ANUAL		\$140.00

Beltrán, E. (2022). Financiamiento publicidad. Galápagos San Cristóbal.

3.3.4 Riesgo y oportunidades del negocio

El riesgo más importante que actualmente enfrenta, no solo La Casa Del Papel, sino también todo establecimiento económico, es la emergencia sanitaria nacional a causa del COVID 19.

Si bien es cierto que a raíz de la emergencia sanitaria la mayoría de los negocios se han visto perjudicados, a tal manera de que muchos de ellos tuvieron que cerrar sus puertas, el día de hoy el país de a poco está tratando de regresar a la normalidad, y con esto, los nuevos establecimientos económicos están surgiendo y creciendo debido a los nuevos sistemas de servicios que se vieron obligados a implementar e innovar.

Uno de estos es la tecnología, que ayuda a realizar compras, así como también para el pago realizado mediante transferencias bancarias, sin dejar de resaltar la gran ayuda que brindan las redes sociales para una publicidad digital que puede llegar a centenares de personas, es por eso también que una de las grandes oportunidades que tiene La Casa Del Papel es la de posicionarse en un mercado digital cada vez más creciente, encontrando clientes potenciales.

3.4 Fijación de Precios

3.4.1 Fijación de precios por producto y servicio.

Los precios en los productos presentados a continuación han sido calculados para un solo PAX (cliente). Se toma en cuenta el costo de traslado de los productos hasta el establecimiento. A este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen al momento de brindar un servicio o entrega del producto, por ejemplo:

- Imprevistos
- Mano de obra
- Gastos de fabricación (referente a servicios básicos)
- Gastos administrativos
- Utilidad
- IVA
- Costo de servicio

En los productos se puede apreciar cuál es el porcentaje de estos valores, luego de una sumatoria de estos se define el precio final del producto o servicio.

A continuación, se presentan los costos de los productos y servicio:

- Lista Básica de útiles escolares
- Lista Básica de Suministros de oficina
- Servicio de trámites Online.

Lista Básica de Útiles escolares

Tabla 17. Lista Básica de útiles escolares, Productos de costos.

		FICHA TÉCNICA DE COSTEO		
		PRODUCTOS ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PRODUCTO	Lista Básica de Útiles escolares	Código: 001		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09/02/2022	Administradora-Propietaria: Emily Beltrán		
PRODUCTO	MEDIDA	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Cuadernos	U	\$1.50	5	\$7.50
Carpetas	U	\$0.90	3	\$2.70
Bolígrafos	U	\$0.45	3	\$1.35
Lápices de colores	U	\$1.50	1	\$1.50
Marcadores	U	\$1.25	1	\$1.25
Tijera	U	\$0.85	1	\$0.85
Borrador	U	\$0.25	1	\$0.25
Sacapuntas	U	\$0.15	1	\$0.15
Lápiz	U	\$0.45	1	\$0.45
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$16.00
			Total neto	\$16.00
			G. Admin 12%	\$1.92
			35% utilidad	\$5.60
			Subtotal	\$23.52
			12% IVA	\$2.822
			Total	\$26.342

Lista Básica de Suministros de Oficina

Tabla 18. Lista básica de suministros de oficina, productos de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		PRODUCTOS ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PRODUCTO	Lista básica de suministros de oficina	Código: 002		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09/02/2022	Administradora-Propietaria: Emily Beltrán		
PRODUCTO	MEDIDA	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Archivador	unidad	\$3.50	3	\$10.50
Carpeta acordeón	unidad	\$3.00	2	\$6.00
Goma	g	\$1.25	1	\$1.25
Calculadora	unidad	\$5.00	1	\$5.00
Tableros apoya mano	unidad	\$3.50	1	\$3.50
Cinta de embalar	unidad	\$1.50	1	\$1.50
Clips caja	g	\$0.60	2	\$1.20
Resaltadores	unidad	\$0.60	3	\$1.80
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$30.75
			G. Admin 12%	\$3,62
			35% utilidad	\$10.76
			Subtotal	\$45.13
			12% IVA	\$5.415
			Total	\$50.545

Servicios de trámites online.

Tabla 19. Servicios de trámites online, servicio estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		SERVICIO ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PRODUCTO	Servicios de trámites online		Código: 003	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09/02/2022		Administradora-Propietaria: Emily Beltrán	
SERVICIO	MEDIDA	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Papel A4 75gr	gr	\$0.02	10	\$0.20
Bolígrafo	unidad	\$0.20	1	\$0.20
Goma	gr	\$1.25	1	\$1.25
Internet		\$3.00	1	\$3.00
Impresión	unidad	\$0.25	10	\$2.50
Protector de hoja	unidad	\$0.15	1	\$0.15
Clips	gr	\$0.05	1	\$0.05
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$7.35
			10% imprevistos	\$0.735
			Total neto	\$8.085
			Gasto de fab. 15%	\$1.21
			Factor costo 33,33%	\$2.64
			G. Admin 12%	\$0.97
			35% utilidad	\$1.64
			Subtotal	\$14.55
			12% IVA	\$1.746
			10% servicio	\$1.455
			Total	\$17.75

3.10 Implementación del negocio

- **Arriendo del local.**

Tabla 20. Arriendo del local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$300	\$1800	\$3600

Beltrán, E. (2022). Arriendo del local. Galápagos-San Cristóbal.

