



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**“Proyecto de factibilidad para la implementación de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares ubicado en el sector centro del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”**

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

**AUTOR: Indira Fernanda Mamallacta Andi**

**DIRECTOR: Ing. Fernando Razo Cajas**

**D.M. Quito, 05 de marzo de 2022**

## DEDICATORIA

Primeramente, se lo dedico a Dios que gracias a él he tenido la fuerza, sabiduría, entendimiento y conocimiento para cumplir tan importante meta regalándome fortaleza día a día para superarme como una persona profesional y a su vez me rodeó de personas maravillosas que estuvieron en todo momento para apoyarme y no decaer en el camino.

Mi esfuerzo y trabajo propuesto en este tiempo de estudio se lo dedico a mi padre Medardo Mamallacta quien me ha impulsado a continuar día con día, a pesar de las dificultades que hemos atravesado me ha demostrado su apoyo incondicional en todo momento para que continúe con mis estudios profesionales.

Con mucho amor a mi mamita Clara Andi quien me apoyo desde el primer momento y que por circunstancias de la vida hoy no se encuentra a mi lado, pero sé que desde el cielo ella me guía e ilumina mi camino sintiéndose orgullosa de mis logros.

A mis hermanos, quienes de alguna u otro forma me han apoyado en todo momento con palabras de aliento y abrazos en los momentos exactos.

A mis compañeras de clases hoy en día amigas Alejandra y Nayelly muchas gracias por estar en todo momento y no dejarme decaer en el camino, y siempre decirme que, así como comenzamos juntas este reto debemos culminar nuestro objetivo juntas demostrando que valió la pena las largas desveladas de estudio.

A mis amigos que en todo momento me alentaron a continuar con esta meta, amigos que uno escoge en la vida y se convierten en familia y de cada uno de ellos llevo muchas experiencias y he aprendido algo diferente para mi vida profesional.

## AGRADECIMIENTO

Primero a Dios, el dador de la vida, gracias a él que me ha permitido continuar con esta gran meta a pesar de los esfuerzos, tropiezos entre otras cosas me ha mantenido de pie, guiándome y llenándome de bendiciones para llegar hasta donde he llegado, gracias Dios porque sin ti no podría cumplir esta meta soñada.

A mi familia, mi padre que siempre me apoyado en todo momento moral y económicamente, en especial a mi mamita que creyó en mi desde el primer momento que le pedí su apoyo para estudiar y formarme como profesional y que hoy en día no está presente, pero sé que en el cielo está sintiéndose orgullosa de ver como estoy culminando una meta en mi vida profesional gracias papitos por ser mi motor, modelo y guía.

A mis hermanos siempre agradecerles ya que han sabido guiarme y han aportado de alguna u otra manera en mi crecimiento profesional, los llevo siempre en mi corazón.

A la institución por permitirme crecer como profesional en su establecimiento gracias al apoyo y formación académica por parte de sus docentes, personas con gran sabiduría y profesionalismo.

Agradecimiento al Ing. Christian Carvajal quién nos brindó su apoyo y conocimiento profesional en todo momento.

Agradecimiento a mi tutor de trabajo de titulación, Ing. Fernando Razo por sus conocimientos impartidos que me ayudo a llevar a cabo para poder culminar con este proyecto y sobre todo por su paciencia muchas gracias ingeniero

## **AUTORIA**

Yo, Indira Fernanda Mamallacta Andi, autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

**Indira Fernanda Mamallacta Andi**  
**C.I 2100399043**

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

## **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.

Ing. Fernando Razo

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

D.M. Quito, 05 de marzo 2022

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

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

PRIMERA: El Ing. Fernando Razo y por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo final de carrera; y la Srta. Indira Fernanda Mamallacta Andi por sus propios derechos, en calidad de autora del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. – La Señorita Indira Fernanda Mamallacta Andi realizó el trabajo final de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares ubicado en el sector centro del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”**, para optar por el título de Tecnóloga en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del Ing. Fernando Razo

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, Ing. Fernando Razo en calidad de Tutor del trabajo de fin de carrera y la Srta. Indira Fernanda Mamallacta Andi como autora 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 implementación de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares ubicado en el sector centro del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

Ing. Fernando Razo

Indira Fernanda Mamallacta Andi

D.M. Quito, 05 de marzo 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIA.....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	vi
RESUMEN.....	13
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING ..31	
3.1 Objetivo de mercadotecnia.....	31
3.2.1 Modalidad .....	31
3.3 Plan de muestreo .....	31
3.4 Análisis de las encuestas .....	33
Pregunta 1.....	33
Pregunta 2.....	34
Pregunta 3.....	35
Pregunta 4.....	36
Pregunta 5.....	37
Pregunta 6.....	38
Pregunta 7.....	39
Pregunta 8. ....	40
Pregunta 9.....	41
Pregunta 10.....	42
Pregunta 11.....	43
Pregunta 12.....	44
Pregunta 13.....	45
3.4.1 Análisis general.....	46
3.5 Entorno empresarial .....	47
3.5.1 Microentorno.....	47
3.5.2 Macroentorno .....	49
3.6 Producto y servicio.....	52
3.7 Marca.....	54
3.9 Fijación de precios por prestación de servicios.....	59

3.10 Implementación del negocio .....	61
3.11 Estudio arquitectónico.....	64
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL .....	65
Servicio de Rentas Internas / SRI.....	65
Patente Municipal.....	65
IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social).....	66
5.1 Objetivo de área .....	67
5.2 Impacto ambiental.....	67
Identificación de impactos ambientales de Imandi Techs.....	67
Medidas para contrarrestar los impactos generados por Imandi Techs .....	69
5.3 Impacto social .....	69
5.4 Igualdad de género .....	70
5.5 Generar empleo.....	70
5.6 Atracción de empleados .....	70
6. PROCESO FINANCIERO.....	71
6.1. Introducción .....	71
6.3. Activos diferidos .....	71
6.5. Capital de trabajo .....	72
6.7. Sueldos.....	73
6.8. Depreciación activos fijos.....	74
Nota. Hace referencia a la depreciación de activos fijo de Imandi Techs .....	74
6.9. Amortizaciones .....	74
6.10. Tabla de amortización .....	75
6.11. Estructura capital.....	76
6.12. Punto de equilibrio .....	76
6.13. Estado de resultados.....	79
6.14. Flujo de caja .....	80
6.15. Cálculo del TIR y el VAN .....	80
6.15.1. VAN (Valor Actual Neto).....	80
6.15.2. TIR (Tasa Interna de Retorno).....	81
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
7.1. Conclusiones .....	82



7.2. Recomendaciones.....	83
7.3. Bibliografía .....	84
7.4. Anexos.....	85

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	28
Tabla 2.....	29
Tabla 3.....	30
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	34
Tabla 6.....	35
Tabla 7.....	36
Tabla 8.....	37
Tabla 9.....	38
Tabla 10.....	39
Tabla 11.....	40
Tabla 12.....	41
Tabla 13.....	42
Tabla 14.....	43
Tabla 15.....	44
Tabla 16.....	45
Tabla 17.....	49
Tabla 18.....	59
Tabla 19.....	60
Tabla 20.....	61
Tabla 21.....	61
Tabla 22.....	61
Tabla 23.....	62
Tabla 24.....	62
Tabla 25.....	62
Tabla 26.....	63
Tabla 27.....	63
Tabla 28.....	67
Tabla 29.....	71
Tabla 30.....	72
Tabla 31.....	72

Tabla 32.....	73
Tabla 33.....	73
Tabla 34.....	74
Tabla 35.....	75
Tabla 36.....	75
Tabla 37.....	76
Tabla 38.....	77
Tabla 39.....	77
Tabla 40.....	78
Tabla 41.....	78
Tabla 42.....	79
Tabla 43.....	80
Tabla 44.....	81

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.....	16
Gráfico 2.....	18
Gráfico 3.....	22
Gráfico 4.....	25
Gráfico 5.....	26
Gráfico 6.....	22
Gráfico 7.....	33
Gráfico 8.....	34
Gráfico 9.....	35
Gráfico 10.....	36
Gráfico 11.....	37
Gráfico 12.....	38
Gráfico 13.....	39
Gráfico 14.....	40
Gráfico 15.....	41
Gráfico 16.....	42
Gráfico 17.....	43
Gráfico 18.....	44
Gráfico 19.....	45
Gráfico 20.....	48
Gráfico 21.....	50
Gráfico 22.....	54
Gráfico 23.....	55
Gráfico 24.....	56
Gráfico 25.....	56

**“Proyecto de factibilidad para la implementación de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares ubicado en el sector centro del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”**

**Indira Fernanda Mamallacta Andi**

Ing. Fernando Razo

D.M. Quito 05 de marzo 2022

## **RESUMEN**

La tecnología en Administración, me ha enseñado diferentes alternativas para poder generar un propio emprendimiento desde su formación hasta su proyección de ingresos en un futuro funcional de la empresa, tal es el caso de “Imandi Techs”, es una empresa que nace con el fin de brindar un servicio de calidad a todos los clientes que deseen obtener los mejores repuestos para celulares y teléfonos móviles de buenas marcas con una atención excepcional.

El presente trabajo de titulación trae consigo siete capítulos en los cuales doy a conocer como la empresa se forma y como actuará. Los capítulos detallan como se crea la empresa, la descripción del microentorno, macroentorno y los factores que cada uno de ellos inciden en la constitución empresarial, el tema administrativo que se convierte en la base fundamental al identificar en el todo lo relacionado con la funcionalidad partiendo de la utilización del recurso humano.

Además de referente a la investigación de mercado, en este caso, se realizó una encuesta que fue aplicada en la zona de referencia donde se ubica la empresa con el objeto de conocer la opinión ciudadana con respecto al taller de reparación de celulares. Además, doy a conocer sobre la calidad, marca, estilos y canales de distribución que utilizara “Imandi Techs”.

## **2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1 Creación de la empresa**

“Imandi Techs” surge principalmente con el fin de proponer un conjunto de mejoras en el servicio técnico de equipos de telefonía ofreciendo productos y

servicios de calidad y con precios accesibles en el cual los clientes puedan disfrutar del mejor asesoramiento técnico en manos de nuestros profesionales. “Imandi Techs” busca crear un ambiente en donde las personas puedan disfrutar del espacio y comodidad siempre teniendo como objetivo el crecimiento financiero y económico para la implementación de nuevos productos.

## **2.2 Descripción de la empresa**

### **2.1.1 Importancia.**

El soporte técnico para dispositivos celulares tiene su origen en la demanda de los consumidores y se basa en conocimientos técnicos y herramientas para brindar soluciones a posibles fallas en los dispositivos móviles. El servicio se divide en tres niveles de software, hardware y tarjeta lógica. En la actualidad uno de los daños más comunes en los dispositivos móviles es el quiebre de la pantalla, daños por agua o líquidos, mal funcionamiento de la batería o software etc.

Nuestro servicio de soporte técnico hace todo lo posible para ayudar a los usuarios o clientes a resolver ciertos problemas con sus teléfonos o dispositivos móviles de esta manera poder restaurar dispositivos móviles dañados o a su vez proporcionales nuevos dispositivos de calidad y al alcance de su bolsillo.

Actualmente en el siglo 21 son de gran importancia y necesidad tener a mano un dispositivo móvil ya que con la llegada del covid-19 muchas de las escuelas y trabajos tomaron medidas de prevención entre estas el teletrabajo y en el caso de las escuelas las clases en línea lo que causo que estemos gran parte de nuestro tiempo frente a un celular o computador haciendo que muchos de estos dispositivos tengan fallas (muchas veces de batería) ocasionando una visita frecuente al servicio técnico.

### **2.1.2 Características.**

Responsabilidad social: “Imandi Techs” servicios técnicos entiende que, dado que el mundo está pasando por esta situación y para que esto no vuelva a pasar es obligatorio, los protocolos de bioseguridad para que los trabajadores se sientan seguros, por lo que ayudará a mantener y mejorar este lugar que se convierte en un

lugar amigable para el cliente. De la misma manera se aportará a la comunidad en general al proporcionar un lugar en el cual puedan solventar sus necesidades.

Investigación e innovación: “Imandi Techs” trabaja en una constante investigación acerca del servicio al cliente, para esto buscara personas que tengan estas tres cualidades: integridad, inteligencia y buena energía, que ayuden a cuidar la relación con el cliente y disfrute interactuar con aquellos de esta manera tratar de innovar y modificar ciertos parámetros del establecimiento y poder ofrecer un servicio de calidad con un personal que haga que los clientes se sientan a satisfechos con los resultados finales. La investigación se la efectúa con constantes capacitaciones a los colaboradores.

Responsabilidad ambiental: Debido a su enorme impacto en el medio ambiente, la eliminación y el reciclaje adecuados de los equipos son fundamentales para mitigar los daños. Por lo que “Imandi Techs”, clasificara los diferentes materiales que ya no sirven y enviarlos a las industrias de chatarra, de esta manera puedan ser fundidos y convertidos en objetos reutilizables.

Sin lugar a dudas estas consideraciones garantizarán el buen manejo ecológico dentro de la organización y la empresa se enfocará en ser un modelo a seguir en temas de cuidado del medio ambiente

### **2.1.3 Actividad.**

“Imandi Techs” es un emprendimiento de servicios, específicamente un taller que brinda reparación y venta de repuestos, y accesorios para celulares.

### **2.3 Tamaño de la empresa.**

Consultando la legislación ecuatoriana se puede encontrar observaciones sobre MIPYMES en los artículos 53 y 56 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, que hablan de las definiciones y del registro único de las MIPYMES, en cuanto a su clasificación se expide el Reglamento que las ubica en función de los indicadores como Microempresa de 1 a 9 trabajadores, pequeña empresa de 10 a 49 trabajadores y mediana empresa de 50 a 199 trabajadores.

“Imandi Techs” será una microempresa según su clasificación ya que constará con 3 empleados, “Imandi Techs” contará con 3 áreas básicas: área administrativa, área de producción y almacenamiento, y área de servicio. Para el emprendimiento se escogió la estructura legal de negocio de único propietario, ya que es la forma legal más sencilla de empezar, pudiendo así ser el jefe quien está al mando de todo, además de tener el control total sobre mi emprendimiento, también siendo única responsable de las actividades dentro de la misma. De tal manera obtener todas las utilidades y a su vez sus deudas y obligaciones.

La empresa contará con:

- Gerente general.
- Técnico.
- Ayudante.

## 2.4 Necesidades que satisfacer

*Gráfico 1*

**Piramide de Maslow.**



Nota. Hace referencia a la pirámide de Maslow



#### **2.4.1 Necesidad de Afiliación.**

“Imandi Techs” constantemente buscará mantener la relación empresa-clientes, basada en valores de respeto, confianza, solidaridad, puntualidad confidencialidad de la información, comunicación permanente, de tal manera garantizar un servicio y venta de calidad conforme a la exigencia legal con la calidad que nos caracteriza.

“Imandi Techs” busca proporcionar un ambiente de trabajo basados en los valores éticos, de cooperación, de reconocimiento y de incentivo a sus colaboradores de esta manera se sientan a gusto con la microempresa, además de destacar el gran potencial que tienen cada uno de los colaboradores, como las habilidades, cualidades personales y la creatividad, es decir de que se sientan comprometidos y a gusto con la microempresa.

#### **2.4.2 Necesidad de seguridad**

Para este apartado “Imandi Techs”, ha visto la necesidad de fomentar estrategias de seguridad que permitan satisfacer la necesidad sentirse seguro bajo una vivienda al poder contar con un trabajo. La seguridad social, forma parte de la manera de protección contra los empleados, es por ello que la empresa realizará mes a mes los pagos correspondientes.

#### **2.4.3 Necesidad de valores**

Los valores son importantes para efectuar una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa, por lo que será necesario fortalecer un decálogo de valores con el fin de incrementar los actos sociales que se desarrollen en la empresa.

#### **2.4.4 Necesidad de salud**

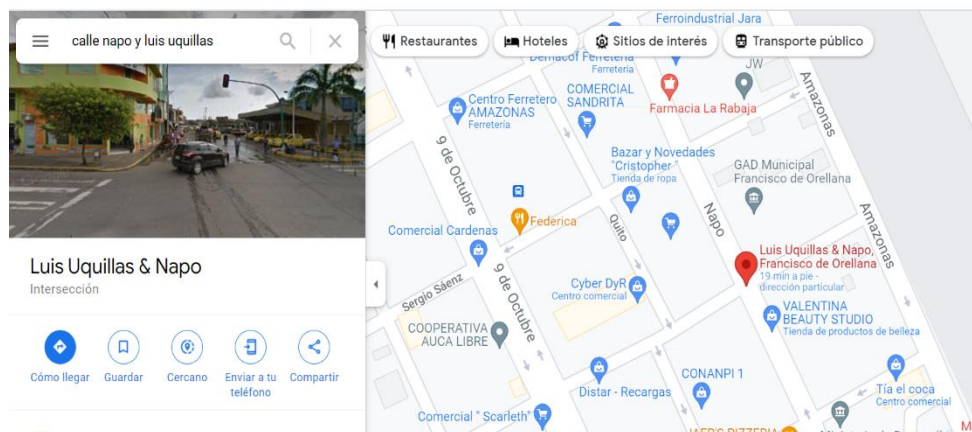
La necesidad por mantener una buena salud es importante, por ello es que la empresa implementará medidas de sana distracción en el trabajo como las pausas activas, esta iniciativa será interesante poder practicarla dado que contribuye al buen espacio laboral.

