



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE
MATERIALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALIDADES, A FIN
DE CONTRIBUIR CON LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Carolina Estefanía Chonata Reyes

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE MATERIALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALIDADES, A FIN DE CONTRIBUIR CON LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

AUTOR:

Chonata Reyes Carolina Estefanía

TUTOR:

Econ. Cochea Tomalá Hermelinda, MSc

Resumen

La creación de microempresas en el mercado local, es considerada una iniciativa de emprendimiento e innovación para el crecimiento económico, social y a la vez personal. En torno a esta percepción, surge la propuesta de crear una microempresa denominada “MANUALIDADES CREATIVAS”, que nace de la necesidad existente en el mercado de manualidades. El objetivo a alcanzar a través de esta propuesta de emprendimiento, se direcciona a determinar si ésta contribuirá con la satisfacción de los clientes libertenses, mediante la comercialización de un abanico de materiales exclusivos en diseños, colores, texturas, formas y estampados, de productos como fomix, fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar para la elaboración de manualidades. La metodología empleada es de tipo descriptiva con idea a defender y el método utilizado es Inductivo-Deductivo, técnicas que permitieron sustentar el tema en cuestión. Como resultado se demuestra que, la implementación de la microempresa contribuirá con la satisfacción de los habitantes del cantón e impulsará el desarrollo económico del mismo, debido a que promoverá habilidades y conocimientos en el sector emprendedor, además de brindar satisfacción a los clientes en un mismo lugar, a precios accesibles, abarcando gustos y preferencias en materiales para elaborar manualidades.

Palabras claves: microempresa, manualidades, emprendedoras, mercado, gustos y preferencias.



CREATION OF A MICROENTERPRISE MARKETING MATERIALS FOR THE PREPARATION OF MANUALITIES, IN ORDER, TO CONTRIBUTE TO THE SATISFACTION OF THE INHABITANTS OF THE CANTON LA LIBERTAD, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2018.

AUTHOR:

Chonata Reyes Carolina Estefanía

TUTOR:

Econ. Cochea Tomalá Hermelinda, MSc

Abstract

The creation of microenterprises in the local market is considered, to be an initiative of the entrepreneurship and innovation for economic growth, social growth and personal growth at the same time. Throughout this perception, the proposal to create a microenterprise called “CREATIVE MANUFACTURES”, arises from the need of the existing craft market. The goal to be achieved through this entrepreneurship proposal is directed to determine if this will contribute to the satisfaction of libertarian customers through the commercialization of a range of materials exclusive in designs, colors, textures, shapes and patterns, of products such as foam sheets, felt material, furry material and polar cloth material for the development of crafts. The methodology employed here, is a descriptive methodology with an idea to defend and the method used is Inductive-Deductive, the technique which allowed sustain the subject in question. As a result, it is demonstrated that the implementation of the microenterprise will contribute to the satisfaction of the inhabitants of the canton and promote the economic development of the same, because it will promote skills and knowledge in the entrepreneurial sector, in addition to providing satisfaction to customers in one place, at affordable prices, encompassing tastes and preferences in materials to develop crafts.

Keywords: microenterprise, crafts, entrepreneurs, market, tastes and preferences.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación: **“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE MATERIALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALIDADES, A FIN DE CONTRIBUIR CON LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**, elaborado por la Srta. Carolina Chonata, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual, lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Econ. Hermelinda Del Rocío Cochea Tomalá, MSc

PROFESOR GUÍA

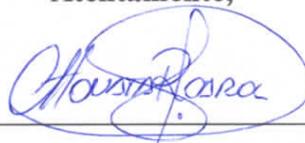
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

En mi calidad de estudiante declaro que el presente trabajo de titulación: **“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE MATERIALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALIDADES, A FIN DE CONTRIBUIR CON LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**, elaborado por **Chonata Reyes Carolina Estefanía** declara que la concepción, análisis y resultados obtenidos son verídicos, aportando a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales:

Declaro, además, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias Administrativas** de la carrera de **Administración de Empresas**, los derechos autorales correspondientes pasan a transformarse en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, cualquier producción, total o parcial en versión original, o en otro idioma, será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



CHONATA REYES CAROLINA ESTEFANÍA

C.C. No: 1600586281

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento eterno a Dios por permitirme culminar con éxito una etapa importante de mi vida.