- **Equipos de computación.**

Tabla 21. Equipos de computación. (Ver anexo N° 1)

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Computadora	2	\$280.00	\$560.00
Caja registradora	1	\$80.00	\$80.00
Impresora Epson L6191	2	\$300.00	\$680.00
TOTAL			\$1160.00

Beltrán, E. (2022). Equipos de computación. Galápagos-San Cristóbal.

- **Equipos tecnológicos**

Tabla 22. Equipos tecnológicos.

EQUIPOS TECNOLÓGICOS			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Sistema contable Contífico	1	\$600.00	\$600.00
Software Antivirus	1	\$50.00	\$50.00
TOTAL			\$650.00

Beltrán, E. (2022). Equipos tecnológicos. Galápagos-San Cristóbal.

- **Muebles y enseres.**

Tabla 23. Muebles y enseres (Ver anexo N° 2)

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escritorio	2	\$60.00	\$120.00
Sillas de espera	4	\$6.00	\$24.00
Repisas metálicas	6	\$45.00	\$270.00
TOTAL			\$414.00

Beltrán, E. (2022). Muebles y enseres. Galápagos-San Cristóbal.

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 24. Equipos industriales de seguridad (Ver anexo N° 3)

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$18.00	\$18.00
Bomba de mano desinfectante	2	\$7.00	\$14.00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	\$2.00	\$10.00
TOTAL			\$42.00

Beltrán, E. (2022). Equipos industriales de seguridad. Galápagos-San Cristóbal.

- **Suministros de oficina.**

Tabla 25. Suministros de oficina. (Ver cotización, anexo N° 4)

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	1	\$7.00	\$7.00
Grapadora	1	\$5.00	\$5.00
Grapas (caja)	1	\$2.00	\$2.00
Caja 3 resaltadores	1	\$3.00	\$3.00
Caja esferos BIC (rojo, azul, negro)	1	\$5.22	\$5.22
Perforadora	1	\$6.00	\$6.00
Archivador	3	\$4.50	\$13.50
Tijera	1	\$1.00	\$1.00
TOTAL			\$42.72
TOTAL ANUAL			\$85.44

Beltrán, E. (2022). Suministros de oficina. Galápagos-San Cristóbal.

- **Servicios básicos.**

Tabla 26. Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$5.00
Luz	\$40.00
Teléfono	\$20.00
Internet	\$40.00
TOTAL	\$105.00
TOTAL ANUAL	\$1260.00

Beltrán, E. (2022). Servicios básicos. Galápagos-San Cristóbal.

- **Materiales de limpieza.**

Tabla 27. Materiales de limpieza. (Ver anexo N° 5)

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba de cerda pequeña	1	\$3.50	\$3.50
Recolector o pala	1	\$2.50	\$2.50
Trapeador	1	\$7.00	\$7.00
Cloro 1 Gal	1	\$4.95	\$4.95
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$5.99	\$5.99
Papel higiénico jumbo 200 metros	4	\$1.00	\$4.00
Toalla de papel	2	\$3.50	\$7.00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$9.50	\$9.50
TOTAL			\$44.44
TOTAL ANUAL			\$88.88

Beltrán, E. (2022). Materiales de limpieza. Galápagos-San Cristóbal.

3.11 Estudio arquitectónico

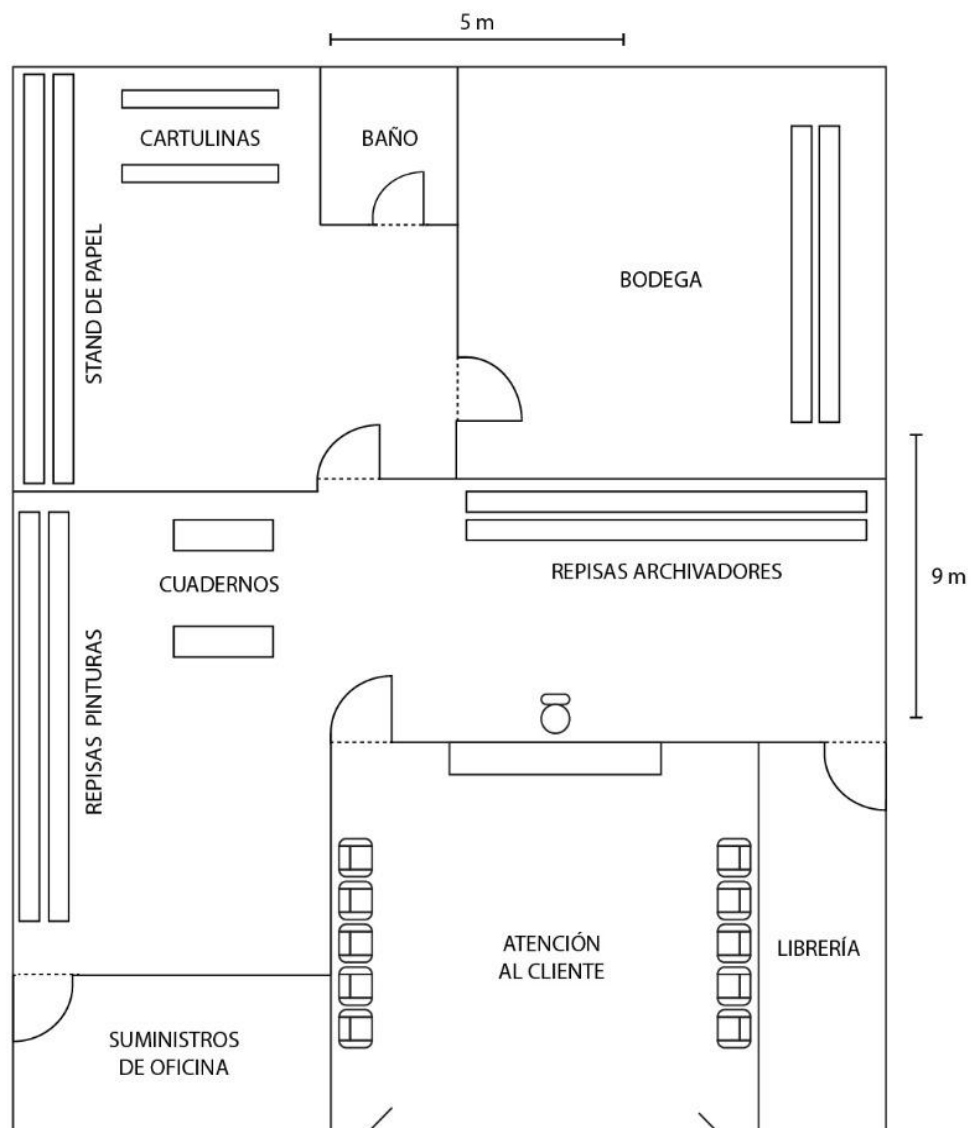
Se toma en cuenta para el diseño de la papelería la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la empresa y el aforo que se manejará (2 personas).