## 2.5 Localización de la empresa

“Imandi Techs” estará ubicado en la provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, parroquia Puerto Francisco de Orellana, en la zona central de la ciudad, en las calles Napo y Luis Uquillas, del barrio central.

### Gráfico 2

Ubicación.



**Nota.** Hace referencia a la ubicación de la empresa

## 2.6 Filosofía empresarial

Para trabajar de manera organizada y coordinada en base a una serie de objetivos y metas, se presenta la filosofía empresarial que manejará la futura micro empresa de un taller que brinda los servicios de reparación y venta de repuestos, y accesorios para celulares.

### 2.6.1 Misión.

“Imandi Techs” es una microempresa que proporciona reparación, mantenimiento y venta de accesorios de alta calidad para dispositivos celulares en diferentes marcas, apoyada por un equipo de trabajo eficiente y altamente comprometido con la labor que desempeña y al servicio de la comunidad en general.

### 2.6.2 Visión.

Nuestra visión es ser reconocidos y comprometidos en solucionar los problemas de nuestros clientes de manera transparente y eficiente, ser su socio de confianza, destacando nuestros servicios de reparación, mantenimiento de equipos electrónicos y venta de accesorios de diferentes marcas.

### **2.6.3 Objetivos.**

#### **2.6.3.1 General.**

- Crear un plan de negocio para construir un taller de reparación, venta y comercialización de repuestos celulares en la parroquia Puerto Francisco de Orellana del cantón Orellana.

#### **2.6.3.2 Específicos.**

- Contar con una estructura empresarial con el respaldo de técnicos especializados en mantenimiento de dispositivos electrónicos en diferentes marcas.
- Establecer vínculos con proveedores locales y nacionales que faciliten la obtención de repuestos y accesorios.
- Tener un grupo de colaboradores con funciones claras, comprometidos con la misión, visión y objetivos de la empresa.

### **2.6.4 Meta.**

Tener un taller de servicio y venta de accesorios de celulares en el que él cliente disfrute del mejor servicio al cliente y de los mejores productos siempre a la disposición de su bolsillo, de tal manera poder generar ingresos que beneficien y cubran las necesidades de nuestro local y obligaciones de los empleados, para así poder llegar a cumplir con todas las expectativas de nuestros clientes y seguir expandiendo nuestro servicio y muestra marca en el mercado tecnológico.

### **2.6.5 Estrategias.**

- Estrategia de precios.
- Brindar descuentos por fidelidad.
- Campaña de marketing a través de las redes sociales.
- Folletos publicitarios.

### **2.6.6 Políticas.**

#### ***Los trabajadores***

- Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas por el restaurante.

- Ser respetuosos con los compañeros y con la empresa.
- Cuidar de su aseo y presentación personal.
- Cumplir estrictamente con las tareas que les sean asignadas a cada uno de los trabajadores.
- No podrán llegar al trabajo con aliento a licor o ningún tipo de sustancia estupefaciente.
- Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Aportar soluciones a las necesidades de la comunidad que rodea la empresa como parte de los resultados finales de la misma.
- Manejar precios siempre accesibles al consumidor.
- Clientes tiene siempre la razón

### ***La empresa***

- Es responsable de la seguridad integra de los trabajadores y clientes de la empresa.
- Debe siempre cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.
- Mantendrá un alto estándar de calidad constante 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.
- Fomentar el espíritu de trabajo desde los líderes hacia los trabajadores.
- Brindar a los empleados de la empresa un entorno amigable, divertido y reconfortante para sus labores cotidianas.
- Valorar la ley y el bienestar común por encima de cualquier tipo de ingreso económico u oportunidad de mercado.

### **2.6.7 FODA.**

#### ***Fortalezas***

- Productos innovadores y con altos estándares de calidad.
- Instrumentos y maquinaria de alta calidad que facilita el trabajo del personal.
- Personal capacitado para cada área

- Ubicación estratégica

### ***Oportunidades***

- Variedad de productos y proveedores.
- Consumidores insatisfechos que buscan servicio de calidad.
- Expansión de mercado
- Gran uso de demanda de celulares
- Bajos costos de los repuestos.

### ***Debilidades***

- Altos costos de inversión inicial.
- Negocios similares en el mercado como emprendimiento.
- No poseer base de datos de los clientes.
- Imagen e identidad corporativa de la microempresa débil.
- Costo de empleados altos.

### ***Amenazas***

- Emergencia de salud por la pandemia que vive el mundo
- Ingreso de nuevos productos
- Probable incumplimiento de proveedores
- Pérdida de empleos

## **2.7 Desarrollo organizacional**

### **2.7.1 Tipo de Estructura**

#### **Diferenciación.**

Una estructura organizativa horizontal es aquella en la que se elimina la mayor parte de los mandos intermedios y sus funciones, quedando los altos directivos en contacto directo con los trabajadores de primera línea (vendedores, personal de servicio técnico, etc.), empleados de producción y clientes.

“Imandi Techs” va a poseer una estructura horizontal, que además se encontrará visible para que cada trabajador comprenda el límite de la ejecución de sus actividades. En sus inicios se desarrollará un establecimiento mínimo de actividades a nivel de gestión y participación, a posterior y según las necesidades

que vayan surgiendo se irá definiendo a medida que la empresa se vaya afianzando en el mercado, nuevas funciones y cargos específicos.

La organización será de tipo horizontal de alto rendimiento y está estructurada de la siguiente manera:

- Nivel Gerencial y administrativo
- Nivel Operativo

***Nivel Gerencial y administrativo.***

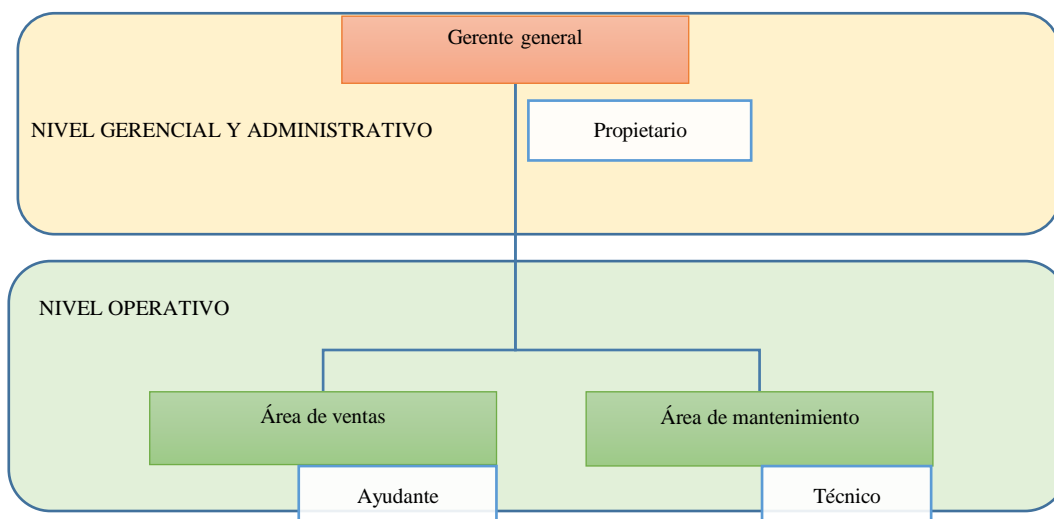
- Gerente general (propietario)

***Nivel Operativo.***

- Técnico.
- Ayudante.

**Gráfico 3**

Organigrama Estructural de la empresa



Elaboración propia del autor

Nota. Hace referencia al organigrama estructural de la empresa

**2.7.2 Formalización.**

La empresa se regirá 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 poder conformar una sociedad y poder establecerse legalmente, deberá cumplir con una serie de gestiones, los cuales se detallan a continuación:

**1) Estructura legal**

Registro Único de Contribuyente: Obtener el RUC de acuerdo con lo que establece la Ley.

**2) Implicaciones Tributarias**

Las obligaciones tributarias que la empresa deberá realizar a través del Servicio de Rentas Internas (SRI)

**3) Implicaciones Laborales**

- Con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Con el Ministerio de Trabajo.

**4) Permisos de funcionamiento**

- Permiso de funcionamiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos
- Patente municipal
- Tasa de habilitación de suelo
- Análisis ambiental de impactos
- Riesgos de contaminación
- Mecanismos de control de contaminación.

**2.7.3 Centralización – Descentralización.**

“Imandi Techs” se centrará en describir que su actividad principal será la reparación de equipos tecnológicos como celulares, Tablet, mientras que la venta será una actividad secundaria o auxiliar. De tal manera poder solucionar sus necesidades en mantenimiento y compra, y así obtener satisfacción de los clientes.

La descentralización se dará en el área gerencial más cualificados que solucionan problemas en el proceso productivo y aportan ideas para la mejora continua están en la propia empresa. Para desbloquear todo este potencial de conocimiento de los empleados de una empresa, es necesario utilizar una serie de

tecnologías y herramientas que, además de aportar importantes beneficios a la empresa, aumenten la motivación y el compromiso de todos los empleados.

#### **2.7.4 Integración.**

La integración organizacional se basará en un sistema de control contable en todo el proceso de compras, ventas, producción que permitirá el registro completo de las entradas y salidas de productos básicos correspondientes a cada área, identificando sus interrelaciones, teniendo en cuenta la necesidad de llevar registros de actividades, todos los miembros de la empresa participan de manera justa y equitativa.



Gráfico 4

Mapa de procesos por servicio técnico

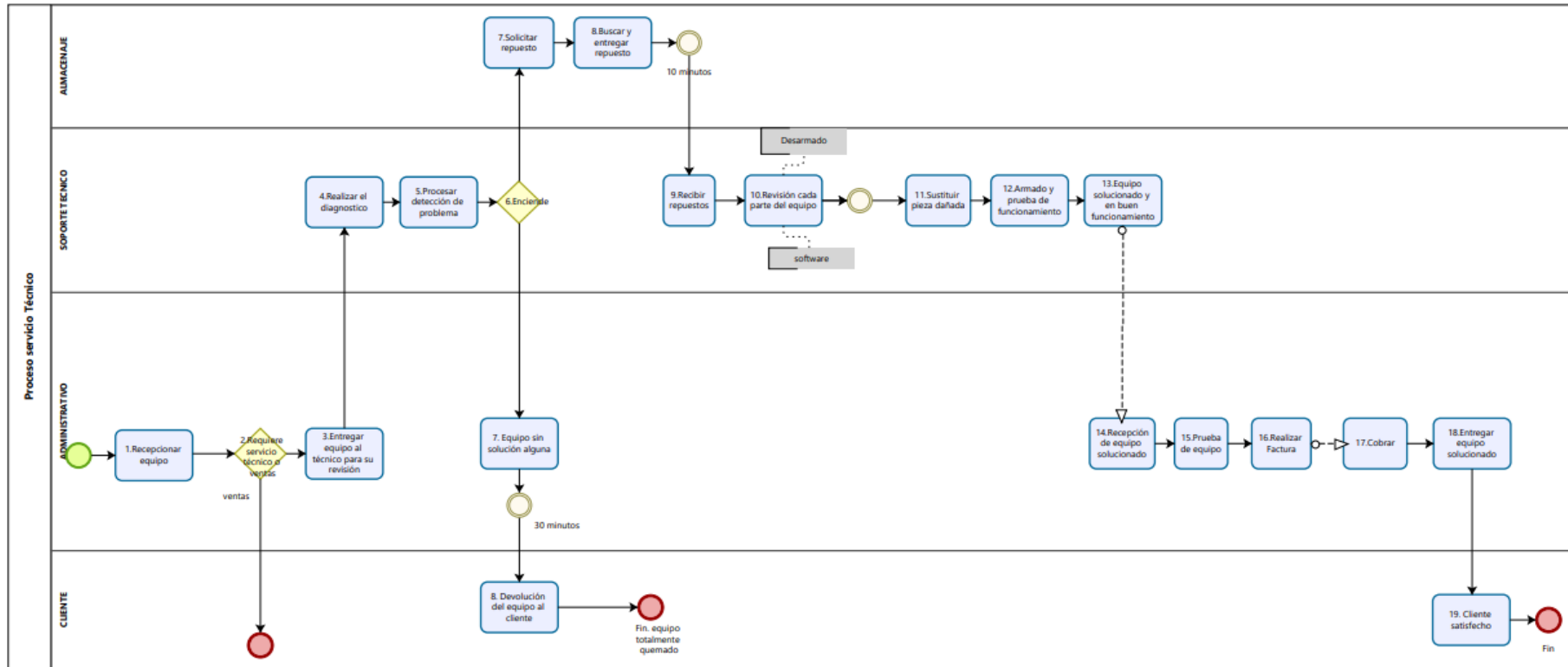
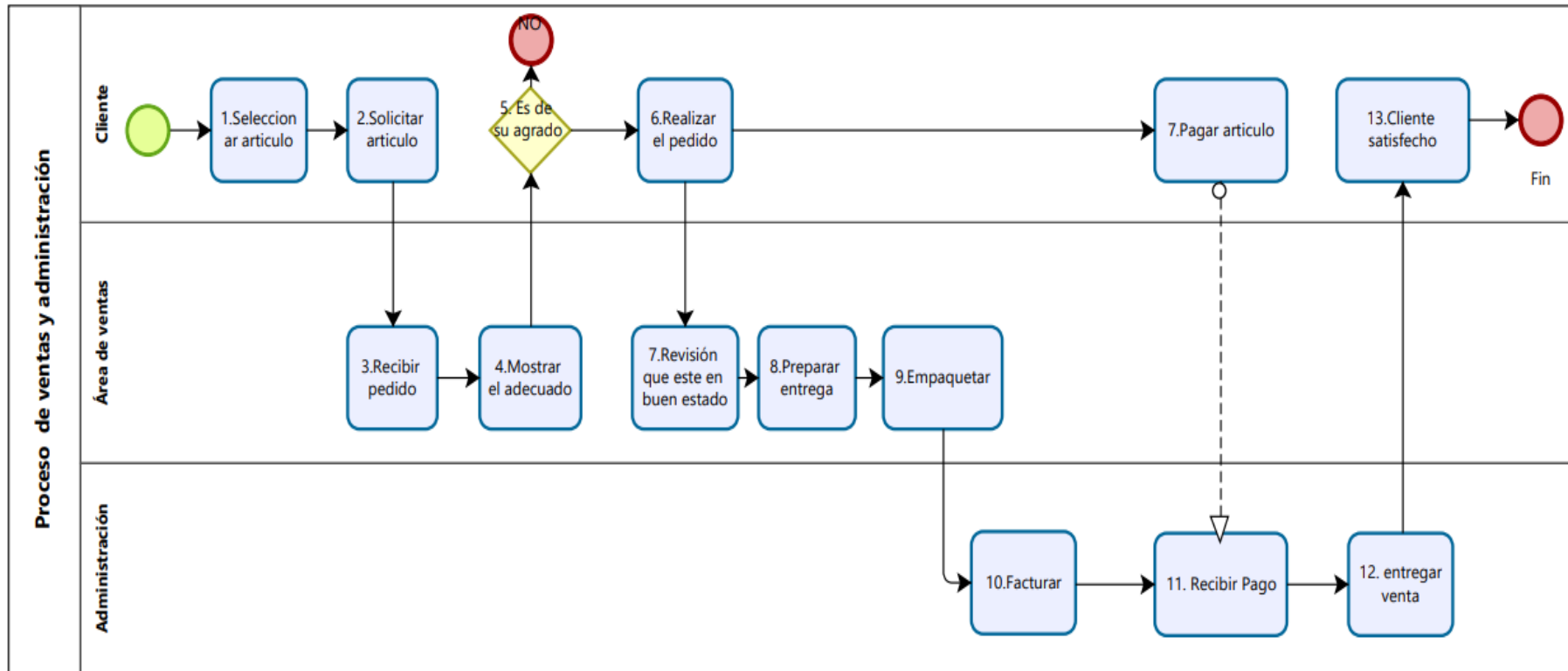


Gráfico 5

Mapa de procesos por ventas y administración.



## 2.8 Organigrama empresarial

El tipo de organigrama es funcional, encabezado por una gerencia general la cual estará encargada de la planificación y análisis estratégicos del mercado, función que desempeña el departamento administrativo, así mismo quienes realizan la compra de la materia prima, control de calidad del producto, distribución, venta y entrega.

Para un buen manejo y control de la materia prima se encuentra a cargo del ayudante en el área de almacenaje, quien tienen como responsabilidad generar su clasificación, almacenaje y distribución de material bajo un orden de pedido. Por consiguiente, el material necesario para la reparación se dirige al área de mantenimiento o a su vez al área de venta según el requerimiento del cliente. Por último, se realiza el trabajo de entrega del producto al administrador para su venta y entrega.