A mi madre, Sra. Aracely Reyes; quien ha guiado mi vida con cariño y sabios consejos; y a su vez ha brindado dedicación y amor para mi hijo durante este proceso estudiantil, convirtiéndose en el pilar fundamental de mis logros. A mi padre, Sr. Ramiro Chonata; quien con su paciencia y sabiduría ha forjado dedicación y responsabilidad para la culminación exitosa de mi carrera.

A mi esposo por su compañía y apoyo; a mi pequeño hijo, Dylan Jesús que es mi más grande inspiración ante todos mis propósitos y por ende mi vida entera.

Finalmente, agradezco a mi tutora Econ. Hermelinda Cochea, por la paciencia brindada en cada tutoría y por aportar con sus conocimientos profesionales durante la elaboración de este proyecto

Carolina Chonata Reyes.

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación es dedicado principalmente a Dios por concederme vida, salud y esperanza para alcanzar este anhelado título profesional.

A mi madre, por su apoyo incondicional y a su vez, por la dedicación, paciencia y amor a mi hijo durante mi ausencia. Su ayuda permitió que mi etapa estudiantil se desarrolle sin tantas complicaciones. Gracias por creer en mí, TE AMO.

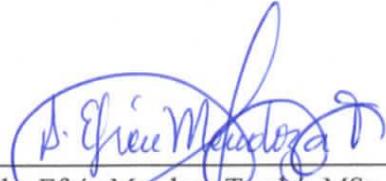
A mi hijo Dylan Jesús que siendo tan pequeño supo esperar con paciencia mi retorno de la universidad, alentando mi superación profesional siempre con una sonrisa y un beso. Gracias por tu comprensión, ERES MI VIDA.

Carolina Chonata Reyes.

TRIBUNAL DE GRADO



Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DECANO (E) DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DIRECTOR (E) DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Econ. Hermelinda Cochea Tomalá,
MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Divar Castro Loor, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA



Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen.....	II
Abstract.....	III
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD....	Error! Bookmark not defined.
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.....	VII
TRIBUNAL DE GRADO	Error! Bookmark not defined.
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IX
ÍNDICE DE CUADROS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1. Revisión de la literatura	9
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.....	14
1.2.1. Microempresa.....	14
1.2.2. Estructura Organizacional.....	15
1.2.3. Estructura Legal.....	15
1.2.4. Estudio Técnico	16
1.2.5. Tamaño del Proyecto	17
1.2.6. Distribución en Planta.....	17
1.2.7. Estudio de Mercado	18
1.2.8. Marketing Mix.....	18
1.2.9. Satisfacción de los habitantes del cantón La Libertad.....	21
1.2.10. Servicio al Cliente	21
1.2.11. Atención al Cliente	21
1.2.12. Calidad del Servicio.....	22

1.2.13. Eficiencia – Eficacia	23
1.2.14. Niveles de Satisfacción	24
1.2.15. Fidelización	25
1.2.16. Expectativas	25
1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos, Filosóficos y Legales.....	26
1.3.1. Sociales	26
1.3.2. Psicológicos.....	26
1.3.3. Filosóficos	27
1.3.4. Legales	27
CAPÍTULO II.....	33
MATERIALES Y MÉTODOS.....	33
2.1. Tipos de Investigación	33
2.2. Métodos de la Investigación.....	34
2.3. Diseño de Muestreo	35
2.4. Diseño de recolección de datos	37
CAPÍTULO III	39
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
3.1. Análisis e Interpretación de Datos (Encuesta y Entrevista)	39
3.2. Resultados.....	55
3.3. Limitaciones.....	55
3.4. Propuesta	56
3.4.1. Naturaleza del proyecto	56
3.3.2. Mercado	67
3.3.4. Proceso de Comercialización	90
3.3.5. Organización	100
3.3.6. Finanzas	114
CONCLUSIONES	134
RECOMENDACIONES	136
BIBLIOGRAFÍA	137
ANEXOS.....	141