En el área de atención al cliente, se ha considerado el espacio que necesitarán los trabajadores para moverse con tranquilidad en el cumplimiento de las actividades de venta.

Por lo tanto, en ella cuenta con su respectivo stand de productos a la vista de los clientes, como se puede observar el establecimiento cuenta con espacios específicos para bodega para almacenar los productos en stock.

- **Estructura interna del establecimiento.**

Ilustración 23. Estructura del establecimiento.



Beltrán, E. (2022). Estructura del establecimiento. Galápagos-San Cristóbal.

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con el fin de agregar formalidad al negocio, se realizaron los trámites y permisos pertinentes.

- **Servicio de Rentas Internas / SRI**

Para legalizar la empresa La Casa Del Papel y tener permiso del SRI se debe tener los siguientes documentos

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

- **Requisitos Tributarios**

- Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE).
- Impuesto a la Renta, la declaración y pago del Impuesto a la Renta se efectuará de forma anual, conforme la siguiente tabla:

Ilustración 24. Tabla de Impuesto a la Renta

Límite inferior (USD)	Límite superior (USD)	Impuesto a la fracción básica	Tipo marginal (%)
-	20.000,00	60,00	0
20.000,01	50.000,00	60,00	1
50.000,01	75.000,00	360,00	1,25
75.000,01	100.000,00	672,50	1,50
100.000,01	200.000,00	1.047,50	1,75
200.000,01	300.000,00	2.797,52	2

Recuperado de: www.sri.gob.ec/rimpe#rimpe

- **Patente Municipal**

La patente municipal se paga una vez por año y su valor está calculado por cada municipio. En este caso la Municipalidad de la isla San Cristóbal. Los requisitos que se solicitan son:

- Formulario de solicitud para registro de patente
- Copia de cédula de identidad
- Copia de certificado de votación
- Copia de Registro Único de Contribuyentes (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

Para realizar este tipo de trámite podemos ingresar a la página web: www.gadmsc.gob.ec

- **Permiso de Funcionamiento de Bombero**

- Copia de cédula de identidad
- Copia de certificado de votación
- Copia de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copia de certificado de funcionamiento de la patente del año actual

Para realizar este tipo de trámite podemos ingresar a la página web: www.bomberos.gob.ec


- **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.

Ilustración 25. Rol de Pago, La Casa del Papel

		LA CASA DEL PAPEL Propietaria: Emily Beltran RUC: 2000079968001 Dirección: Teodoro Wolf y Av. Alsacio Northia Teléfono: 0993062939	
NOMBRE TRABAJADOR		MES:	
CEDULA:		AÑO:	
DETALLE			
INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO		IESS TRABAJADOR 9.45%	
DÍAS LABORADOS		IESS EMPLEADOR 11.15%	
FONDOS DE RESERVA		ANTICIPO	
DÉCIMO 4TO			
DÉCIMO 3RO			
HORAS EXTRAS			
TOTAL INGRESO		TOTAL EGRESOS	
TOTAL A RECIBIR			
FIRMA TRABAJADOR C.C.-		FIRMA EMPLEADOR RUC:	

Beltrán, E. (2022). Rol de pago. Galápagos-San Cristóbal.

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Objetivo de área

El sector de la limpieza la empresa La Casa Del Papel puede aportar numerosas soluciones al objeto de mitigar el impacto perjudicial. En los ambientes interiores a través de la Limpieza origina un efecto mínimo sobre la salud de las personas y el medio ambiente. Este incluye la combinación de programas de limpieza eficientes, prácticas y soluciones innovadoras, equipos y productos sostenibles.

Valorar la protección del Medio Ambiente como principal responsabilidad de la empresa La Casa Del Papel y velar por que ésta se lleve a cabo en todas las funciones y áreas de la actividad que realiza la empresa.