## 2.9 Funciones del personal

### PUESTO DE GERENTE GENERAL

#### Detalles generales del puesto de Gerente general.

**Tabla 1 Detalles generales del puesto de Gerente General**

<b>Empresa</b>	“Imandi Techs”
<b>Unidad administrativa</b>	Área ejecutiva
<b>Misión del puesto</b>	Este cargo fue creado con el objeto de administrar la empresa mediante la supervisión de las áreas funcionales y el manejo de las actividades de talento humano.
<b>Denominación del puesto</b>	Gerente general
<b>Rol del puesto</b>	Administración y supervisión de procesos den Producción y venta. Analizar la situación de la empresa. Tomar decisiones y acciones necesarias para la consecución de los objetivos de la organización. Representar legalmente a la empresa. Desarrollar las funciones de talento humano. Desarrollar indicadores de control de gestión
<b>Remuneración</b>	\$ 600

Nota. Hace referencia a los detalles del puesto de gerente general

## Méritos aspectos a considerar

**Tabla 2**

Méritos aspectos a considerar, gerente general

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínima 2 año en el cargo de Gerente general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La persona debe estar en capacidad de tomar decisiones con el ánimo de guiar el rumbo de la organización, bajo el control de la junta directiva.</li> <li>Dominio y especialización en talento humano. Manejo financiero y contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear</li> <li>Dirigir.</li> <li>Controlar.</li> <li>Evaluar resultados.</li> <li>Atención al cliente.</li> <li>Creatividad.</li> </ul>

**Nota.** Hace referencia a los méritos aspectos a considerar

## PUESTO DE TECNICO

### Detalles generales del puesto de Técnico en reparación.

**Tabla 3 Detalle general del puesto de técnico**

<b>Empresa</b>	“Imandi Techs”
<b>Unidad administrativa</b>	Área de producción y almacenamiento
<b>Misión del puesto</b>	Este cargo se ha creado con el fin de realizar con detenimiento y eficiencia todo trabajo de mantenimiento de celulares y aparatos electrónicos.
<b>Denominación del puesto</b>	Técnico
<b>Rol del puesto</b>	Diagnosticar los posibles daños de equipo y proponer alternativas de solución al cliente. Cotizar conjuntamente cotos con la Gerencia General. Emitir check list de los

	equipos o sistema que ingresan a mantenimiento y la venta. Llevar un diario de mantenimientos de todos los equipos que han frecuentado el taller.
<b>Remuneración</b>	\$ 500

Nota. Hace referencia al cargo de técnico

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 4**

Méritos aspectos a considerar, Tecnico.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero electrónico o afin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínima 2 años en el manejo o cargo similar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Curso en mantenimiento y reparación de celulares, Tablet.</li> <li>Curso de seguridad informática</li> <li>Reparación y flasheo de celulares.</li> <li>Mantenerse actualizado de los últimos dispositivos móviles.</li> <li>Técnicas de soldadura y de soldadura.</li> <li>Ensamblar y desarmar correctamente los celulares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar</li> <li>Análisis de problemas.</li> <li>Organización.</li> <li>Respeto</li> <li>Comunicación.</li> <li>Compromiso.</li> <li>Decisión.</li> <li>Puntualidad</li> <li>Cuidadoso.</li> <li>Capacidad de escucha.</li> <li>Iniciativa.</li> <li>Integridad.</li> <li>Sociabilidad.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Responsabilidad.</li> </ul>

**Nota.** Hace referencia a los méritos a considerar para el puesto de técnico

## PUESTO DE AYUDANTE GENERAL

**Tabla 5** Detalles generales del puesto de ayudante general

<b>Empresa</b>	“Imandi Techs”
<b>Unidad administrativa</b>	Área de servicio
<b>Misión del puesto</b>	Servir eficazmente al cliente durante su experiencia en el establecimiento, el ayudante debe informar a todo el equipo, involucrado en el comercio minorista o comercial, los detalles de las metas de servicio y ventas diarias para servir mejor a los clientes y usuarios
<b>Denominación del puesto</b>	Ayudante general
<b>Rol del puesto</b>	Comunicación eficaz con el área de producción. Atención al cliente.
<b>Remuneración</b>	\$ 425

Nota. Hace referencia a los detalles del puesto de ayudante general

### Méritos aspectos a considerar

**Tabla 6**

Méritos aspectos a considerar, Ayudante general.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de bachiller</li> <li>• Curso certificado en atención al cliente.</li> <li>• Curso certificado en Excel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos 6 meses de experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Protocolo de servicios</li> <li>• Conocimientos contables básicos</li> <li>• Conocimiento tecnológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Análisis de problemas.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Compromiso.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Puntualidad.</li> <li>• Decisión.</li> <li>• Capacidad de escucha.</li> <li>• Integridad.</li> <li>• Sociabilidad.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Tenacidad.</li> <li>• Responsabilidad.</li> </ul>

Nota. Hace referencia a los méritos a considerar del ayudante general

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

#### **3.1 Objetivo de mercadotecnia**

Dar a conocer el taller de reparación, venta de repuestos y accesorios de celulares que se encuentra ubicado en el sector centro del cantón Francisco de Orellana a la población en general, con lo que, se prevé ofertar un excelente servicio de atención al cliente con la dirección de técnicos altamente capacitados en esta rama de la tecnología, con ello posicionarnos como la mejor tienda del mercado.

#### **3.2 Investigación de mercado**

En el proceso investigativo, con respecto al mercado, se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación el cuál constó de 13 preguntas cerradas en donde el encuestado pudo responder y con ello el investigador observó el interés por el tema previsto. La encuesta fue validada por el docente tutor y fue contestada por personas del sector.

##### **3.2.1 Modalidad**

Tomando en consideración la pandemia actual del Covid-19, su impacto en la sociedad y el temor de la ciudadanía, se procedió a realizar la encuesta de forma virtual, bajo autorización en los grupos de las redes sociales se procedió a enviar el enlace de la encuesta y se aplicó. Los habitantes del cantón Francisco de Orellana, voluntariamente respondieron, concluyendo su participación en un número de 312 encuestados.

##### **3.3 Plan de muestreo**

El plan de muestreo empleado para la presente investigación partió del análisis del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Francisco de Orellana, en el cuál constan como habitantes un total de 72,795 (PDOT,2020). Luego de ello se segmentó la muestra direccionada así únicamente a los habitantes del Barrio Central.

Al ser el lugar donde se instalará el taller de reparación, venta de repuestos y accesorios de celulares, dando como resultado un aproximado de 1650 habitantes (Bailon, Y, comunicación personal, martes 01 de febrero de 2022), aplicando la fórmula de muestreo refleja que el número de encuestas que deben ser contestadas suman 312. Los datos previstos se reflejan en la siguiente descripción de muestra:

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

Donde:

N=Población segmentada: 1650<sup>1</sup>

Z=Nivel de confianza 95% (3.84)

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

$$n = \frac{1650 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,0025^2 * (1649 - 1) + (3,84)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1585}{5,0829}$$

$$n = 311.76$$

---

<sup>1</sup> De acuerdo a la información obtenida por personal municipal, se explica detalladamente en el párrafo anterior.



### 3.4 Análisis de las encuestas

#### Pregunta 1: Elija su género

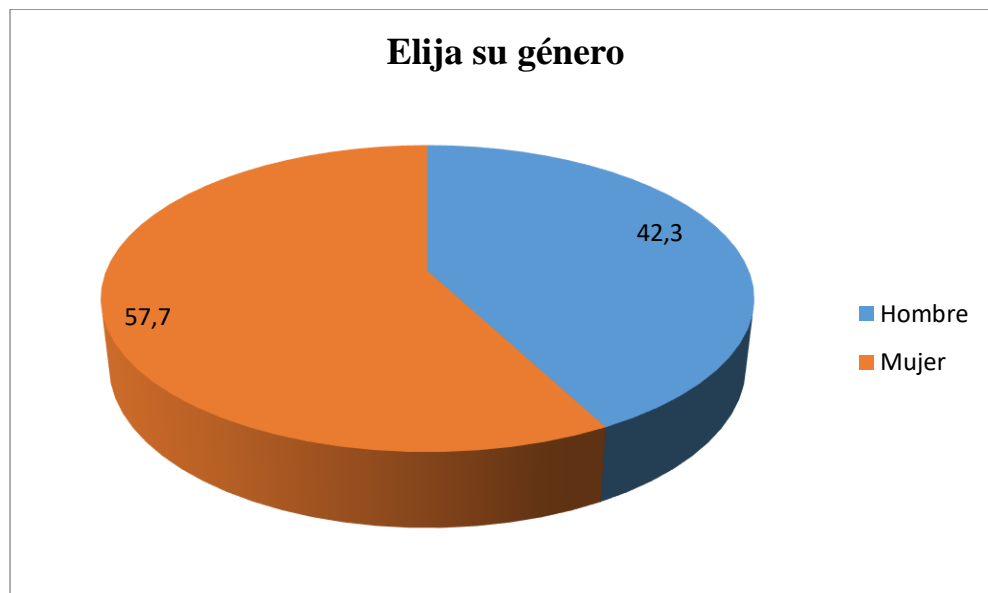
Tabla 7 Valoración de la pregunta 1

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hombre	132	42.3%
Mujer	180	57.7%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 1, representa los detalles del género de los encuestados, fue elaborado por la autora, (2022).

#### Representación gráfica

Gráfico 6 Elija su género



Nota. El gráfico 1, hace referencia al porcentaje de personas por género que participaron en la encuesta.

#### Análisis de la pregunta 1

Al aplicar la encuesta, se creyó necesario identificar el género de los participantes, dando como resultado lo siguiente, 132 encuestados que representa el 42,3% corresponde a hombres y 180 participantes equivalente a 57.7% representa a mujeres. Por lo que, para la obtención de resultados en el presente trabajo investigativo se tiene la opinión mayoritaria del género femenino.

## Pregunta 2. Elija su rango de edad

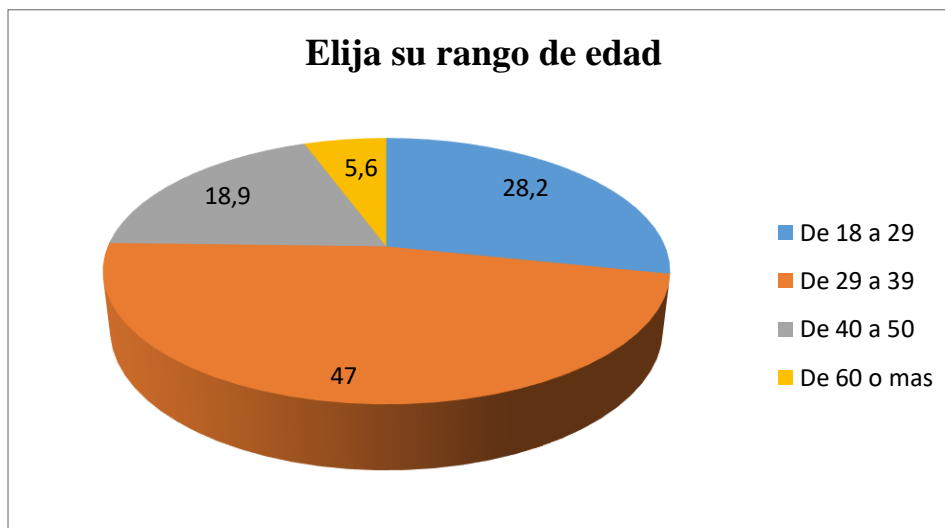
**Tabla 8** Rango de edad de los participantes

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 18 a 29	88	28.2%
De 29 a 39	147	47%
De 40 a 50	59	18.9%
De 60 o mas	18	5.6%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 2, representa los detalles del rango de edad de los encuestados, fue elaborado por la autora, (2022).

## Representación gráfica

**Gráfico 7** Rango de edad



Nota. El gráfico 2, hace referencia al porcentaje del rango de edad de las personas que participaron en la encuesta.

## Análisis de la pregunta 2

De acuerdo al rango de edad, en la pregunta 2 se han obtenido los siguientes resultados, entre 18 a 29 años, se tiene un total de 88 personas, correspondiente al 28.2% del total. Respecto al rango de edad de 29 a 39 años, existe un número de 147 personas que representa el 47%, en el rango de edad de 40 a 50 años se encuentran 59 personas que corresponde a 18.9%, finalmente se tiene el rango de edad de aquellas personas de más de 60 años en los cuales se encontró a 18 participantes con un porcentaje de 5.6%.

### Pregunta 3. Sector de residencia

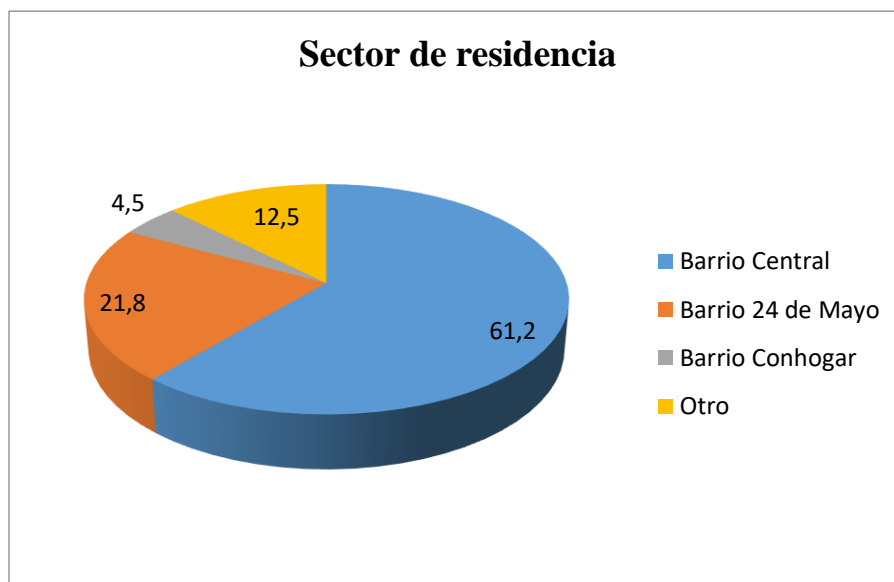
**Tabla 9** Sector de residencia

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Barrio Central	191	61.2%
Barrio 24 de mayo	68	21.8%
Barrio Conhogar	14	4.5%
Otro	39	12.5%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 3, representa los detalles del sector de residencia de los encuestados, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica.

**Gráfico 8** Sector de residencia



Nota. El gráfico 3, hace referencia al sector de residencia de las personas que participaron en la encuesta.

### Análisis de la pregunta 3

En la pregunta tres, se consultó respecto al lugar de residencia de los encuestados, en donde la gran mayoría, esto es 191 personas correspondiente al 61.2% dicen vivir en el Barrio Central, 68 personas con el 21.8% manifiestan residir en el Barrio 24 de mayo, 14 personas que representa el 4.5% viven en el barrio Con hogar y el restante 12.5%, es decir 39 personas manifiestan vivir en otro barrio que no constaba en la lista.

**Pregunta 4.** ¿Cuántos accesorios en promedio adquiere en el año para su equipo electrónico?

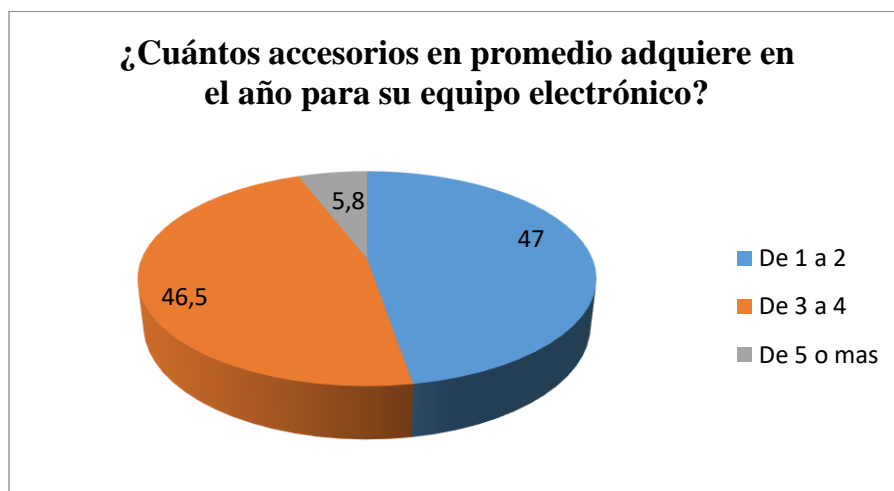
**Tabla 10** Accesorios adquiridos para el equipo

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 1 a 2	149	47%
De 3 a 4	145	46.5%
De 5 o mas	18	5.8%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 4, representa el número de accesorios para el equipo electrónico adquiridos por los encuestados, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica.