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población.....	35
Cuadro 2: Materiales utilizados para elaborar manualidades.....	39
Cuadro 3: Lugar de compra de los encuestados	40
Cuadro 4: Nivel de importancia de creación de local de materiales para elaborar manualidades	41
Cuadro 5: Infraestructura de lugares de compra de los encuestados	42
Cuadro 6: Disponibilidad de insumos y materiales durante todo el año.....	43
Cuadro 7: Frecuencia de compra de materiales para manualidades	44
Cuadro 8: Presupuesto para la adquisición de materiales y accesorios para elaborar manualidades	45
Cuadro 9: Precio frente a la calidad de materiales para manualidades	46
Cuadro 10: Medios publicitarios	47
Cuadro 11: Beneficios adicionales al realizar la compra	48
Cuadro 12: Nivel de importancia de personal competitivo.....	49
Cuadro 13: Adquisición de materiales y accesorios en nuevo local comercial.....	50
Cuadro 14: Nombre de la Empresa.....	58
Cuadro 15: Matriz FODA	62
Cuadro 16: Matriz Estratégica.....	63
Cuadro 17: Consumo Aparente	68
Cuadro 18: Competencia en el Mercado	70
Cuadro 19: Situación Actual del Mercado	72
Cuadro 20: Línea de materiales para manualidades	74
Cuadro 21: Precios establecidos por la competencia.....	81
Cuadro 22: Precio de materiales para elaborar manualidades (fomix)	82
Cuadro 23: Precio de materiales para elaborar manualidades (fieltro, pañolencia, tela polar y cambrela).....	83
Cuadro 24: Publicidad y promoción	85
Cuadro 25: Acciones a aplicar por la Microempresa.....	89
Cuadro 26: Proceso de comercialización	91
Cuadro 27: Simbología de los flujogramas	92
Cuadro 28: Diagrama de flujo del proceso de comercialización.....	92
Cuadro 29: Necesidades de Materia prima	93

Cuadro 30: Identificación de proveedores	95
Cuadro 31: Equipos a utilizar y sus características	96
Cuadro 32: Cronograma de adquisición de materiales	99
Cuadro 33: Manual de función del Administrador	101
Cuadro 34: Manual de función del Contador	102
Cuadro 35: Manual de función del Asistente de Fomix	103
Cuadro 36: Manual de función del Asistente de Filtro, Pañolencia, Cambrela y Tela Polar	104
Cuadro 37: Manual de función de Diseñador de Moldes.....	105
Cuadro 38: Manual de función de Cajero	106
Cuadro 39: Desarrollo del personal	107
Cuadro 40: Horario de trabajo	109
Cuadro 41: Inversión Inicial.....	116
Cuadro 42: Maquinarias y Equipos	116
Cuadro 43: Equipos de Computación	116
Cuadro 44: Equipos de Oficina	117
Cuadro 45: Muebles de Oficina.....	117
Cuadro 46: Muebles y Enseres	117
Cuadro 47: Herramientas	118
Cuadro 48: Vehículo	118
Cuadro 49: Capital de Trabajo	118
Cuadro 50: Financiamiento	119
Cuadro 51: Amortización de la deuda	119
Cuadro 52: Proyección de ventas	120
Cuadro 53: Costo de mercadería de Fomix.....	121
Cuadro 54: Costo de mercadería de Tela	122
Cuadro 55: Resumen del costo de mercadería de Fomix y Tela	122
Cuadro 56: Gastos Administrativos.....	123
Cuadro 57: Gastos de Ventas	124
Cuadro 58: Depreciación.....	125
Cuadro 59: Resumen de las Depreciación	126
Cuadro 60: Estado de Resultados Proyectados	127

Cuadro 61: Flujo de Caja Proyectado	128
Cuadro 62: Balance General Proyectado	129
Cuadro 63: Recuperación de la Inversión	131
Cuadro 64: Flujo de Caja Proyectado	132
Cuadro 65: Punto de Equilibrio	133
Cuadro 66: Razones Financieras	133

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Materiales utiliza para elaborar manualidades.....	39
Gráfico 2: Lugar de compra de los encuestados.....	40
Gráfico 3: Nivel de importancia de creación de local de materiales para elaborar manualidades	41
Gráfico 4: Infraestructura de lugares de compra de los encuestados.....	42
Gráfico 5: Disponibilidad de insumos y materiales durante todo el año	43
Gráfico 6: Frecuencia de compra de materiales para manualidades.....	44
Gráfico 7: Presupuesto para la adquisición de materiales y accesorios para elaborar manualidades.....	45
Gráfico 8: Precio frente a la calidad de materiales para manualidades	46
Gráfico 9: Medios publicitarios	47
Gráfico 10: Beneficios adicionales al realizar la compra	48
Gráfico 11: Nivel de importancia de personal competitivo	49
Gráfico 12: Adquisición de materiales y accesorios en nuevo local comercial	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Localización	61
Figura 2: Logo de la microempresa	77
Figura 3: Empaque.....	79
Figura 4:Tamaño del empaque	80
Figura 5:Ubicación de local	84
Figura 6:Anuncio en periódico	86
Figura 7:Publicidad en redes sociales	87
Figura 8:Publicidad en banners	87
Figura 9:Tarjetas de presentación.....	88
Figura 10:Diseño y distribución de la microempresa	98
Figura 11:Estructura Organizacional	100
Figura 12: Sistema contable de la Microempresa.....	115