Se remarca que la protección del Medio Ambiente es cosa de todos los que forman la empresa La Casa Del Papel por lo que se debe proceder en cada situación con un comportamiento responsable tanto dentro como fuera de la empresa.

Es por eso que el compromiso de cumplir de forma exigente aquellas disposiciones legales ambientales vigentes aplicables a esta actividad, así como de los requisitos que la organización suscriba. La reducción de los impactos ambientales derivados del uso y la manipulación de sustancias químicas y peligrosas, el consumo de agua y de energía y a gestión inadecuada de los residuos, es la tarea central de la política de protección ambiental.

Se controlará en la empresa La Casa Del Papel el cumplimiento de la protección ambiental con el fin de verificar el buen funcionamiento de dicha protección y adecuar los objetivos y metas a la naturaleza y magnitud de los impactos ambientales provocados por las actividades, productos y servicios.

5.2 Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar La Casa Del Papel

Los problemas de tipo medioambiental que La Casa Del Papel identifica, puede dividirse fundamentalmente en dos campos:

- Suelo.
- Agua.

Si bien hoy en día, y teniendo en cuenta la tendencia hacia la prevención de la contaminación en contra de la corrección, otro campo importante sería también el consumo de recursos. En cuanto al caso particular de empresas de limpieza tenemos:

Suelo

- Productos de papelería
- Sustancias químicas.
- Envases que los hayan contenido.
- Deshechos de la ejecución de limpieza (trapos sucios, filtros, suciedad extraída,).
- Residuos urbanos (papeles, cartones, envoltorios,)

Agua

La contaminación por vertidos es importante en el sector de la limpieza fundamentalmente debido a la gran cantidad de aguas de limpieza que se generan en dichas actividades y el deshecho que se hace de ellas.

Los contaminantes fundamentales existentes en las aguas de limpieza serán:

- Suciedades arrastradas por dichas aguas (sólidos en suspensión, elementos químicos en limpiezas industriales,).
- Sustancias químicas existentes debido a los productos de limpieza utilizados.

Otros factores medioambientales relacionados con el sector limpieza son:

- Consumos.
- Aguas.
- Sustancias químicas.
- Energía.
- Almacenamiento y uso de sustancias peligrosas.

Tabla 28. Prevención de Impacto Recurso Suelo

PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS							
PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL RECURSO SUELO							
Objetivo: Prevenir y minimizar los impactos negativos al recurso SUELO					MPIA-01		
Lugar de aplicación: La Casa del Papel							
Responsable: Emily Beltrán							
Aspecto Ambiental	Impacto Identificado	Medidas Propuestas	Indicadores	Métodos de Verificación	Plazos		
					Inicio	Periodicidad	Finalización
Generación de residuos urbanos (papeles, cartones, envoltorios)	Contaminación del suelo	Los productos de papelería tales como: Útiles escolares, suministros de oficina y entre otros, deberán ser extraídos de sus empaques, cartones o envoltorios para su uso, posteriormente se desechará, siendo su destino el basurero.	Actividades ejecutadas	Registro de recolección de los envoltorios y cartones para su entrega a los recolectores de los residuos sólidos	A partir de la emisión del Certificado Ambiental	Mensual	Fin de la vida útil del proyecto

Beltrán, E. (2022). Prevención de Impacto Recurso Suelo. Galápagos-San Cristóbal.

Tabla 29. Prevención de Impacto Recurso Agua

PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS							
PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL RECURSO AGUA							
Objetivo: Prevenir y minimizar los impactos negativos al recurso AGUA					MPIA-02		
Lugar de aplicación: La Casa del Papel							
Responsable: Emily Beltrán							
Aspecto Ambiental	Impacto Identificado	Medidas Propuestas	Indicadores	Métodos de Verificación	Plazos		
					Inicio	Periodicidad	Finalización
Generación de efluentes residuales	Contaminación de agua	Limpieza y mantenimiento de las áreas de trabajo y bodega	Actividad realizada/ Actividad programada y requerida	Registro de limpieza y mantenimiento Registro fotográfico fechado desde la cámara	A partir de la emisión del certificado ambiental	Mensual	Fin de la vida útil del proyecto

Beltrán, E. (2022). Prevención de Impacto Recurso Agua. Galápagos-San Cristóbal.

Medidas para contrarrestar los impactos generados por La Casa Del Papel.

- Usar bolsas, y empaques biodegradables.
- Clasificación de la basura mediante contenedores por colores para su identificación.
- Manejo adecuado de residuos que se producen en el empaquetamiento.
- Utilizar productos de limpieza biodegradables.
- Realizar control técnico para no generar un exceso de energía.
- Evitando el desperdicio innecesario el agua
- Utilizar las rotulaciones adecuadas para la identificación de la microempresa.
- Reducir, reciclar y reutilizar.