**Gráfico 9** Cuántos accesorios adquiridos para equipo electrónico



Nota. El grafico 4, hace referencia al número de accesorios adquiridos para equipo electrónico de las personas que participaron en la encuesta.

### Análisis de la pregunta 4

De acuerdo a lo pretendido a investigar, se tiene los siguientes resultados, 149 personas que representa el 47% han respondido que en promedio adquieren para su equipo electrónico entre 1 y 2 accesorios. Aquellas personas que adquieren entre 3 o 4 accesorios electrónicos son 145, representado con el 46.5%, restando un 5.8% correspondiente a 18 personas, mismas que adquieren de 5 a más accesorios para su dispositivo durante el año.

**Pregunta 5.** ¿Ha necesitado en algún momento el servicio de mantenimiento para su equipo electrónico?

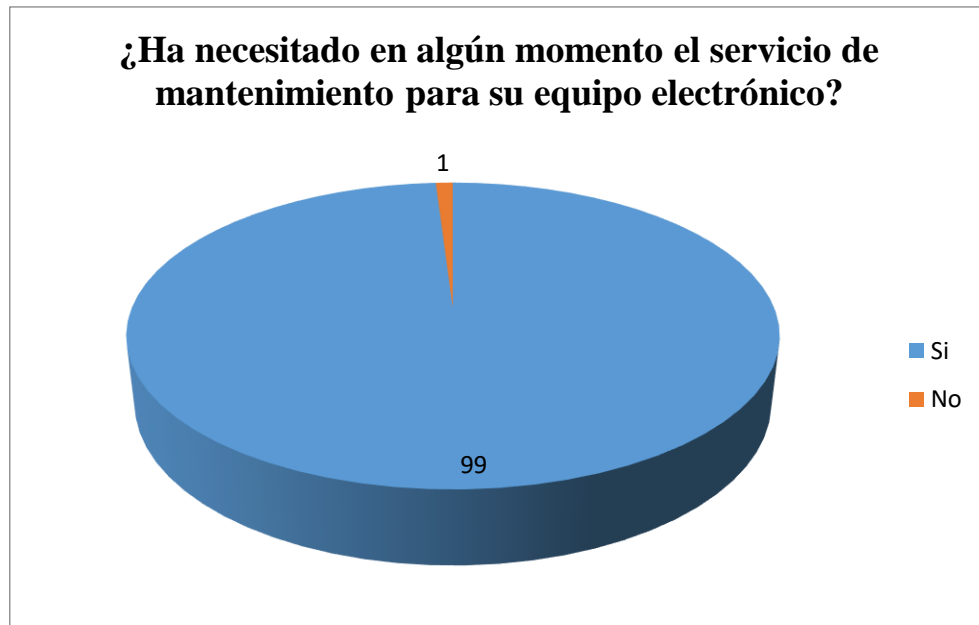
**Tabla 11** Referente a si el encuestado necesitó de servicio de mantenimiento para el equipo técnico

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	309	99%
No	3	1%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 5, representa si los encuestados han necesitado el servicio de mantenimiento para su equipo electrónico, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica

**Gráfico 10** Necesidad de uso de servicio técnico por parte de los encuestados para los dispositivos



Nota. El gráfico 5, hace referencia al número de accesorios adquiridos para equipo electrónico de las personas que participaron en la encuesta.

### Análisis de la pregunta 5

Con respecto a la pregunta 5, el 99% correspondiente a 309 personas han manifestado que, si han necesitado el servicio de mantenimiento para su equipo electrónico, solamente 3 personas representados por 1% no lo han hecho, evidenciando así la necesidad por un centro técnico.

**Pregunta 6.** ¿Cuántas veces en promedio, en el año ha solicitado servicio de mantenimiento para su equipo electrónico?

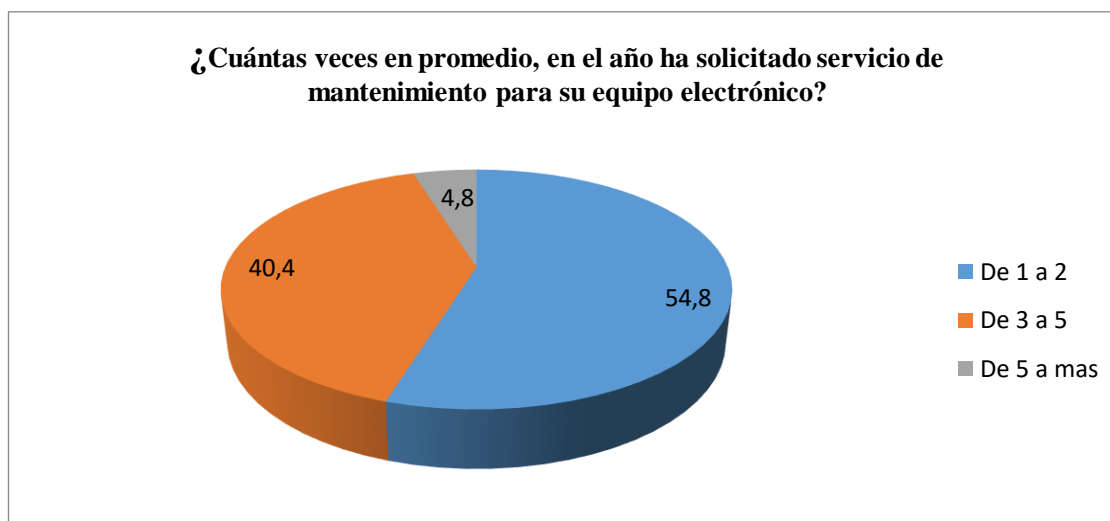
**Tabla 12** Al número de veces que el encuestado utilizó los servicios de un técnico

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 1 a 2	171	54.8%
De 3 a 5	126	40.4%
De 5 a mas	15	4.8%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 6, representa Al número de veces que el encuestado utilizó los servicios de un técnico, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica

**Gráfico 11** Número de veces que el encuestado utilizó los servicios de un técnico



Nota. Hace referencia al número de accesorios adquiridos para equipo electrónico de las personas que participaron en la encuesta.

### Análisis de la pregunta 6

En la pregunta 6 existieron las siguientes respuestas respecto al número de veces que los encuestados han solicitado el servicio de mantenimiento para su equipo electrónico, 171 personas han visto la necesidad de solicitar de 1 a 2 veces el servicio de mantenimiento para su celular, esto es el 54.8%. Alrededor de 126 personas correspondiente al 40.4% manifestaron que necesitaron de un técnico de 3 a 5 veces al año, restando un total de 15 personas, quienes son el 4.6% del total quienes han hecho uso de un técnico por más de 5 veces.

**Pregunta 7.** ¿Cuándo ha solicitado un servicio de mantenimiento para su equipo electrónico, según su apreciación fue?

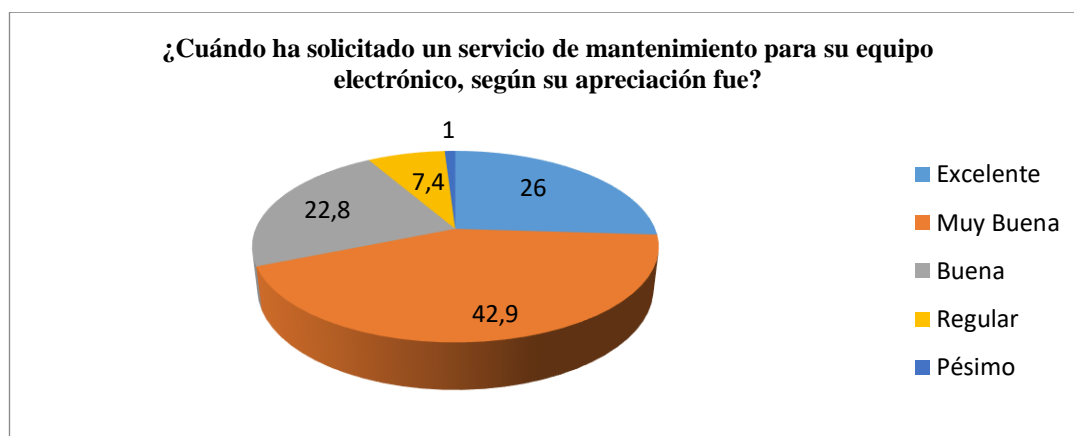
**Tabla 13** Apreciación del servicio prestado

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	81	26%
Muy Buena	134	42.9%
Buena	71	22.8%
Regular	23	7.4%
Pésimo	3	1%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 7, representa la apreciación del servicio prestado, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica

**Gráfico 12** Apreciación del servicio prestado



Nota. Hace referencia a la apreciación del servicio prestado por parte de las personas que participaron en la encuesta.

### Análisis de la pregunta 7

Con respecto a la apreciación del servicio prestado en el momento de haber solicitado un servicio, se puede concluir que, un 26% representado por 81 personas, manifiestan haber tenido una atención excelente, mientras que 134 personas representadas por el 42.9% han tenido una muy buena atención. El 22,8% correspondiente a 71 personas han mencionado haber tenido una atención buena, por otro lado 23 personas han mencionado que la atención recibida fue regular, este grupo corresponde al 7.4% y finalmente solo 3 personas con el 1% manifiestan haber tenido una pésima atención al momento de haber adquirido un servicio.

**Pregunta 8.** ¿Qué aspecto considera usted que es más importante al momento de adquirir un servicio de reparación? Calificando del 1 al 5. Siendo 1 menos importante y 5 más importante.

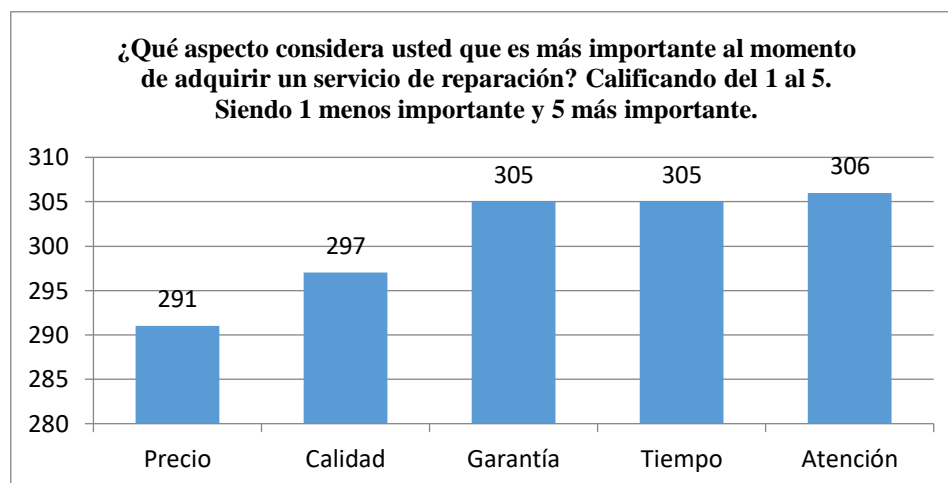
**Tabla 14** Aspectos a considerar al adquirir un servicio

DETALLE	1	2	3	4	5	Total
Precio		4	5	11	291	312
Calidad				12	297	312
Garantía			4	3	305	312
Tiempo			4	3	305	312
Atención			3	3	306	312

Nota. La tabla 8, representa los aspectos a considerar al adquirir un servicio, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica

**Gráfico 13** Aspectos a considerar al adquirir un servicio



Nota. Refiere a los aspectos a considerar al adquirir un servicio por parte de las personas que participaron en la encuesta.

### Análisis de la pregunta 8

De acuerdo a esta pregunta solo se han tomado los picos más altos para la interpretación, siendo así, que, las personas encuestadas toman como aspecto importante a considerar al momento de adquirir un servicio la atención, seguido del tiempo de espera, así como de la garantía por los productos. La calidad es considerada un aspecto importante a considerar por debajo de la garantía y menos importante es el precio del producto.



**Pregunta 9.** ¿Qué servicios complementarios le gustaría recibir adicional al servicio de reparación que le han proporcionado?

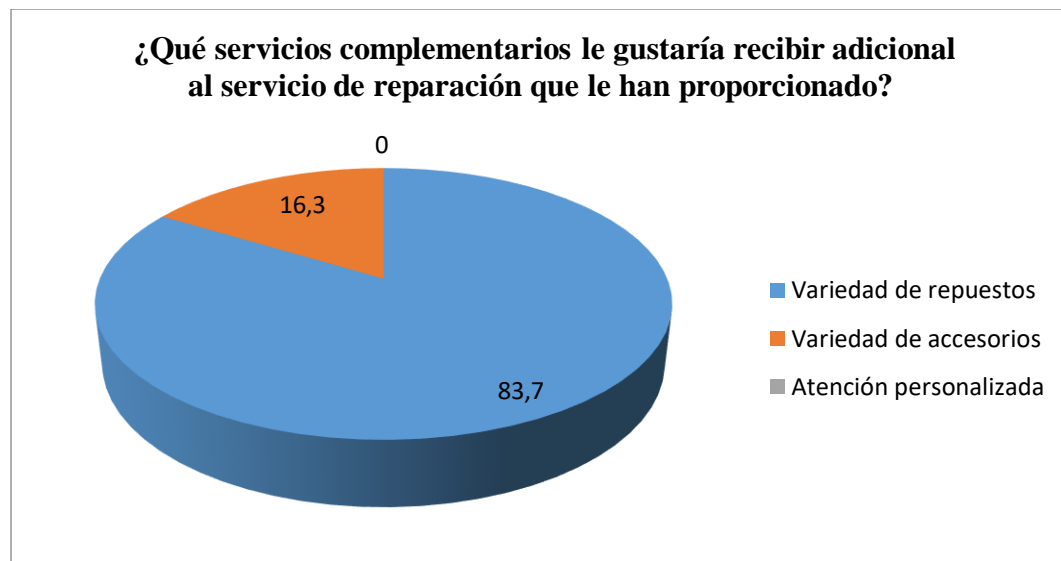
**Tabla 15** Servicios complementarios

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Variedad de repuestos	261	83.7%
Variedad de accesorios	51	16.3%
Atención personalizada	0	0%
Total	312	100%

Nota. La tabla 9, representa los servicios complementarios a recibir, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica

**Gráfico 14** Servicios complementarios a recibir



Nota. El gráfico 9, hace referencia a los servicios complementarios a recibir por parte de las personas que participaron en la encuesta

### Análisis de la pregunta 9

Con respecto a la pregunta 9, los servicios complementarios que las personas encuestadas les gustaría recibir de forma adicional son variedad de repuestos, con un 83.7% correspondiente a 261 personas mientras que el 16.3%, es decir 51 personas manifiestan que es necesario incluir una variedad de accesorios como servicio complementario.

**Pregunta 10.** ¿Concuerda que es importante que exista en la localidad un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares?

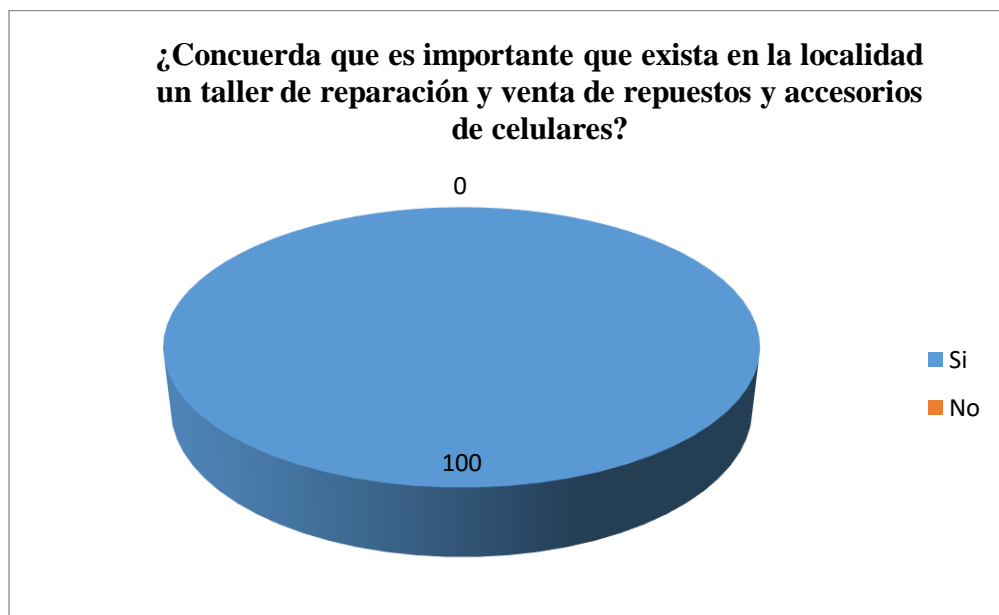
**Tabla 16** Importancia de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	312	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 10, representa la importancia de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica

**Gráfico 15** Importancia de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares



Nota. El gráfico 10, hace referencia a la importancia de un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares por parte de las personas que participaron en la encuesta.

### Análisis de la pregunta 10

En la pregunta 10, el 100% de las personas encuetadas, es decir las 312 personas han manifestado que es importante que exista en la localidad un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares.