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	142
Anexo 2: Entrevista	143
Anexo 3: Encuesta	145
Anexo 4: Solicitud de validación de Instrumentos de Recolección de Información	150
Anexo 5: Calificación de los instrumentos de Recolección de Información (Entrevista)	151
Anexo 6: Presupuesto para trabajo de Titulación	153
Anexo 7: TIR Y VAN	154
Anexo 8: Simulador de Crédito CFN.....	157
Anexo 9: Aplicación de encuestas	159
Anexo 10: Aplicación de entrevista.....	160

INTRODUCCIÓN

El movimiento económico de los negocios a nivel mundial, ha permitido a los empresarios, enfocar sus ideas de crecimiento en proyectos emprendedores y de innovación, que, mediante creatividad, estrategias comerciales, tecnología amplia y oportuna; y un servicio eficaz y eficiente permitan establecer en el mercado competitivo microempresas rentables que garanticen sustentabilidad y satisfacción en las necesidades de compra.

Considerando que las iniciativas de emprendimiento son esenciales para el crecimiento económico, social y a la vez personal; surge la idea propuesta por pequeños empresarios, que consiste en la creación de microempresas creativas, establecidas con un monto de capital bajo, y con personal hábil en el área a emplear, que les permita surgir en el mercado local.

Por tal motivo, surge el proyecto de emprendimiento enfocado en la propuesta de creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, negocio que se pretende ubicar de manera estratégica en la provincia de Santa Elena, zona céntrica del cantón La Libertad; siendo este el mercado meta que se pretende abarcar.

El propósito que se desea cumplir mediante la creación de la microempresa es favorecer el desarrollo económico, del cantón y de la provincia, mediante la implementación de conocimientos, habilidades y destrezas comerciales, entorno a la venta de materiales con diseños coloridos, vistosos, de variada calidad y textura

para la fácil elaboración de manualidades; creando fuentes de trabajo y a su vez ofreciendo a la comunidad un servicio eficaz y oportuno a precios accesibles, que permitan que la microempresa se forme como un elemento organizacional fructífero y con ingresos notablemente altos.

El **planteamiento del problema** se focaliza en que actualmente, el cantón La Libertad, corazón comercial de la provincia de Santa Elena, cuenta con una variedad de locales comerciales dedicados a múltiples actividades económicas de compra y venta, que por lo general tienden a ser más competitivos en el mercado, generando plazas de trabajo y a su vez procurando un giro formidable en la economía del cantón.

Hoy en día la iniciativa de emprendimiento y desarrollo se ha originado por pequeños microempresarios con ideas artesanales, quienes han permitido que el mercado local se incremente de manera sustancial, provocando diversas ofertas de materiales e implementos para la elaboración de diferentes manualidades, que por su diseño no consideran las medidas necesarias de satisfacción al cliente, razón por la cual los consumidores poseen escasas opciones al momento de adquirir este tipo de herramientas manuales que satisfagan sus gustos y preferencias.

Para identificar los inconvenientes que presentan los negocios establecidos en el cantón La Libertad, se consideró la situación actual de un número estimado de habitantes que por diversas cuestiones se dedican al arreglo continuo del hogar, escuelas, colegios, etc.; con diversos materiales y accesorios manuales.

En torno a ello se presentan varios factores que probablemente causan inconvenientes a los negocios locales, entre ellos se mencionan:

En la provincia de Santa Elena la industria manufacturera destinada a la fabricación de materiales y accesorios básicos para la elaboración de manualidades es totalmente escasa, situación que dificulta la adquisición interna de los mismos y a su vez provoca que los propietarios de los diferentes negocios opten por salir de la provincia para obtener materiales extranjeros, exponiéndose a múltiples peligros durante el viaje, gastando tiempo en la búsqueda de los materiales y dinero en viáticos.