Ilustración 26. Contenedores de reciclaje



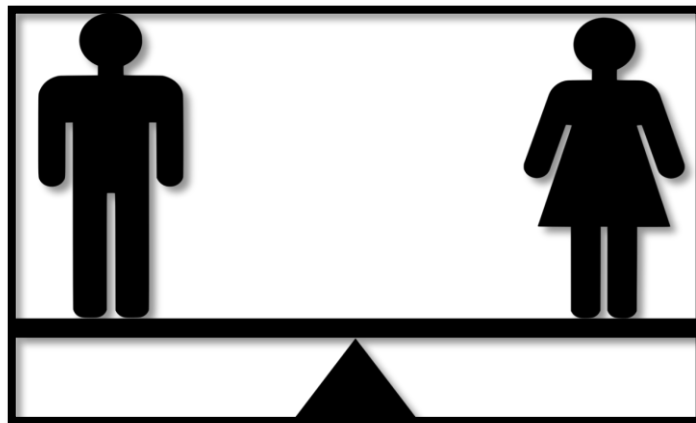
Beltrán, E. (2022). Contenedores de reciclaje. Galápagos-San Cristóbal.

5.3 Impacto social

Igualdad de género

La igualdad de género se refiere a “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres” que se pueda tener a lo largo de la vida de la empresa. La Casa Del Papel priorizará la participación igualitaria de hombres y mujeres.

Ilustración 27. Igualdad de género



Beltrán, E. (2022). Igualdad de género. Galápagos-San Cristóbal.

Generar empleo

La Casa Del Papel genera empleos a las personas del sector tanto a personas no profesionales y profesionales, de acuerdo a los perfiles para los cargos solicitados, capacitación formando un personal con amplia experiencia y conocimiento.

Considerando también la equidad de género en todos los campos con participación igualitaria de hombres y mujeres. Incentivando al personal de la empresa, La Casa Del Papel administrativos y trabajadores, con premio al mejor trabajador del año, pago de horas extras, cumpleaños, canasta navideña a la familia de los empleados y trabajadores de La Casa Del Papel.

Atracción de empleados

La Casa Del Papel, mantendrá una política que incluya una gestión empresarial que sea eficiente y responsable de manera que los empleados y trabajadores se sientan motivados y seguros del lugar de trabajo y empiecen a rendir al máximo en sus actividades encomendadas a cada uno.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1. Introducción

En el siguiente capítulo se detalla el análisis financiero de la empresa y para esto fueron utilizadas las siguientes herramientas, con el fin de analizar la viabilidad económica financiera de la papelería La Casa Del Papel.

6.2 Activos Fijos

El activo fijo se refiere al bien que posee una empresa o negocio, sea tangible o intangible. Una de sus características es que no pueden convertirse en liquidez a corto plazo.

Los activos fijos son necesarios para el funcionamiento de una empresa, se toman en cuenta los edificios, vehículos, quipos industriales y de seguridad, equipos de computación y muebles (Kueski, 2020), sumando como total de activos fijos para la empresa se tiene: \$1202.00.

Tabla 30. Activos Fijos.

ACTIVOS FIJOS	
Equipos Ind./ Seguridad	\$42.00
Equipos de Computación	\$1160.00
Muebles - Enseres	\$414.00
TOTAL	\$1202.00

Elaborado por: Emily Beltrán

6.3. Activos diferidos

Concierne a todos los gastos o inversión para la creación de la empresa.

Activos diferidos se define a la inscripción de la empresa que, en este caso, se la instaura como Negocio Popular, Régimen RIMPE, lo que representa que la inscripción es gratuita, los gastos legales serán de \$100, el permiso de bomberos de \$15.00 y las patentes municipales de \$83.00 lo que nos da un total de activos diferidos de \$198.00.

Tabla 31. Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Inscripción Empresa (RIMPE)	\$0
Gastos legales	\$100
Permisos Bomberos	\$15
Patentes municipales	\$83
Total	\$198.00

Elaborado por: Emily Beltrán

6.5. Capital de trabajo

El capital de trabajo es la cantidad necesaria de recursos para que una empresa o institución financiera pueda realizar sus operaciones con normalidad.

El capital de trabajo es el dinero con que se cuenta para hacer funcionar el negocio en el día a día, lo que implica el dinero suficiente para compra de mercancías, pago de salarios, servicios públicos, arrendamientos, etc. (Peñaloza, 2008).

En lo que concierne al establecimiento, mensualmente tenemos un costo de sueldos y salarios de \$4632.75; servicios básicos (agua, luz, teléfono, internet) el valor de \$315.00; material de oficina \$21.36; material de limpieza \$22.22; alquiler local \$900.00; gastos de publicidad de \$35.00; materia prima \$400.00; y de gastos financieros \$175.00, estos valores fueron multiplicados por 4 trimestres que se estipula el capital de trabajo dando como un total de \$27545.32.

Tabla 32. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	Valores Trimestrales	Valores Anuales
Sueldos	\$4632.75	\$18531
Servicios Básicos	\$315.00	\$1260
Material oficina	\$21.36	\$85.44
Material limpieza	\$22.22	\$88.88
Alquiler local	\$900.00	\$3600
Publicidad	\$35.00	\$140
Adquisición de materia prima	\$400	\$1600
Gastos financieros	\$175	\$700
Nro. meses	3	12
TOTAL INVERSION	\$6886.33	\$27545.32

Elaborado por: Emily Beltrán

La inversión total son todos los gastos que se efectúan, teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo para 12 meses de la empresa es de \$29561.32.

Tabla 33. Detalles de inversión

TOTAL DE INVERSIÓN	
ACTIVO FIJO	\$1616.00
ACTIVO DIFERIDO	\$400.00
CAPITAL DE TRABAJO ANUAL	\$27545.32
TOTAL DE INVERSIÓN	\$29561.32

Elaborado por: Emily Beltrán

6.6 Sueldos

A continuación, se detalla el cuadro de sueldos con todos los beneficios legales, incluido el aporte al IESS, con valores mensuales y anuales.