**Pregunta 11.** ¿Usted estaría dispuesto a adquirir los servicios de un nuevo taller de reparación de artículos electrónicos, considerando que el mismo se orienta a la plena satisfacción de las necesidades existentes?

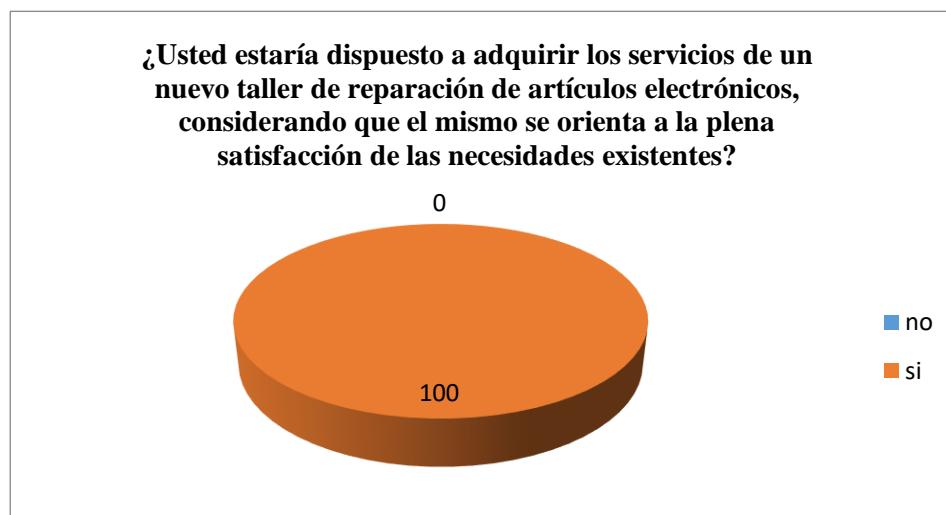
**Tabla 17** Disposición por adquirir servicios en un nuevo local de reparación de celulares

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	312	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 11, representa la disposición por adquirir servicios en un nuevo local de reparación de celulares, fue elaborado por la autora, (2022).

### Representación gráfica

**Gráfico 16** Disposición por adquirir servicios en un nuevo local de reparación de celulares.



Nota. El gráfico 11, hace referencia a la disposición por adquirir servicios en un nuevo local de reparación de celulares por parte de las personas que participaron en la encuesta

### Análisis de la pregunta 11

El 100% de las personas encuestadas, es decir las 312 personas en la pregunta 11 han manifestado estar dispuesto a adquirir los servicios de un nuevo taller de reparación de artículos electrónicos, considerando que el mismo se orienta a la plena satisfacción de las necesidades existentes.

**Pregunta 12.** ¿Cómo le gustaría enterarse a cerca de estos nuevos productos?

**Tabla 18** ¿Cómo le gustaría enterarse a cerca de estos nuevos productos?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Redes Sociales	301	96%
Hojas volantes	11	4%
Radio	0	0
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 12, representa la disposición por adquirir servicios en un nuevo local de reparación de celulares, fue elaborado por la autora, (2022)

**Representación gráfica**

**Gráfico 17** Disposición por adquirir servicios en un nuevo local de reparación de celulares



Nota. El gráfico 12, hace referencia a la disposición por adquirir servicios en un nuevo local de reparación de celulares por parte de las personas que participaron en la encuesta.

**Análisis de la pregunta 12**

En la penúltima pregunta podemos encontrar que, 301 personas correspondiente al 96% manifiestan que desearían enterarse de los nuevos productos por redes sociales, mientras que el 4% restantes correspondientes a 11 personas han dicho que, por medio de hojas volantes, ningún encuestado ha mencionado la radio como medio de promoción.

**Pregunta 13.** ¿Considera importante que el negocio ofrezca promociones?

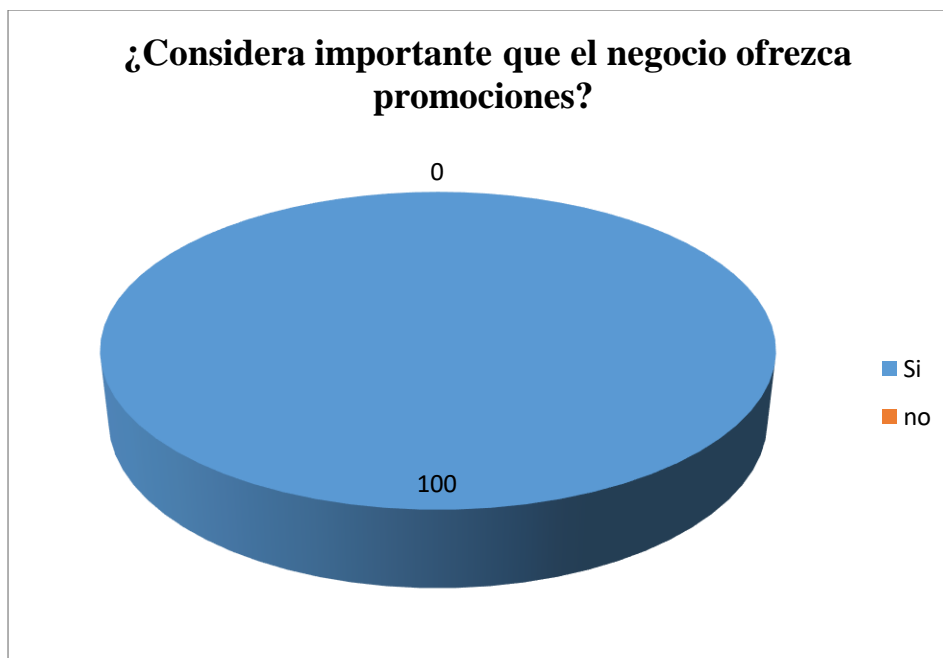
**Tabla 19** ¿Considera importante que el negocio ofrezca promociones?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	312	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 13, representa la importancia en las promociones por parte del negocio, fue elaborado por la autora, (2022)

**Representación gráfica**

**Gráfico 18** Importancia en las promociones por parte del negocio



Nota. El gráfico 13, hace referencia a la importancia en las promociones por parte del negocio en las personas que participaron en la encuesta

**Análisis de la pregunta 13**

El 100% de las personas encuestadas, es decir las 312 personas en la pregunta 13 han considerado importante que el negocio ofrezca promociones.

### 3.4.1 Análisis general

La encuesta que se efectuó para la búsqueda de datos en la presente investigación, tuvo un total de 13 preguntas cerradas, mismas que fueron contestadas de manera voluntaria por 312 personas correspondiente a la muestra resultante al aplicar la fórmula de muestreo, tomando en consideración estos aspectos se manifiesta el siguiente análisis general de la información obtenida.

Al aplicar la encuesta se tiene como datos que el porcentaje mayoritario de respuestas fueron efectuadas por mujeres puesto que con un 57.7% del total han sido las que respondieron indicando el género al que representan. Al querer conocer el rango de edad en el que se encuentra los encuestados, estos han respondido que son parte de grupo de edad de 29 a 39 años, siendo esta la categoría con mayor aceptación, por lo que las respuestas obtenidas vendrán de un grupo maduro.

La encuesta se aplicó a las personas del barrio Central, sin embargo, al ser una encuesta que se puede llenar a través de un link, se registraron respuestas de dos barrios más como son el Barrio 24 de mayo y el Barrio Con hogar, sin embargo, el porcentaje más representativo pertenece al Barrio Central, del cantón Francisco de Orellana.

Al querer conocer sobre los accesorios para los equipos electrónicos que adquieren en promedio al año los encuestados, estos han mencionado que compran de 1 a 4 artículos, sumando los porcentajes más altos, por lo que tiende a ser una oportunidad fuerte para la empresa, dado que se pueden ofertar los artículos al existir una ventaja de compra.

Del mismo modo, se encuentra existente la necesidad de acudir a un técnico para ocupar servicios de mantenimiento para sus equipos por lo menos 5 veces al año, tal como se puede observar en los resultados de la encuesta aplicada, contando también con una oportunidad y ventaja a la vez, dado que, el personal que laborará en esta área estará altamente capacitado, y podrá satisfacer las necesidades de los clientes convirtiéndola en “excelente”. Se debe mencionar que, al momento, los encuestados han sentido un nivel de satisfacción de muy buena.

Se preguntó sobre la importancia de algunas aristas al momento de efectuar una adquisición de servicios mantenimiento para teléfonos móviles, por lo que la gran mayoría de personas dicen que, para que exista un buen servicio debe darse una buena atención, cumplir con los tiempos establecidos para la entrega de los mismos y mantener una garantía por cuestión de servicios, los encuestados manifiestan que no es tan importante el precio por las labores emprendidas.

Respecto a la variedad de servicios que sugieren que tenga la empresa, los encuestados manifestaron que es importante tener una variedad de repuestos para la comercialización, esta alternativa puede ser utilizada para la promoción de estos productos, beneficiando económicamente a la empresa. Adicional a aquello, los encuestados han manifestado el deseo por encontrar un local nuevo, el cual, este cerca de la localidad, es decir en el Barrio Central.

Las personas encuestadas sugieren que es importante enterarse de los productos que oferta la empresa a través de redes sociales, y dice que es importante que el negocio pueda ofertar promociones para poder acudir a él y adquirir productos, por lo que, es necesario adaptar todas estas recomendaciones para armar una hoja de ruta enfocada a buenos resultados, entre ellos, la satisfacción de necesidades de los clientes con calidad, calidez y sobre todo con buena atención al cliente.

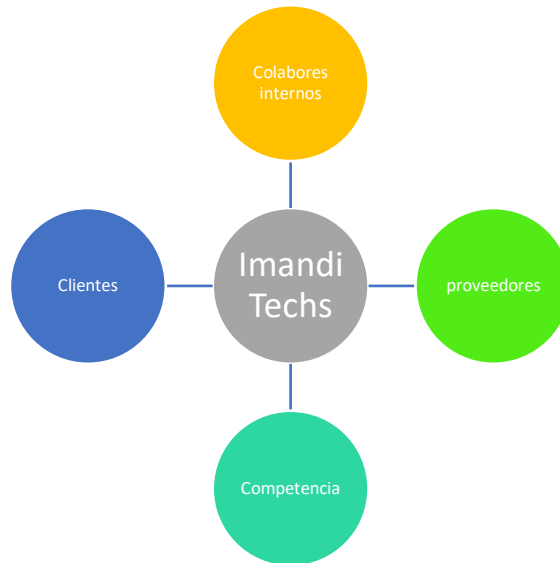
### **3.5 Entorno empresarial**

#### **3.5.1 Microentorno**

Para el taller de reparación, venta de repuestos y accesorios de celulares que estará ubicado en el cantón Francisco de Orellana, parroquia Puerto Francisco de Orellana, en la zona central de la ciudad, en las calles Napo y Luis Uquillas, del Barrio Central, el microentorno será todo lo que le rodea y por el que se puede llegar a mantener un control a través de distintos canales de comunicación, observación y supervisión, como, por ejemplo, los colaboradores internos, los proveedores e incluso los clientes y la competencia.

**Gráfico 19**

Microentorno empresarial



Elaboración propia del autor.

Nota. El gráfico representa el microentorno empresarial de Imandi Techs

- **Competencia directa**

La competencia directa considerada así por el taller de reparación de teléfonos celulares son las empresas que ofertan servicios similares, sin embargo, al contar con personal altamente capacitado podrá atraer a clientes, incluso buscando fidelidad.

- **Competencia indirecta**

El taller de reparación de teléfonos celulares, considera como competencia directa a los vendedores informales, a ser estos aquellas personas que ofertan servicios a precios extremadamente difíciles de competir.

- **Sustitutos**

La empresa no encuentra sustitutos desde su organización.

- **Proveedores**



Como principales proveedores, se podrá tener a reconocidas marcas de accesorios de teléfonos celulares y repuestos 100% originales, por lo que se prevé realizar alianzas estratégicas con distribuidores autorizados en el país, de la siguiente manera:

**Tabla 20**

Lista de proveedores

<b>LISTA DE PROVEEDORES</b>		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>FIABILIDAD Y BENEFICIOS</b>	<b>PRODUCTO</b>
Samsung en Ecuador	Marca reconocida a nivel mundial. Calidad y garantía en los productos. Constante innovación	Teléfonos celulares Audífonos, estuches, cargadores
Apple en Ecuador	Marca reconocida a nivel mundial. Calidad y garantía en los productos. Constante innovación	Teléfonos celulares iPhone Audífonos Cargadores Watch apple
Huawei en Ecuador	Marca reconocida a nivel mundial. Calidad y garantía en los productos. Constante innovación	Teléfonos celulares Tabletas Manos libres
Micas Hidrogel Ecuador	Marca reconocida en el país. Calidad en producto	Micas de hidro gel Micas de vidrio

Nota. Esta tabla hace referencia a la lista de proveedores que el taller de reparación de celulares ofertará.

- **Intermediarios**

Los únicos intermediarios que el taller de reparación, venta de repuestos y accesorios de celulares serán los clientes internos, al ser los que contribuyan con el manejo de publicaciones en redes sociales. Se debe mencionar que únicamente los contratos previos al arreglo o contratación de un servicio, serán en las oficinas empresariales.

- **Clientes**

Los clientes que busca la empresa, serán todos los que deseen adquirir productos relacionados a los teléfonos móviles. Con ello, se puede mencionar que no existe una prohibición en la búsqueda de clientes.

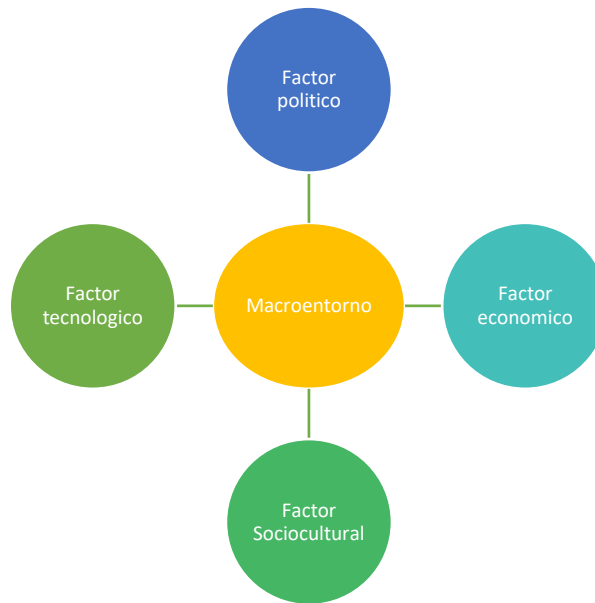
### **3.5.2 Macroentorno**

En el ámbito del macroentorno, serán considerados aquellos factores que influyen de manera directa cuyo control no podrá ser observado por la empresa, para esto se utilizó

la herramienta PETS. Se debe considerar que estos factores pueden llegar a influir en el normal funcionamiento del establecimiento, entre los principales elementos influyentes de macro entorno tenemos: el político, económico, socio cultural y tecnológico.

### Gráfico 20

Macroentorno empresarial



Nota. La ilustración hace referencia al macroentorno

- **Factor político**

Este factor es importante considerarlo, dado que, de mucho dependerá el buen funcionamiento de las empresas al mantener una estabilidad política y de políticas públicas que aporten buenas ideas de comercialización y de mercadeo. Es decir, aquellas políticas que beneficien o dificulten el proceso de creación de la empresa, un ejemplo clave es los exagerados procesos en cuestión de permisos de funcionamiento, tanto en el ente económico como el SRI y en el local, como son los GADS, las políticas que estas entidades proponen, muchas de las ocasiones desmotivan a los emprendedores, al encontrar varias trabas.

Al ser “Imandi Techs” una empresa de reparación, venta y comercialización de teléfonos celulares, repuestos y accesorios, lo importante sería la creación de políticas

públicas que permitan la libre importación de materiales electrónicos y/o el ingreso de los mismos con un pago arancelario representativo para con ello motivar al empresario a invertir en el negocio.

- **Factor económico**

Si bien es cierto y por la situación actual, este factor es el que más puede llegar a influir, a raíz de la pandemia del Covid-19, aquellas personas que desee emprender en algún negocio sea pequeña o mediana empresa PYMES, se ven en la necesidad de acudir a un préstamo para utilizarlo como capital semilla.

El interés que estas agencias bancarias proponen, es de 11.83% aproximadamente (El Universo, 2021), al ser un capital inicial, el monto por este interés se torna algo agresivo para poder pagar, por lo que importante sería que se regule a través de políticas públicas económicas un interés inferior al 10% para poder incrementar las posibilidades de crecimiento empresarial.

- **Factor sociocultural**

Se considera factores “a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos” (Enríquez A y Pedraza Y, 2017). Con esto se debe recalcar que, en la empresa se respetará toda clase de ideología, pensamiento, o actividad, sin dejar de lado las directrices organizativas de los directivos de la empresa en cuanto a los clientes internos.