Un inconveniente adicional es la existencia de locales comerciales con infraestructura inadecuada para la distribución de materiales, herramientas y accesorios e incluso para una mejor distribución de tareas y atención a los clientes; sumado a ello, el escaso conocimiento del personal interno del negocio en temas de manualidades, que brinden atención rápida y oportuna.

Otro inconveniente en el medio, es el alto precio que adquieren los materiales y accesorios en el mercado local al momento de ser comercializados, limitando así el poder adquisitivo de los consumidores, motivo por el cual optan por adquirir distintas opciones en materiales o simplemente prefieren no adquirirlos; poniendo en riesgo la economía del negocio. Se adhiere a ello la falta de descuentos y/o promociones que conquisten la atención de los clientes y fidelicen sus compras.

La competencia existente en el mercado (a pesar que es limitada), es otro factor esencial que provoca inconvenientes, debido a que tiende a ofertar materiales y

accesorios para la elaboración de manualidades de mala calidad, con alteraciones e incluso existen escasas opciones al momento de la compra; problema que ha provocado una demanda local insatisfecha.

De acuerdo a los inconvenientes mencionados y con la finalidad de dar una respuesta favorable al proyecto, se pretende determinar en torno a la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, si la aceptación de la misma es conveniente y atractiva ante las necesidades múltiples de los consumidores, y a su vez, si contribuye al desarrollo propio y de la comunidad libertense.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, es necesaria la **formulación del problema** mediante la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, contribuirá en la satisfacción de los habitantes del Cantón La Libertad?

Por consiguiente, se **sistematiza el problema**, formulado a través de las siguientes interrogantes con el fin de dar orden a las tareas científicas:

- ¿Qué técnicas se utilizarán para evaluar y analizar la situación actual de los locales comerciales del cantón La Libertad?
- ¿Cuál será el esquema teórico apropiado que debe aplicarse como base para la implantación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades en el cantón La Libertad?

- ¿Cuáles son los programas de capacitación adecuados para fortalecer las habilidades y destrezas de las personas emprendedoras del Cantón La Libertad?
- ¿Qué impacto tendrá la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades en el centro del Cantón La Libertad?

En base al problema planteado y a la sistematización se define el siguiente **objetivo general:** Determinar de qué manera la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, contribuirá en la satisfacción de los habitantes del Cantón La Libertad.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado se requieren las siguientes **tareas científicas:**

- Identificar la situación actual del mercado mediante la utilización de técnicas de investigación, para determinar necesidades existentes en elaboración de manualidades en personas emprendedoras del Cantón La Libertad.
- Fundamentar las bases teóricas de creación de microempresas comercializadoras de materiales para elaborar manualidades a través de los criterios establecidos por autores que faciliten la comprensión del proyecto.
- Identificar los programas de capacitación adecuados para fortalecer las habilidades y destrezas de las personas emprendedoras del Cantón La Libertad
- Diseñar una propuesta para la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades que garantice la efectividad en el Cantón La Libertad.

En base a la problemática mencionada, se describe como **justificación** que, las múltiples falencias comerciales que enfrentan los negocios de manualidades existentes en el mercado, exigen que se planteen propuestas innovadoras y de desarrollo, con el propósito de permanecer activos en el mercado local además de mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

Sin embargo, existen múltiples necesidades que no han sido abarcadas por dichos negocios, por lo cual en el presente proyecto se propone la idea de crear una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades en el cantón La Libertad, con la finalidad ofrecer a la clientela un negocio totalmente renovado que brinde las siguientes facilidades:

Adquisición de materiales y accesorios con diseños exclusivos, colores, texturas y tamaños variados, de fácil manipulación, importados y por lo general difíciles de conseguir en otros locales, otorgaran a la clientela la posibilidad de adquirir materiales sin necesidad de salir de la provincia, y sin gastar dinero adicional.

La infraestructura del local es amplia, con distribución equitativa de la planta, diseño innovador, colorido, adecuado con vitrinas, exhibidores, mesas y los diferentes utensilios para la comercialización. El diseño que se prevé implementar en el negocio será exclusivamente para la satisfacción y gusto del cliente al momento de realizar la compra y de esta manera no acuda a la competencia.

Atención al cliente de manera eficaz, eficiente y personalizada, con personal capacitado en temas de manualidades que brinden al cliente soluciones o alternativas al momento de la compra.