Tabla 34. Sueldos.

CARGOS	Nro.	Sueldo Total	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Aporte IESS Patronal (11,15%)	Aporte IESS Personal (9,45%)	Costo Mensual USD	Costo Anual USD
Administradora-Propietaria	1	700	58.33	58.33	78.05	66.15	960.87	11530.40
Agente de ventas/cajera	1	425	35.42	35.42	47.39	40.16	583.38	7000.60
TOTAL	2	\$1,125.00	\$93.75	\$93.75	\$125.44	\$106.31	\$1,544.25	\$18,531.00

Elaborado por: Emily Beltrán

6.7. Depreciación activos fijos.

La depreciación es la disminución del valor del activo fijo que se produce por su uso y desgaste, lo cual disminuye su valor económico. La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes: (Castro, 2011)

- Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcas y similares 5% anual.
- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
- Equipos de cómputo y software 33% anual

En esta tabla 35, se verá la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para el establecimiento son los siguientes: equipos industriales 10%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de \$432.23.

Tabla 35. Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Ind.	\$42.00	10%	\$4.20
Equipos de Computación	\$1160.00	33.33%	\$386.628
Muebles y Enseres	\$414.00	10%	\$41.40
TOTAL DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS			\$432.23

Elaborado por: Emily Beltrán

6.8. Amortizaciones

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La Amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a \$80.00, ya que el monto por constitución equivale a \$400.00.

Tabla 36. Porcentaje Amortización

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE AMORTIZACION			
Gastos de Constitución de la empresa	\$400.00	20%	\$80.00

Elaborado por: Emily Beltrán

6.9. Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de \$5000.00 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14%.

Tabla 37. Amortización

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	\$1600			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	16000
1	4660.54	2,240.00	2,420.54	13,579.46
2	4660.54	1,901.12	2,759.41	10,820.05
3	4660.54	1,514.81	3,145.73	7,674.32
4	4660.54	1,074.41	3,586.13	4,088.19
5	4660.54	572.35	4,088.19	0.00

Elaborado por: Emily Beltrán

La tabla indica el manejo de pago de la suma de \$16000.00, llegando al año 5, el pago de interés de \$572.35 y a su vez el pago capital de \$4,088.19 para que al final del periodo establecido nos dé un saldo de cero dólares.

6.10. Estructura capital

Una organización puede financiarse con recursos propios (capital) o con recursos pedidos en préstamo (pasivos).

La proporción entre una y otra cantidad es lo que se conoce como estructura de capital, esta es la mezcla específica de deuda a largo plazo y de capital que la empresa utiliza para financiar sus operaciones. (Esparza, s.f.).

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: Capital Propio con la suma de \$13561.32 que equivale a una estructura del 46%; costo 13% con una tasa de descuento de 6,0%.

Por lo consiguiente el Capital Financiero es de \$16000.00 con una estructura del 54% , el costo es del 14 % que otorga el 7,6% de tasa de descuento; con un total de inversión de \$29561.32, que en la suma total nos da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13.5% valor indicador de la factibilidad de la empresa.

Tabla 38. Estructura de capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	TMAR
Capital Propio	13561.32	46%	13%	6.0%	
Capital Financiero	16000	54%	14%	7.6%	
Total Inversión	29561.32	100%		13.5%	

Elaborado por: Emily Beltrán

6.11. Punto de equilibrio

En la siguiente tabla N39, se aprecian los costos fijos que va a tener la empresa y son aquellos costos que la empresa debe pagar independientemente de su nivel de operación, es decir, produzca o no produzca debe pagarlos (Peñaloza, 2008).

El valor se calculó con los valores de arriendo, sueldos, servicios básicos y materia prima divididos para los 12 meses, el valor total mensual es de \$2082.59.

Tabla 39. Costos fijos

COSTOS FIJOS MENSUALES	
Arriendo	\$300.00
Sueldos	\$1544.25
Servicios Básicos	\$105.00
Materia Prima	\$133.34
Total	\$2082.59

Elaborado por: Emily Beltrán

El margen de contribución es el resultado de restar los costes variables al precio de venta, es decir son los beneficios de una compañía sin considerar los costos fijos.

Para La Casa Del Papel, se tomó en cuenta los valores de una lista de útiles básica, que sería el producto de mayor venta. Entonces el valor de la lista es \$26.34, el valor del costo sería \$16.00 por lo que el margen de contribución será de \$10,34.

Tabla 40. Margen de contribución

Precio lista básica de útiles	\$26.34	
Costo lista básica de útiles	\$16.00	
Ganancia	\$10.34	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Elaborado por: Emily Beltrán

El punto de equilibrio es uno de los elementos centrales en cualquier tipo de negocio pues nos 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 invirtió al iniciar el negocio, sin recibir ganancias.

Una vez que la empresa alcanza el equilibrio entre los costos y los ingresos totales, tendrá posibilidades de ser rentable y empezará a producir ganancias (Moreno, 2021).

En la tabla 41, se puede observar que se deberá realizar 201 ventas mensuales de las listas básicas de útiles escolares, es decir teniendo que vender 6.70 listas básicas de útiles escolares diarios para que el negocio tenga su punto de equilibrio y no se gane ni se pierda, es decir en términos monetarios representa unos \$100 a \$120 diarios en toda la oferta de servicios que dispone La Casa Del Papel.