Por otro lado, es difícil asimilar que, a causa de la pandemia existieron un gran número de niños, adolescentes y jóvenes que no pudieron continuar sus estudios, al no poseer un dispositivo electrónico, acceso a una red de internet o por falta de ingresos económico de los padres de familia, por lo que se crea un cambio en estilo de vida ocasionando un déficit en el nivel de aprendizaje. Este factor puede ocasionar déficit a la empresa, dado que, al no existir una estabilidad económica en la sociedad, será muy poco probable que puedan adquirir teléfonos celulares.

- **Factor tecnológico**

En este factor, se debe mencionar algunas aristas necesarias, por la situación actual del país, las clases aun no son presenciales, por lo que se torna indispensable que en la gran mayoría de familias se adquiriera un aparato tecnológico, con ello poder asistir a clases y continuar con los procesos educativos a través de las diferentes plataformas de comunicación.

El término tecnología es con frecuencia asociado con el desarrollo de la misma ciencia, esta se basa finalmente en el conocimiento científico, por lo que, el taller de reparación y venta de aparatos electrónicos, conlleva una gran meta al poder inferir en el desarrollo positivo de este factor.

Pegado a esto, tenemos lo negativo de la tecnología, pues aquí se pueden identificar los deficientes puntos de acceso a internet, en la Amazonía esto puede ser “normal” dado que, existen áreas en las cuales no existe señal peor aún internet. Lo que dificultaría la venta de dispositivos móviles, al ser inservibles en las comunidades.

En fin, una de las amenazas importantes a considerar en el macroentorno es el factor político, mismo que puede afectar severamente el estado de las empresas a nivel del país, debido a acciones en las cuales exista un alza a los impuestos o el cese de importaciones. Un punto importante de manejar dentro del microentorno es la competencia, con ellos se puede manejar un sistema “ganar ganar” a través de comisiones, siempre y cuando se respeten los lineamientos y acciones de cada uno.

### **3.6 Producto y servicio**

De acuerdo al estudio de mercado previamente desarrollado, los servicios que “Imandi Techs” brindará serán la reparación y venta de repuestos y accesorios para celulares en un taller dedicado únicamente a esta actividad. Como una actividad agregada se instaurará la comercialización de teléfonos celulares de las mejores marcas y adaptándose al bolsillo de los clientes.

### **3.6.1 Producto esencial**

En concordancia con la misión empresarial, el producto esencial del taller de reparación, venta de repuestos y accesorios de celulares, “Imandi Techs”, brindará una atención de calidad a más de ofertar los mejores accesorios con garantía y seguridad para quienes lo adquieran, a través del trabajo de técnicos altamente capacitados en temas tecnológicos.

### **3.6.2 Producto real**

El producto real, será el brindar una gama de servicios de reparación de aparatos tecnológicos considerando los mejores artículos del mercado acompañado de una buena atención al cliente de forma personalizada, todo esto apegado a la visión empresarial de “Imandi Techs”, en el cual la ética y la satisfacción de los clientes son los principales intereses empresariales.

### **3.6.3 Características**

Ofrecer a cada uno de los clientes diversas opciones de compra de aparatos tecnológicos, poner en consideración los conocimientos de los profesionales que serán altamente capacitados para brindar este servicio, llevar un acompañamiento personalizado de los clientes y con ello una atención de calidad, finalmente todos los productos y servicios tendrán un tiempo de garantía una vez terminado el trabajo, con esto se cumplirá parte de las metas planteadas en el estudio de mercado que se realizó para diagnosticar estas actividades.

### **3.6.4 Calidad**

Uno de los objetivos empresariales planteados en el estudio de mercado fue el de establecer vínculos con proveedores locales y nacionales que faciliten la obtención de repuestos y accesorios en las mejores marcas, por lo que la calidad del servicio del taller de reparación y venta de repuestos, basa su eficacia en la atención personalizada que se brinda en cada una de las acciones dirigidas con los clientes, así como también

los aparatos tecnológicos con las mejores marcas del mercado, como Samsung, Apple, Huawei, Nokia, entre otras.

### 3.6.5 Estilo

El estilo que oferta nuestra empresa será manejar una dirección carismática con los clientes internos y externos, considerando que un ambiente laboral efectivo da como resultado un mejor desenvolvimiento con los clientes, todo esto con el fin de ajustarse a la meta propuesta en el estudio de mercado haciendo que el cliente disfrute del mejor servicio acompañado de los mejores productos a precios módicos.

### 3.7 Marca

El barrio central del Cantón Francisco de Orellana, tiene mucho tiempo como tal, por ello, para la creación de la marca se consideró el nombre de este lugar y se agrega como identificativo la palabra Techs que hace referencia a los servicios que se ofertan como es la venta y reparación de teléfonos y accesorios. Por ello, “Imandi Techs”, se convertirá en la mejor tienda de comercialización y reparación de artículos tecnológicos del cantón.

#### Gráfico 21

Marca de Imandi Techs



Nota. Hace referencia a la imagen de la marca Imandi Techs

#### 3.7.1 Producto aumentado

“Imandi Techs”, tendrá como prioridad presentar servicios de calidad, de manera personalizada, y en efecto, todo trabajo que se realice en un aparato electrónico podrá

estar a la vista del cliente, con ello la seguridad y confianza aumentará, es decir el producto aumentado consistirá en una atención directa con el cliente, escuchando y brindando soluciones.

### 3.8.1 Distintivos y uniformes

Para el taller de reparación, venta de repuestos y accesorios de celulares, es importante sus colores e identificación, por ello es que se tiene previsto que sus colaboradores internos lleven como símbolo de transparencia en todas sus actividades una camiseta blanca, un pantalón jean y zapatos deportivos acorde al estilo de cada persona y a su vez la mascarilla como protocolo de bioseguridad. Se deberá portar un gafete en donde constará su nombre para que los clientes puedan reconocer a su asesor de ventas.

#### Gráfico 22

Uniforme de Imandi Techs



Nota. Hace referencia a los uniformes de Imandi Techs

### 3.8.2 Materiales de identificación

Como materiales de identificación, se realizará gigantografías en las cuales, se expongan el nombre empresaria, números de teléfonos y los servicios que brinda. Además de aquello, se repartirá a los habitantes del cantón hojas volantes y tarjetas de presentación en las cuales existan posibles promociones para atraer clientes. No obstante, la fan page de Facebook, será continuamente manejada, para poder así comercializar el nombre y fidelizar clientes a través de los productos y promociones que oferta.

### a) Imagotipo

**Gráfico 23** Imago tipo Imandi Techs



Nota. La ilustración hace referencia al imagotipo de Imandi Techs

### b) Hoja membretada

**Gráfico 24**

Hoja membretada de Imandi Techs

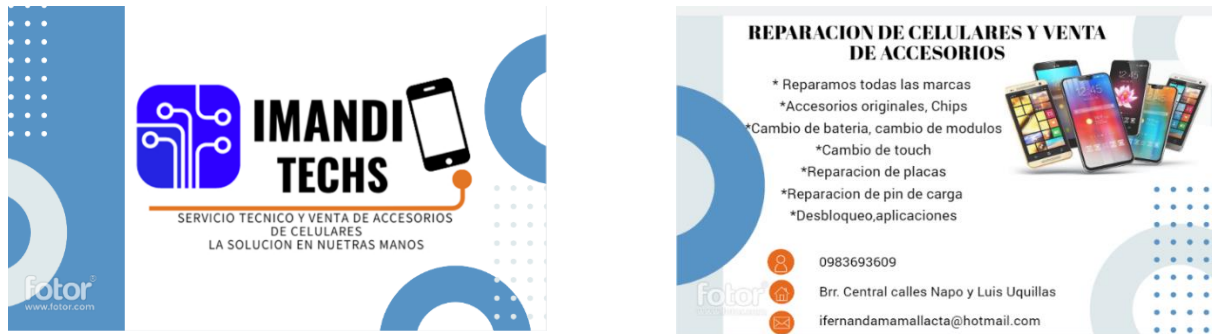


Nota. La ilustración hace referencia a la hoja membretada de Imandi Techs



### c) Tarjeta de presentación

Ilustración 9. Anverso y reverso de la tarjeta de presentación



Elaboración propia del autor

Nota. Hace referencia al anverso y reverso de la tarjeta de presentación

### 3.8.3 Canal de distribución y puntos de ventas

Como estrategia empresarial, dentro del estudio de mercado, se propone que existirán canales de distribución que serán los oficiales y únicos. Estos pueden ser las redes sociales, radio, TV local y hojas volantes. El taller de reparación y venta de aparatos electrónicos, tendrá un solo punto de venta, en el cual se podrá hacer uso del espacio de reparación de teléfonos, así como también la compra de accesorios y repuesto.

- **Promoción**

De acuerdo a las estrategias planteadas, Imandi Techs, establecerá promociones en las cuales den descuentos por fidelidad del cliente, se darán de acuerdo a una planificación que se proponga por parte de los colaboradores e incluso se escucharán recomendaciones de los clientes. Con ello se podrá cumplir con la oportunidad de expandir el mercado.

- **Contacto**

Existirán varios números de contacto para la difusión de información y para averiguaciones del estado de compra y/o arreglo de los dispositivos, por lo que, una persona será la encargada de manejar este proceso e informará a los interesados.

- **Financiamiento**

El financiamiento para la creación de esta empresa, será a través de un crédito de consumo, se buscará la mejor opción en el mercado financiero y se procederá con los respectivos procesos y contrataciones de artículos para la disposición de los clientes.

#### **3.8.4 Riesgos y oportunidades del negocio**

Uno de los principales riesgos para la empresa, puede ser la competencia desleal, misma que utiliza métodos antiéticos en la comercialización de sus productos, los vendedores informales podrán convertirse en una oportunidad al ser la empresa quien venda los artículos a un precio conveniente y de esta forma exista un flujo de actividad económica en el entorno.

La oportunidad de ofertar promociones, harán que la empresa tenga una mayor opción de aumentar sus ventas. Finalmente se puede considerar un riesgo la presencia de la pandemia en la sociedad, sin embargo, la empresa proporcionará mascarillas para los clientes que no la tengan.

## Fijación de precios

### 3.9 Fijación de precios por prestación de servicios

Para la consideración de precios, por concepto de prestación de servicios, se deberá considerar algunos aspectos, como, por ejemplo, el valor a pagar por las herramientas de trabajo, los salarios de los empleados, costos fijos y costos variables que influirán en el establecimiento de tarifas para el conocimiento de público general.

Se deberán considerar también los imprevistos que puedan identificarse en el proceso, por lo que se prevé realizar una ficha en donde consten todos estos aspectos, la utilidad que nuestros servicios dejen a Imandi Techs, provendrá del cálculo de ingresos menos los valores utilizados de los costos más gastos, es decir la ganancia.


**Tabla 21** Ficha técnica de producción, mano de obra por servicios.

		FICHA TÉCNICA	
		MANO DE OBRA POR SERVICIOS	
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	Mano de obra	<b>Código:</b> 001	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04/02/2022	<b>Gerenta:</b> Indira Mamallacta	
DETALLE		COSTO	TOTAL
Mano de obra por arreglo de aparatos electrónicos		\$5.00	\$5.00
Total, bruto			\$5.00
Imprevistos			\$0.60
Total, neto			\$5.60
G. Administrativos 12%			\$0.67
45% servicios empresariales			\$2.52
Subtotal			\$8,79
12% IVA			\$1.05
10% servicio			\$0.87
Total			\$10,71

Nota. Hace referencia al valor a cobrar por concepto de mano de obra, fue elaborado por la autora

Tabla 22

Ficha técnica de producción, utilidad por venta de teléfono.

		<b>FICHA TÉCNICA</b>	
		<b>Utilidad por venta de teléfono</b>	
<b>NOMBRE DEL PRODUCTO:</b>	Mano de obra	<b>Código:</b> 002	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04/02/2022	<b>Gerenta:</b> Indira Mamallacta	
<b>DETALLE</b>		<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
1 teléfono Samsung nuevo A20		\$350.00	\$350.00
<b>Total, bruto</b>			\$350.00
<b>5% imprevistos</b>			\$17.50
<b>Total, neto</b>			\$357.50
<b>G. Administrativos 12%</b>			\$42.90
<b>5% servicios empresariales</b>			\$17.87
<b>Subtotal</b>			\$418,27
<b>12% IVA</b>			\$50.19
<b>Total</b>			\$468,46

Nota. Esta ficha, hace referencia al valor de la utilidad por concepto de venta de un teléfono, fue elaborado por la autora

### 3.10 Implementación del negocio

#### a) Arriendo del local

**Tabla 23** Arriendo del local.

<b>ARRIENDO DEL LOCAL</b>		
<b>Pago Mensual</b>	<b>Pago Semestral</b>	<b>Pago Anual</b>
\$150	\$900	\$1800

Nota. La tabla 17 hace referencia al gasto por concepto de arriendo.

#### b) Equipos industriales

**Tabla 24** Equipos industriales

<b>EQUIPOS INDUSTRIALES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Kit herramientas para celular	1	\$150.00	\$150.00
Cautín	1	\$25.00	\$25.00
Secador	1	\$25.00	\$25.00
Microscopio	1	\$80.00	\$80.00
<b>TOTAL</b>			\$280.00

Nota. La tabla hace referencia a la utilización de equipos industriales.

#### c) Equipos de computación

**Tabla 25** Equipos de computación

<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Computador	1	\$850.00	\$850.00
Impresora para fibra de hidro gel	1	\$480.00	\$480.00
Irepair básico	1	\$80.00	\$80.00
<b>TOTAL</b>			\$1410.00

Nota. Esta tabla hace referencia a los equipos de computación a utilizar

#### d) Muebles y enseres

**Tabla 26** Muebles y enseres

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escritorio	1	\$200,00	\$200,00
Silla	3	\$80.00	\$240.00
Mesa Madera	1	\$80.00	\$80.00
Estantería metálica	2	\$45.00	\$45.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$405.00</b>

Nota. La tabla hace referencia a los cálculos por muebles y enseres

#### e) Equipos industriales de seguridad

**Tabla 27** Equipos industriales de seguridad

<b>EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$50.00	\$50.00
<b>Total</b>			<b>\$50.00</b>

Nota. La tabla hace referencia a los equipos industriales de seguridad

#### f) Suministros de oficina

**Tabla 28** Suministros de oficina.

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Papel bond, 1 resma	10	\$3.40	\$34.00
Grapadora	1	\$4.50	\$4.50
Grapas (caja)	1	\$1.15	\$1.15
Esferos BIC (rojo, azul, negro)	3	\$0.40	\$1.20
Perforadora	1	\$5.00	\$5.00
Tijera	1	\$0.45	\$0.45
Cinta adhesiva	1	\$0.45	\$0.45
<b>TOTAL</b>			<b>\$46.75</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>			<b>\$561.00<sup>2</sup></b>

Nota. La tabla hace referencia a los valores por concepto de suministros de oficina.

<sup>2</sup> Las compras de estos suministros se los hará de forma bimensual

### g) Servicios básicos

**Tabla 29** Servicios básicos

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pago Mensual</b>
Agua	\$15.00
Luz	\$35.00
Teléfono	\$15.00
Internet	\$50.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$115.00</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>	<b>\$1380.00</b>

Nota. Esta tabla, hace referencia a los gastos por servicios básicos

### h) Materiales de limpieza

**Tabla 30** Materiales de limpieza

<b>MATERIALES DE LIMPIEZA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escoba de cerda pequeña	1	\$3.50	\$3.50
Pala de recolección de basura	1	\$2.50	\$2.50
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$5.99	\$5.99
Papel higiénico	4	\$1.00	\$4.00
Toalla de papel	2	\$3.50	\$7.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$22.29</b>
<b>TOTAL, ANUAL</b>			<b>\$275.88<sup>3</sup></b>

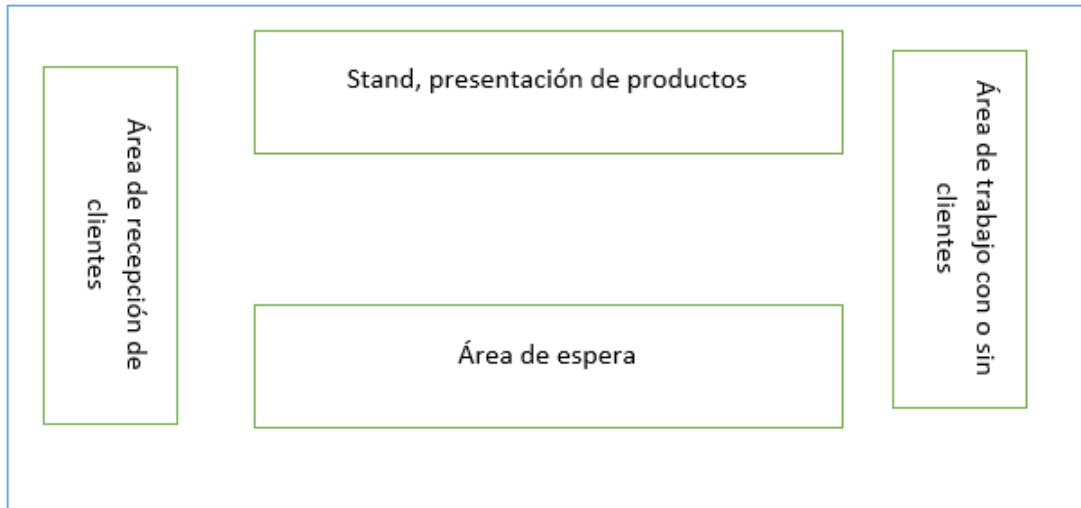
Nota. Hace referencia a lista de materiales de limpieza

<sup>3</sup> Se adquirirá de forma trimestral

### 3.11 Estudio arquitectónico

El estudio arquitectónico prevé organizar de mejor manera los espacios a utilizar en el local que se arrendará, las áreas de trabajo serán, el área de recepción, de trabajo y de comercialización de productos, quedando de la siguiente forma:

Gráfico 14. Estudio arquitectónico





#### **4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL**

Imandi Techs, tiene como eje fundamental la legalidad en todo el sentido que esta palabra expresa, por lo que, de acuerdo a la formalidad dentro del derecho empresarial que rige en el país, se ha propuesto realizar los siguientes trámites correspondientes para luego de aquello obtener los permisos pertinentes para su funcionamiento.