201 listas mensuales para no perder ni ganar

Ventas proyectadas: para la proyección de ventas hemos tomado con referencia las preguntas 4 y 6 de la encuesta que nos proporciona porcentajes de los potenciales clientes a demandar nuestros productos y servicios a saber:

Pregunta 4 (98%) Pregunta 6 (89%) promedio = 93.5%

Proy = 201 x 93.5%

Proy = 201 + 188.32

Proy = 389.73 = 390

Tabla 41. Punto de equilibrio

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
VENTA	201	\$26.34	\$5305.20
COSTO	201	\$16.00	\$3222.60
GASTO			\$2082.59
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Elaborado por: Emily Beltrán

En la tabla 42 se puede observar que las ventas proyectadas para que exista una ganancia será de 390 listas básicas.

Tabla 42. Ventas /costos

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	VALOR	TOTAL	
390	\$10272.60	\$123271.20	VENTAS
390	\$6240	\$74880.00	COSTO

Elaborado por: Emily Beltrán

6.12 Costo de ventas

El costo de venta se basa en un periodo de cinco años en el mismo que tendremos las ventas proyectadas para conocer los valores del primer año.

La tabla N43 es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 1.03% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$11776.95 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$14544.32.

Tabla 43. Costo de ventas.

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		123271.20	126981.66	130803.81	134741.01	138796.71
COSTO DE VENTAS		74880.00	77133.89	79455.62	81847.23	84310.83
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		48391.20	49847.78	51348.19	52893.77	54485.88
GASTOS ADMINISTRATIVOS		18531.00	19088.78	19663.36	20255.22	20864.90
SERVICIOS BASICOS		1260.00	1297.93	1336.99	1377.24	1418.69
MATERIAL OFIC.		85.44	88.01	90.66	93.39	96.20
MATERIAL LIMPIEZA		88.88	91.56	94.31	97.15	100.07
ALQUILER		3600.00	3708.36	3819.98	3934.96	4053.41
PUBLICIDAD		3600.00	3708.36	3819.98	3934.96	4053.41
DEPRECIACIONES		432.23	432.23	432.23	432.23	432.23
AMORTIZACIONES		80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
UTILIDAD OPERATIVA		20713.65	21352.55	22010.68	22688.62	23386.97
GASTOS FINANCIEROS		2240.00	1901.12	1514.81	1074.41	572.35
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		18473.65	19451.43	20495.87	21614.22	22814.62
BASE IMPOSITIVA		6696.70	7051.14	7429.75	7835.15	8270.30
UTILIDAD NETA		11776.95	12400.28	13066.12	13779.06	14544.32

Elaborado por: Emily Beltrán

6.13. Flujo de caja

El flujo de caja se refiere a la información sobre los recursos que genera una empresa, tanto los flujos de entrada como de salida, en un periodo de tiempo específico.

De lo expuesto, brinda la información sobre los ingresos y gastos, permitiendo determinar la solvencia y liquidez que posee la empresa (Esparza, s.f.).

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$9,868.64 mientras que para el 5 año esta aumentará a \$10,968.36 ya que en este año se recupera el capital de trabajo.

Tabla 44. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		20713.65	21352.55	22010.68	22688.62	23386.97
DEPRECIACIÓN		432.23	432.23	432.23	432.23	432.23
AMORTIZACIÓN		80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
- BASE IMPOSITIVA		6696.70	7051.14	7429.75	7835.15	8270.30
- GASTOS FINANCIEROS		2240.00	1901.12	1514.81	1074.41	572.35
- PAGO CAPITAL		2,420.54	2,759.41	3,145.73	3,586.13	4,088.19
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-29561.32	9,868.64	10,153.10	10,432.62	10,705.16	10,968.36

Elaborado por: Emily Beltrán

6.14. Calculo 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:

6.14.1. VAN (Valor Actual Neto)

El VAN es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto.

El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. Es un VAN traer el valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión; el VAN es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$7,103.31; por lo tanto, el negocio es factible.

6.14.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es el porcentaje de beneficio o pérdida que conllevará cualquier inversión y está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN) es igual a cero. Se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión. (Software DELSOL, s.f.)

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 22.19 % que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 8.65% con el TMAR.

Tabla 45. VAN/ TIR

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	7,103.31
TIR	22.19%
TMAR	13.54%

Elaborado por: Emily Beltrán

7.1 CONCLUSIONES

- Luego del estudio realizado en el capítulo se pudo evidenciar la importancia que será la microempresa en el mercado cuya finalidad se centra en ofrecer la venta de útiles escolares, suministro de oficina y servicios de trámites online, teniendo en cuenta y cumpliendo con cada uno de los objetivos planteados por La Casa Del Papel, se determina la acogida por parte de los clientes logrando metas establecidas en menor tiempo posible.
- De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en el lugar, con preguntas cerradas y de opción múltiple, apoyándose en un análisis del sector se identificó los gustos y preferencias de los futuros clientes, obteniendo excelentes resultados positivos del cual se derivó a la implementación de la microempresa.
- Para operar de manera eficiente y analizando el impacto ambiental se implementará alternativas como evitar el uso de las fundas plásticas por la implementación de bolsos ecológicos biodegradables para contrarrestar el impacto ambiental, garantizando el compromiso y responsabilidad por parte de todos los integrantes de La Casa Del Papel, apoyando a la conservación del medio ambiente.
- Esta microempresa mantiene una equidad laboral respetando a la igualdad de oportunidades permitiendo autonomía e independencia para todos los trabajadores que hacen parte de la papelería y de esta manera generamos fuentes de empleo para personas con visión de emprender y que deseen un crecimiento a nivel empresarial y personal.

7.2 RECOMENDACIONES

- Para la realización de un plan de negocio es importante y necesario estructurar la parte administrativa con estrategias acompañadas de una organización empresarial, investigación de mercado al igual que tener el conocimiento necesario con las normas regidas por las entidades u organismos de control ya que estas van a ayudar a tener una perspectiva de tamaño empresarial
- La realización de un Plan de Marketing agresivo con la finalidad de que pueda brindar líneas para poder llegar a un mercado eficaz.
- Tener claro y consolides de la parte financiera de todo el proyecto para visualizar el futuro y finanzas del negocio.

7.3 BIBLIOGRAFÍA

- Borello, A. (2000). “**El plan de Negocios**” Bogotá Colombia Mac Graw-Hill Interamericana. (1* ed) Disponible en:
http://fich.unl.edu.ar/files/Manual_de_Plan_de_Negocios.pdf
- Pinson, L. (2003). “**Autonomía de Plan de Negocios**”. Estados Unidos, Chicago. Librería Hispanoamericana (5* ed.). Disponible en:
<https://www.nathaninc.com/wp-content/uploads/2017/10/LIBRO-PLAN-DE-NEGOCIOS-2.pdf>
- Prieto, J. (2009). “**Investigación de Mercados**”. Bogotá Colombia. ECOE ediciones. Disponible en:
<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Investigaci%C3%B3n%20de%20mercados.pdf>
- Kueski, S. “**Activos fijos**”, México. Disponible en:
<https://kueski.com/blog/finanzas-personales/emprender/que-es-un-activo-fijo/>
- Peñaloza, M. (2008). “**Administración del Capital de trabajo**”, Venezuela. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/3314/331427212002.pdf>
- Román, J. (2017). “**Estados financieros básicos**”, México. Editorial ISEF. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=scomDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Castro, I. (2011). “**Depreciación Activos Fijos**”, Quito. Disponible en:
<https://todoconta.com/depreciacion-activos-fijos/>
- Esparza, S. (2016). “**Estructura de capital**”, London. Disponible en:
<http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3a%20Estructura%20capital.pdf>
- (Software DELSOL, s.f.) Tasa Interna de retorno (TIR).

7.4 ANEXOS

Anexo N°: 1

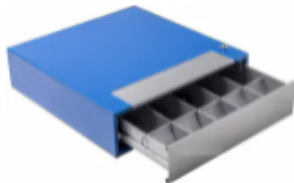
Proformas de precios

- Equipos de computación



Computadora De Escritorio Completa
Marca Dell

U\$S 280



Caja Para Dinero 4 Billetes - Gaveta
Registradora Secreter

U\$S 80



U\$S 300

Impresora Multifuncional Epson L6191 Y
Varios Modelos

Anexo N°: 2**Proformas de precios**

- **Muebles y enseres**



Escritorio Sencillo - Oficina Mini
Teletrabajo Diseño

U\$S 60



Silla De Espera Plastico Exterior
Panton

U\$S 6



Estanterías O Perchas Metálicas
Regulables

U\$S 45

Anexo N°: 3**Proformas de precios**

- **Equipos industriales de seguridad**



Extintor Recargable Polvo 10 Libras

U\$S 18



Bomba De Mano

Litros

U\$S 7



Rotulo Señaletica 20x30cm A4 Salida
De Emergencia Flecha Der

U\$S 2

Anexo N°: 4

Proformas de precios/Cotización

- **Suministros de oficina**



PAPELERIA "José Gael"

Del Sr. JOSE JARAMILLO POVEDA RUC. 0904926615001
E-mail: papeleriajosegael@hotmail.com Teléfono: 05 2521 838
Dirección: Calle. Theodoro Wolf y Alvaro Norblin
San Cristóbal-Guápago-Ecuador

PROFORMA PJG-SCY-001-007

NOMBRE: Emily Beltrán Miranda
CÉDULA: 2000079968
TELÉFONO: 0993062939
DIRECCIÓN: Peñas Altas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	1	\$7.00	\$7.00
Grapadora	1	\$5.00	\$5.00
Grapas (caja)	1	\$2.00	\$2.00
Caja 3 resaltadores	1	\$3.00	\$3.00
Caja esferos BIC (rojo, azul, negro)	1	\$5.22	\$5.22
Perforadora	1	\$6.00	\$6.00
Archivador	3	\$4.50	\$13.50
Tijera	1	\$1.00	\$1.00
TOTAL			\$42.72

LOS PRECIOS INCLUYEN IVA


RECIBO CONFORME


ENTREGO CONFORME

José Jaramillo Poveda
C.C.:0904926615
Telf.: 0996774639

Anexo N°: 5**Proformas de precios**

- **Materiales de limpieza**



Escoba De Cerda Pequeñas

U\$S 3⁵⁰



Pala Recogedora Con Dispensador
Bolsa

U\$S 2⁵⁰



Trapeador 7 Veces Mas Absorbente
Facil Lavado

U\$S 7