##### **Servicio de Rentas Internas / SRI**

El Servicio de Rentas Internas (SRI), exige los siguientes trámites para el funcionamiento de una empresa:

- Identificación del tipo de contribuyentes, al no ser una sociedad, la gerente de Imandi Techs, requerirá obtener este requisito como una persona natural.
- Presentación de documentos personales; cedula de identidad, papeleta de votación,
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.
- Declaración de impuestos.
- Pago de impuestos.
- Para el Régimen Impositivo para Emprendedores y Negocios Populares es necesario tomar en consideración que, no se pagará IVA.
- No podrán ser agentes de retención ni podrán sufrir retenciones.
- En caso de sobre pasar la base asignada \$20.000,00, se deberá cancelar los haberes por estos conceptos.

##### **Patente Municipal**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto Francisco de Orellana, (GADPFO, 2022) requiere de la presente documentación para otorgar la patente municipal por primera vez:

- Certificado de no adeudar al municipio
- Copia de cedula y papeleta de votación y carné de fiebre amarilla a color en una sola hoja del representante legal.

- Copia del nombramiento del representante legal en caso de ser requerido
- Copia del RUC actualizado
- Certificado de la dirección de riesgos
- Certificado de uso de suelo
- Viabilidad ambiental
- Formulario de patente municipal
- Copia de la escritura de constitución de la empresa
- Copia del contrato de arrendamiento en caso de ser arrendatario
- Copia del impuesto predial (si es propio)
- Copia del permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos
- Copia del inventario del negocio
- Planilla de servicios básicos
- En caso de tener RUC traer declaración de impuesto a la renta del ejercicio

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

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), requiere la presentación de los siguientes requisitos para un nuevo negocio:

- Registrarse en el IESS como empleador
- Ingresar datos personales, incluyendo el RUC, nombre de la empresa y sector al que pertenece.
- Ingresar demás datos obligatorios de la página
- Terminar el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las oficinas del IESS, portando los documentos para obtener la clave patronal.

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

### **5.1 Objetivo de área**

De acuerdo a la responsabilidad ambiental adscrita en el estudio de mercado propuesto por Imandi Techs, como objetivo del área ambiental, se tiene previsto clasificar lo no “valido” de lo “valido” por la empresa para continuar con el proceso de chatarrización de los productos. Adicional a aquello, se prevé instalar en las afueras de la empresa un punto de recolección de aparatos electrónicos no funcionales, así como pilas usadas, y previo a ello se motivará a los clientes a hacer uso de estos puntos.

Esto ayudará de manera responsable a conseguir grandes logros en beneficio de la conservación ambiental, este plan de desarrollo sostenible empresarial, permite que Imandi Techs, no sea reconocida únicamente por su intachable labor al prestar excelentes servicios en la reparación de celulares, sino que también ser reconocida como líder en el mercado en responsabilidad ambiental. La empresa se alinearán a las políticas que el Estado propone con este fin y a través de ello, minimizará de manera correcta los impactos ambientales que puede proporcionar.

### **5.2 Impacto ambiental**

#### **Identificación de impactos ambientales de Imandi Techs**

Aunque parezcan insignificantes, los residuos que se obtienen por el mal manejo de los aparatos electrónicos como los celulares son dañinos para el ambiente, presentan un grado de toxicidad perjudicando al medio ambiente y cualquier ser vivo que se pueda encontrar con estos (Manos Verdes s.f).

Entre la contaminación del suelo, afectaciones a la forestación y filtraciones en las redes de agua como ríos y hasta mares, son uno de los defectos que presentan la mala utilización de residuos celulares, de acuerdo a Manos Verdes (s.f), existe una clasificación en su gestión, como por ejemplo el 72% de estos aparatos son reciclables, el 25 % reutilizables, y el 3% peligrosos, entre estos últimos los tubos catódicos, las plaquetas de circuitos integrados y los gases de refrigeración.

**Tabla 31**

Evaluación ambiental

IMANDI TECH			OBTENCION DE REPUESTOS PARA CELULARES		SERVICIO DE MANTENIMIENTO		CLASIFICACIÓN DE DESECHOS				
			Compra de repuestos a proveedores	Traslado de repuestos al área operativa	Herramientas de apoyo	Impresora de micas de hidrogel	Área de clasificación de artículos	Área de recolección de pilas y baterías	Total	SUMATORIA NEGATIVOS	SUMATORIA POSITIVOS
<b>A.</b> Características físicas y químicas	1. Tierra	Suelos	0 0 0	0 0 0	0 0	0 0	2 2	1 1	3 3	0	3 3
	2. Aspectos culturales	Salud y seguridad	0 0	0 0	0 5	0 0	0 0	0 0	0 5	0	0 5
	3. Facilidades y actividades humanas	Manejo de residuos	0 0	0 0	0 0	0 0	5 --5	5 5	5 -5 5	--5	5 5

Nota. Hace referencia a la tabla de medición de impacto ambiental de Imandi Techs, Elaboración propia del autor.

### **Medidas para contrarrestar los impactos generados por Imandi Techs**

Con relación a las medidas a tomar por parte de Imandi Techs, se debe manifestar que, de acuerdo a los parámetros de la matriz de Leopold, no genera impactos ambientales que en su mayoría propone esta tabla, al ser una empresa que se dedicará al reciclaje de productos que no servirán en futuras necesidades.

Sin embargo y con relación al punto A. “1 Tierra”, al generar un impacto de 3 tanto en negativo y positivo se puede manifestar que, como medida a tomar, se potenciará los puntos de recolección de artículos que no sean reutilizables, para con ello brindar un tratamiento adecuado con el fin de evitar la contaminación de tierra.

En cuanto al impacto generado por concepto de “empleo”, Imandi Techs, prevé ayudar a 2 personas, al ser una empresa pequeña, contará con la gerente, un técnico y una persona encargada de la recepción. Por cuanto, a la salud y seguridad, “Imandi Techs”, estará pegado a los lineamientos propuestos por el IESS, para generar seguridad a sus colaboradores.

Finalmente, el manejo de residuos es importante para Imandi Techs, por lo que, se reitera la necesidad de implementar medidas representativas para clasificar aquellas partes de los dispositivos innecesarias que no podrán ser reutilizados y sin un buen manejo podrán causar daños al ambiente.

Respecto al manejo de residuos, tanto en positivo como negativo tiene una ponderación de 5, es por ello que se pretende, realizar una campaña de recolección de agendas usadas para con ello reciclarlas y brindarles el tratamiento adecuado. Con esto evitaremos desarrollar un impacto ambiental extremadamente fuerte.

### **5.3 Impacto social**

El impacto social que “Imandi Techs”, pretende instaurar en el cantón Puerto Francisco de Orellana, es el de convertirse en la mejor empresa del mercado en ofertar accesorios y repuestos para celulares a precios accesibles para todos. Dependiendo del estado

económico de las personas interesadas en adquirir estos productos, la empresa ha decidido proponer un plan de pagos, para poder cubrir la deuda. De esta forma se estará brindando una oportunidad de progreso y desarrollo para las familias de escasos recursos económicos.

#### **5.4 Igualdad de género**

Para Imandi Techs, la igualdad de género es importante para el buen funcionamiento de esta empresa, dado que se estará respetando los derechos y habilidades de los hombres y las mujeres, por ello es que en el rol de trabajadores estarán en números iguales según el género. Sin embargo, todos estarán en la misma capacidad de generar resultados en favor de brindar una atención excelente para los clientes.

#### **5.5 Generar empleo**

Al ser una empresa pequeña, “Imandi Techs”, solo puede generar empleo de manera directa a 3 personas incluida la gerente, sin embargo, en algunos casos, se podrá hacer uso de servicios de transportación de productos de manera que se apoyará a estos negocios de prestación de servicios de puerta a puerta cancelan valores adicionales que deberán ser cubiertos por los clientes.

#### **5.6 Atracción de empleados**

El ambiente laboral, es esencial para la consecución de logros a nivel empresarial, de esto dependerá que Imandi Techs, se vuelva atrayente para quienes deseen trabajar. Mediante la aplicación de estrategias de cultura organizacional, se tomará en consideración a aquellas personas y sus perfiles para poder colaborar con la empresa y de no existir la disponibilidad, se puede recomendar con empresas aliadas de servicios e incluso con quienes realizan labor de proveedores.

## 6. PROCESO FINANCIERO

### 6.1. Introducción

Con el fin de analizar la viabilidad económica y financiera de “Imandi Techs”, el siguiente apartado ha sido creado para detallar un análisis empresarial en el cual, consten todos estos aspectos relevantes para el centro de venta de repuestos y reparación de celulares.

### 6.2 Activos Fijos

Los activos fijos que “Imandi Techs”, ha inventariado, son todos aquellos bienes tangibles o intangibles con los cuales puede contar para el buen funcionamiento empresarial, como, por ejemplo, equipos industriales y de seguridad, equipos de computación y muebles.

**Tabla 32**      **Activos Fijos.**

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
Muebles y enseres	\$405,00
Equipos y Maquinarias	\$280,00
Equipos de Computación	\$1.410,00
Equipos Industriales y de seguridad	\$50,00
<b>Total</b>	<b>\$2.145,00</b>

**Nota:** Hace referencia a los activos fijos de Imandi Techs

### 6.3. Activos diferidos

Estos activos hacen referencia a los gastos ejecutados por concepto de obtención de documentación, previo al funcionamiento de la empresa, tiene que ver con la obtención de patentes, permisos y demás documentos indispensables para su funcionamiento.

**Tabla 33****Activos diferidos**

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Gastos legales	\$600.00
Permisos funcionamiento	\$50.00
Patentes municipales	\$50.00
<b>Total</b>	<b>\$700.00</b>

**Nota:** Hace referencia a los activos diferidos de Imandi Techs

**6.5. Capital de trabajo**

El capital de trabajo de “Imandi Techs”, refiere a la cantidad de recursos invertidos para el funcionamiento correcto de la empresa, con esto podrá ejecutar sus acciones de reparación, compra y venta de repuestos para teléfonos celulares en el cantón Puerto Francisco de Orellana. Aquí se consideran los gastos por servicios de luz, pago de empleados, publicidad y costo de recursos utilizados para el stock de productos.

**Tabla 34**      **Capital de trabajo**

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		
Detalle	Trimestre	Año
Costos y stock de repuestos	\$625,00	\$2.500,00
Servicios básicos	\$345,00	\$1.380,00
Sueldos y salarios	\$5.398,53	\$21.594,10
Gastos publicidad	\$270,00	\$1.080,00
<b>Total,</b>	<b>\$6.638,53</b>	<b>\$26.554,10</b>

**Nota:** Hace referencia al capital de trabajo de Imandi Techs calculado por 3 meses y anual



## 6.6. Inversión Total

Este dato se obtiene al sumar, la cantidad de los activos fijos, más los activos diferidos y el capital de trabajo,

**Tabla 35**

Detalles de inversión

<b>TOTAL, DE INVERSIÓN</b>	
Total, Activos Fijos	\$2.145,00
Total, Activos Diferidos	\$700,00
Total, Capital de Trabajo	\$26.554,10
<b>Total</b>	<b>\$29.399,10</b>

**Nota:** Hace referencia al capital total de inversión de Imandi Techs

## 6.7.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 36**

**Sueldos.**

<b>CARGOS</b>	<b>Nro.</b>	<b>Sueldo Total</b>	<b>Anual</b>	<b>Aporte IESS Patronal (11,15%)</b>	<b>Aporte IESS Personal (9,45%)</b>	<b>Décimo Tercero</b>	<b>Décimo Cuarto</b>	<b>Costo Anual USD</b>
Gerente General	1	\$600,00	\$7,200	\$874,80	\$680,40	\$425,00	\$600,00	\$8.419,40
Ayudante 1	1	\$425,00	\$5,100	\$619,65	\$481,95	\$425,00	\$425,00	\$6.087,70
Técnico de celulares	1	\$500,00	\$6,000	\$729,00	\$567,00	\$425,00	\$500,00	\$7.087,00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>\$1.525,00</b>	<b>\$18,300</b>	<b>\$2223,45</b>	<b>\$1729,35</b>	<b>\$1275,0</b>	<b>\$1525,0</b>	<b>\$21.594.10</b>

**Nota.** Hace referencia a los sueldos de los colaboradores de Imandi Techs

Total, de sueldos más decimos anuales: \$ 21.594,10, (Veinte y un mil quinientos noventa y cuatro con diez)

### 6.8. Depreciación activos fijos

“Imandi Techs”, tiene en cuenta que la depreciación es la disminución del valor del activo fijo que se produce por su uso y desgaste, lo cual disminuye su valor económico. Para Castro (2011), 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:

- Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas 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 33,33% anual

**Tabla 37**

**Depreciación de activos fijos**

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
DETALLE	CANTIDAD	% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos, maquinaria, muebles y enseres	\$405.00	10%	\$40.50
Equipos de computación	\$1.410.00	33,33%	\$469,95
Equipos industriales	\$330.00	10%	\$33.00
<b>TOTAL, DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS</b>			<b>\$543.45</b>

Nota. Hace referencia a la depreciación de activos fijo de Imandi Techs

### 6.9. Amortizaciones

Según Muñoz (2021), la amortización hace referencia a una pérdida de valor por concepto de adquisición de un activo fijo para realizar actividades dentro de una empresa, tomando en cuenta que este bien sufrirá una depreciación por el uso a lo largo del tiempo.

**Tabla 38**

Amortizaciones

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE DE AMORTIZACIÓN			
Gastos de constitución de la empresa	\$700.00	20%	\$140

**Nota.** Hace referencia a la amortización empresarial

### 6.10. Tabla de amortización

“Imandi Techs”, necesitó de una entidad bancaria para adquirir un préstamo, mismo que será invertido para la adquisición de un stock de repuestos, constitución de empresa, garantías por conceptos de arriendos y consumo en general, de acuerdo a este detalle, se presenta la siguiente tabla de amortización francesa, dado que es una forma de tener una cuota fija, lo que facilita a la empresa en concretar sus pagos.

**Tabla 39**

Tabla de amortización

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
<b>MONTO</b>	\$14,000.00			
<b>TASA</b>	14%			
<b>PLAZO</b>	5 años			
PERÍODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	\$14.000,00
1	\$ 4.077,97	\$ 1.960,00	\$ 2.117,97	\$11.882,03
2	\$ 4.077,97	\$ 1.663,48	\$ 2.414,49	\$ 9.467,54
3	\$ 4.077,97	\$ 1.325,46	\$ 2.752,51	\$ 6.715,03
4	\$ 4.077,97	\$ 940,10	\$ 3.137,87	\$ 3.577,17
5	\$ 4.077,97	\$ 500,80	\$ 3.577,17	\$ -

**Nota.** Hace referencia a la tabla de amortización por préstamo de consumo de Imandi Tech

Como se puede apreciar, el interés a pagar por el concepto del préstamo será de \$ 1960,00 dólares, pagaderos a 5 años plazo, esto corresponde al 14% que es un valor

referencial, se debe mencionar que este capital servirá para los gastos iniciales de la empresa.

### 6.11. Estructura capital

La estructura capital de “Imandi Techs”, se la reconoce a partir de la identificación de los recursos propios y aquellos que fueron pedidos a través de un préstamo, es decir la mezcla de la deuda a largo plazo y del capital que la empresa utiliza para financiar y desarrollar las operaciones, se representa de la siguiente manera:

**Tabla 40**

**Estructura de capital.**

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>					
		<b>Estructura</b>	<b>Costo</b>	<b>TD</b>	
Capital Propio	\$15.399,10	52%	13%	6,8%	
Capital Financiero	\$14.000,00	48%	14%	6,7%	
<b>Total</b>	\$29.399,10	100%		<b>13,5%</b>	<b>TMAR</b>

**Nota.** Refiere a la estructura de capital de Imandi Techs.

De esta forma, “Imandi Techs”, cuenta con un capital propio de \$15.399,10, dólares, que representa una estructura del 52% con un costo del 13% a una tasa de descuento del 6.8%. Mientras que, el capital financiero será de \$14.000,00 dólares, que representa una estructura del 48% a un costo del 14% y una tasa de descuento del 6,7%.

### 6.12. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio de “Imandi Techs”, se lo obtiene a partir de identificar los costos fijos que va a tener la empresa, estos son aquellos costos que la empresa debe pagar independientemente de su nivel de operación. Los valores se calcularon con los valores de arriendo, sueldos y servicios básicos.

**Tabla 41**  
Costos fijos

<b>COSTOS FIJOS</b>	
Arriendo	\$150,00
Costos y stock de repuestos	\$208,33
Sueldos	\$1.799,51
Servicios Básicos	\$115,00
<b>Total</b>	<b>\$2.272,84</b>

**Nota.** Hace referencia a los costos fijos de la empresa

En referencia al margen de contribución, “Imandi Techs”, debe mirar el resultado al restar los costos variables al precio final de venta de los productos y servicios, sin considerar los denominados costos fijos, dicho de otro modo, es la ganancia probable a obtener. El valor de la revisión técnica será el valor el cual se utilice para la obtención del margen de contribución.

**Tabla 42**  
Margen de contribución

<b>Imandi Techs</b>		
<b>Margen de contribución por servicio técnico</b>		
<b>Precio servicio técnico</b>	\$10.00	
<b>Costo servicio técnico</b>	\$5.00	
<b>Ganancia</b>	\$5.00	<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</b>

**Nota.** Hace referencia al margen de contribución de la empresa por concepto de servicio técnico

Por tanto, el punto de equilibrio refiere al “volumen de producción<sup>4</sup> y ventas con el cual el ingreso total compensa exactamente los costos totales, que son la suma de los costos fijos y los costos variables” (Facultad de Contaduría y Ciencias

<sup>4</sup> Se refiere a lo que significa punto de equilibrio según el autor, en el caso de Imandi Techs, lo que se venden son “servicios”

Administraditas s.f) en términos breves, refiere a una representación del nivel de apalancamiento.

El punto de equilibrio sirve para determinar el nivel de operaciones necesarias para cubrir todos los costos, así como para evaluar la rentabilidad de los niveles de producción, a más de planear ventas y producción. Permite también controlar costos, tomar decisiones y proyectar resultados antes y después de una venta.

**Tabla 43**

**Punto de equilibrio<sup>5</sup>**

	<b>NÚMERO</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VENTA</b>	455	\$10.00	\$4.550,00
<b>COSTO</b>	455	\$5.00	\$2.275,00
<b>GASTO</b>			\$2.275,00
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			<b>0</b>

**Nota.** Hace referencia al punto de equilibrio de Imandi Techs

Se puede observar que “Imandi Techs”, debera realizar 455 actividades relacionadas al servicio tecnico, es decir 15 consultas diarias para que el negocio tenga su punto de equilibrio. Por otro lado, para la obtención de una ganancia rentable las ventas proyectadas deben igualar en numero a las 810 atenciones mensuales que vendrian a ser alrededor de 27 por dia, de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 44 Ventas proyectadas**

<b>VENTAS PROYECTADAS</b>			
<b>NÚMERO</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL</b>	
810	8100	97200	<b>VENTAS</b>
810	4050	48600	<b>COSTO</b>

**Nota.** Hace referencia al total de ventas proyectadas de Imandi Techs

<sup>5</sup> El punto de equilibrio se lo obtiene por el concepto de prestación de servicios.

### 6.13. Estado de resultados

En la siguiente tabla, se analiza el valor económico por concepto de costo de ventas que “Imandi Techs” debería obtener en los próximos cinco años. Se tiene como valor de crecimiento país un 3.01% aproximadamente y el resultado de ganancia luego del primer año debe ser de \$11.361,17 dólares aproximadamente, se explica con mayor detalle en la siguiente tabla.

**Tabla 45 Estado de resultados**

<b>COSTO DE VENTAS</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
VENTAS	\$97.200,00	\$100.125,72	\$103.139,50	\$106.244,00	\$109.441,95
COSTO DE VENTAS	\$49.600,00	\$51.092,96	\$52.630,86	\$54.215,05	\$55.846,92
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	\$47.600,00	\$49.032,76	\$50.508,65	\$52.028,96	\$53.595,03
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$21.594,10	\$ 22.244,08	\$22.913,63	\$23.603,33	\$24.313,79
SERVICIOS BASICOS	\$1.380,00	\$1.421,54	\$1.464,33	\$1.508,40	\$1.553,81
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEZA	\$561,00	\$577,89	\$595,28	\$613,20	\$631,66
ALQUILER	\$1.800,00	\$1.854,18	\$1.909,99	\$ 1.967,48	\$2.026,70
PUBLICIDAD	\$1.800,00	\$1.854,18	\$1.909,99	\$1.967,48	\$2.026,70
DEPRECIACIONES	\$543,45	\$543,45	\$543,45	\$ 543,45	\$543,45
AMORTIZACIONES	\$140,00	\$140,00	\$140,00	\$140,00	\$140,00
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	\$19.781,45	\$ 20.397,44	\$ 21.031,98	\$21.685,61	\$22.358,92
GASTOS FINANCIEROS	\$1.960,00	\$ 1.663,48	\$1.325,46	\$ 940,10	\$ 500,80
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$ 17.821,45	\$18.733,96	\$ 19.706,52	\$20.745,51	\$ 21.858,12
BASE IMPOSITIVA	\$ 6.460,27	\$ 6.791,06	\$ 7.143,61	\$ 7.520,25	\$ 7.923,57
<b>UTILIDAD NETA</b>	\$ 11.361,17	\$ 11.942,90	\$ 12.562,91	\$ 13.225,26	\$ 13.934,55

**Nota.** Hace referencia al total del costo de ventas de Imandi Techs

## 6.14. Flujo de caja

El flujo de caja tiene que ver con los recursos que generará “Imandi Techs”, el tiempo será de 5 años y en él se busca indagar sobre los flujos de entrada y de salida, para determinar la liquidez y solvencia que pueda llegar a tener una empresa, se explica de acuerdo al siguiente detalle:

**Tabla 46**  
**Flujo de caja**

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		\$19.781,45	\$ 20.397,44	\$21.031,98	\$21.685,61	\$22.358,92
DEPRECIACION		\$ 543,45	\$ 543,45	\$ 543,45	\$ 543,45	\$ 543,45
AMORTIZACION		\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00	\$ 140,00
- BASE IMPOSITIVA		\$ 6.460,27	\$ 6.791,06	\$ 7.143,61	\$ 7.520,25	\$ 7.923,57
- GASTOS FINANCIEROS		\$ 1.960,00	\$ 1.663,48	\$ 1.325,46	\$ 940,10	\$ 500,80
- PAGO CAPITAL		\$ 2.117,97	\$ 2.414,49	\$ 2.752,51	\$ 3.137,87	\$ 3.577,17
= FLUJO NETO DE CAJA	\$ -29.399,10	\$ 9.926,66	\$ 10.211,86	\$ 10.493,85	\$10.770,85	\$11.040,84

**Nota.** Hace referencia al total del flujo de caja de Imandi Techs

## 6.15. Cálculo del TIR y el VAN

La Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN), son los cálculos empresariales que denotan importancia para poder considerar aspectos económicos de “Imandi Techs”, de esta manera tenemos los siguientes resultados

### 6.15.1. VAN (Valor Actual Neto)

El VAN, puede ser considerado como un criterio de inversión en el que se puede actualizar los diferentes cobros y pagos de un proyecto de consolidación empresarial, con este cálculo, permite al empresario poder analizar si obtendrá ganancia o no.



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

El TIR, por su parte, es la rentabilidad que puede llegar a darse al realizar una inversión, dicho de otro modo, es considerado como el porcentaje de beneficio o de pérdida que puede llegar a tener una inversión.

**Tabla 47**

**VAN/ TIR**

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	7.345,50
TIR	22.51%
TMAR	13,48%

**Nota.** Hace referencia al cálculo del VAN y el TIR

En este caso, el VAN es de \$7.345,50 dólares. La Tasa Interna de Retorno tiene un porcentaje de 22.51% y la Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento tiene un 13.48%, luego de analizar minuciosamente el detalle financiero de Imandi Tech, se tiene como resultado que la inversión es favorable, dado que, el TIR es superior al TMAR, por lo que, prácticamente estaría generando una ganancia para la empresa.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1. Conclusiones

“Imandi Techs” se consolida como una empresa de comercialización de repuestos y reparación de teléfonos celulares de las mejores marcas y los mejores precios, estará conformada por tres personas como el gerente, técnico y un ayudante, quienes deberán dar lo mejor de sí para que la empresa sea reconocida a nivel cantonal y provincial.

Se pudo realizar un análisis general sobre el entorno de la empresa en el cual se pudo identificar el microentorno, el macroentorno, el producto esencial, el producto real y la calidad de cada uno de los servicios y productos que la empresa ofertará con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Además de poder fijar los precios por conceptos de servicios que se brinda en “Imandi Techs”.

Se realizó la aplicación de una encuesta que permitió analizar los diferentes puntos de vista de los ciudadanos quienes participaron, gracias a esto se pudieron consolidar estrategias de mercado y marketing para la publicidad empresarial. Para los primeros tres meses de funcionamiento la empresa necesita la cantidad de \$10.315,65 dólares como capital de trabajo, esto se da al sumar los valores de sueldos, servicios básicos, material de oficina, material de limpieza, alquiler de local, publicidad, adquisición de productos y gastos financieros.

Gracias a la investigación referente a la reglamentación de constitución de empresas, “Imandi Techs”, identifiqué cual es el proceso necesario a seguir previo al funcionamiento empresarial, aquí se detalló los permisos a obtener para el funcionamiento de la empresa. De igual forma se analizó el proceso de impacto ambiental y social de la empresa, el objetivo de área, el impacto ambiental, la identificación de impactos ambientales de la empresa, así como las estrategias a seguir para contrarrestar estas acciones.

Finalmente se realizó el proceso financiero y en él todo lo referente al análisis económico de la empresa, se identificaron y valoraron los activos fijos y diferidos de

la empresa, así como el capital de trabajo, los sueldos, la depreciación de activos, la amortización y la tabla de amortización que deberá ser tipo francesa dado que al tener una cuota fija se puede analizar los gastos a cubrir al término del tiempo establecido de pago. El cálculo del punto de equilibrio dio como resultado “0”, por lo que hace factible la creación de la empresa, una vez que se cumpla con la meta de proyección de “servicios a brindar”, el VAN y el TIR permitió confirmar la veracidad de viabilidad empresarial al tener un TIR superior al TMAR, con un VAN que tiene \$8.123.46 como base.

## **7.2. Recomendaciones**

La identificación de cada uno de estos pasos a seguir previo a la constitución de “Imandi Techs” permitió conocer lo importante que es realizar cada uno de ellos para cumplir con la reglamentación vigente en el país, por lo que es recomendable seguir detalladamente los pasos pegados a la ley para constituir empresas.

Es importante recomendar que se debe realizar un análisis de mercado, mismo que beneficiará a las empresas dado que, con este resultado se puede llegar a armar estrategias necesarias para la consecución de metas a futuro, generando oportunidades de mejora en el negocio de reparación y venta de repuestos y venta de teléfonos celulares.

Finalmente se debe recomendar seguir la reglamentación vigente y pegados a la ley del país para la creación de empresas, dado que, radica en ella, la necesidad de formar empresas basados en la legalidad y con ello evitar inconvenientes a la hora armar y ver el desarrollo empresarial de “Imandi Techs”.

### 7.3. Bibliografía

- Castro, I. (2011). *Depreciación de Activos Fijos*. Recuperado el 24 de Agosto de 2021, de <https://todoconta.com/depreciacion-activos-fijos/>
- Enriquez, A., & Pedraza, V. (2016). *Factores culturales asociados a la inasistencia al control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños de 1-4 años del distrito de Reque -2016*. Reque : Tesis de licenciatura.
- Esparza, J. (s.f.). *Estructura de capital*. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3a%20Estructura%20capital.pdf>
- Google maps. (2022). *Google maps*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Luis+Uquillas+%26+Napo,+Francisco+de+Orellana/@-0.4665432,-76.98819,18z/data=!3m1!4m5!3m4!1s0x91d7a50d5459b9c7:0x3770b3168a5ef350!8m2!3d-0.4665459!4d-76.9870957?hl=es>
- IESS. (11 de 01 de 2021). *IESS*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/home-preguntas-frecuentes/>
- Rus, E. (2020). *El Punto de Equilibrio* . Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/punto-de-equilibrio.html>
- Servicio de Rentas Internas SRI (2022). SRI. Obtenido <https://www.sri.gob.ec/rimpe>.
- Sevilla, A. (2020). *Activo Fijo*. Recuperado el 23 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/activo-fijo.html>
- Sevilla, Andrés. (2014). *Tasa interna de retorno (TIR)*. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>
- Westreicher, G. (17 de Agosto de 2020). *Capital de trabajo*. Recuperado el 23 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>

## 7.4. Anexos

### ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo conocer diferentes criterios del cliente en relación al: “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN TALLER DE REPARACIÓN Y VENTA DE REPUESTOS Y ACCESORIOS DE CELULARES, UBICADO EN EL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA”

Nota: Se pide al encuestado responder con la mayor sinceridad posible

#### **Introdutorio**

#### **Pregunta 1** Género

Hombre \_\_\_\_\_

Mujer \_\_\_\_\_

#### **Pregunta 2** Edad

18 a 28

29 a 39

40 a 50

60 a mas

#### **Pregunta 3** Sector de residencia

Barrio Central

Barrio Santa Rosa

Barrio 24 de Mayo

Barrio Conhogar

Otro.....

#### **Pregunta N° 1** ¿Cuántos accesorios en promedio adquiere en el año para su equipo electrónico?

1 a 2 \_\_\_\_\_

3 a 4 \_\_\_\_\_

5 o más \_\_\_\_\_

#### **Pregunta 2** ¿Ha necesitado en algún momento el servicio de mantenimiento para su equipo electrónico?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

#### **Pregunta N° 3** ¿Cuántas veces en promedio, en el año ha solicitado servicio de mantenimiento para su equipo electrónico?

1 a 2 \_\_\_\_\_

3 a 5 \_\_\_\_\_

5 o más \_\_\_\_\_

#### **Pregunta N° 4** ¿Cuándo ha solicitado un servicio de mantenimiento para su equipo electrónico, según su apreciación fue?

Excelente \_\_\_\_\_

Muy bueno \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Pésimo \_\_\_\_\_

**Pregunta N° 5** ¿Qué aspecto considera usted que es más importante al momento de adquirir un servicio de reparación? Calificando del 1 al 5. Siendo 1 menos importante y 5 más importante.

Precio \_\_\_\_\_

Calidad \_\_\_\_\_

Garantía \_\_\_\_\_

Tiempo \_\_\_\_\_

Atención \_\_\_\_\_

**Pregunta N° 6** ¿Qué servicios complementarios le gustaría recibir adicional al servicio de reparación que le han proporcionado?

Variedad de repuestos \_\_\_\_\_

Variedad de accesorios \_\_\_\_\_

Atención personalizada \_\_\_\_\_

**Pregunta N° 7** ¿Concuera que es importante que exista en la localidad un taller de reparación y venta de repuestos y accesorios de celulares?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**Pregunta N° 8** ¿Usted estaría dispuesto a adquirir los servicios de un nuevo taller de reparación de artículos electrónicos, considerando que el mismo se orienta a la plena satisfacción de las necesidades existentes?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**Pregunta N° 9** ¿Cómo le gustaría enterarse a cerca de estos nuevos productos?

Redes Sociales \_\_\_\_\_

Hojas volantes \_\_\_\_\_

Radio \_\_\_\_\_

**Pregunta N° 10** ¿Considera importante que el negocio ofrezca promociones?

Sí \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

-----  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnelCBoLTBZ14ZzeXAEfBSJGKBdG0984vOuN5A3uOrKpVtzv/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdnelCBoLTBZ14ZzeXAEfBSJGKBdG0984vOuN5A3uOrKpVtzv/viewform?usp=sf_link)

## Imágenes y costos de activos fijos

### Kit de herramientas para celular valorado en \$ 150,00 dólares



### Cautín para reparación de teléfonos valorado en \$25.00 dólares



### Secador para teléfonos celulares valorado en \$25,00



Microscopio para celulares valorado en \$80,00 dólares



Computador valorado en \$850,00 dólares



Impresora para fibra de hidro gel valorada en \$480,00 dólares





Irepair básico, valorado en \$80,00 dólares



Escritorio valorado \$200,00 dólares.



Silla reclinable, valorada en \$80,00 dólares



Mesa de madera valorada en \$80,00 dólares



Estantería metálica valorada en \$45,00 dólares



Extintor de polvo químico seco valorado en \$50,00 dólares.