Ofrecer precios módicos idóneos para la economía de los diferentes clientes, permitiendo a los mismos elegir entre las variadas marcas, diseños, tamaños según sus gustos y preferencias, posteriormente se pretende implementar un sistema de descuentos y promociones por compra realizada para que el cliente se sienta atraído y fidelice sus compras.

Además, se pretende implementar cursos o talleres de capacitación ocasionales para la elaboración de diseños decorativos a bajo costo, permitiendo desarrollar habilidades y destrezas e incluso abriendo posibilidades de emprendimiento desde los hogares.

En torno a este sistema la microempresa comercializadora “Manualidades Creativas”, pretende posicionarse en el mercado como un negocio innovador y competitivo, en el cual se implementarán estrategias administrativas, de comercialización y de servicio al cliente, además de precios accesibles, materiales y accesorios diversos que permitan obtener una ventaja competitiva que impulse el crecimiento y desarrollo favorable de la organización mediante la satisfacción de las necesidades decorativas de los habitantes.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se establece la siguiente **idea a defender**:

La creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, contribuirá en la satisfacción de los habitantes del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Las variables que intervienen en el presente proyecto de emprendimiento son las siguientes:

- **Variable Independiente:** Creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades.
- **Variable Dependiente:** Satisfacción de los habitantes.

Para el desarrollo del tema de emprendimiento se establece el siguiente **mapeo**:

En el **Capítulo I**, se desarrolla el marco teórico de la investigación, el que se sustenta en torno a la revisión bibliográfica de conceptualizaciones elaboradas por varios autores, que hacen énfasis a la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades y la satisfacción de los habitantes del cantón, para el respectivo análisis y sustentación de la propuesta; además se desarrollan los fundamentos sociales, filosóficos, psicológicos y legales que respaldan el proyecto.

En el **Capítulo II**, se desarrollan los tipos y métodos de investigación, en el cual se hace referencia al diseño de muestreo, diseño de instrumentos y técnicas de recolección de información, que permitirán revelar hechos importantes entorno a la problemática de estudio.

En el **Capítulo III**, se desarrolla la propuesta, en la cual se pretende conocer el mercado que se desea abarcar, la organización que pretende establecer para su ejecución e incluso la sección financiera en la cual se establecen los requerimientos económicos necesarios para el establecimiento de la organización en el cantón, se incluye, además, los resultados obtenidos mediante la implementación de los instrumentos de recolección de información aplicados en el presente trabajo de titulación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

Para desarrollar y a su vez analizar la problemática existente ante la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades se tomó en consideración trabajos relacionados con la temática de estudio planteada en el presente proyecto.

Entre los trabajos de titulación consultados se encuentra el tema: **“Plan de asociatividad para las mujeres, dedicadas a la elaboración y diseño de manualidades en fomix en el barrio Jaime Roldós del cantón La Libertad”**, del autor Paredes (2015) de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La formulación del problema es: ¿Qué incidencia tienen las estrategias asociativas de comercialización para aumentar el volumen de ventas de las manualidades en la asociación de mujeres, que elaboran y diseñan artesanías de fomix en el barrio Jaime Roldós en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015? Cuyo objetivo general es: Evaluar la incidencia de las estrategias asociativas de comercialización, para aumentar el volumen de ventas de manualidades de fomix, del grupo de mujeres en el barrio Jaime Roldós, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015.

La metodología aplicada para la elaboración del presente trabajo, basada en un enfoque cuantitativo y cualitativo, establecidos en función a los problemas y a los

objetivos planteados. La modalidad de la investigación utilizada es el de proyecto factible; mediante la aplicación de las siguientes investigaciones: empírica, descriptiva, exploratoria, bibliográfica e investigación de campo; información elemental que permitió dar solución al problema planteado. Además, para el desarrollo de esta investigación se utilizó los métodos de investigación inductivo y analítico-sintético.

Los resultados reflejan:

*De acuerdo con los resultados obtenidos, se llegó a determinar que es de vital importancia la implementación del plan de asociatividad propuesto para las mujeres integrantes del grupo asociado; quienes adquieren compromiso total, con el único fin de satisfacer las necesidades de los clientes y a la vez generar recursos y bienestar para cada una de las mujeres que elaboran manualidades en fomix.

Como aporte complementario se puede manifestar que el tema denominado plan de asociatividad para mujeres, dedicadas a la elaboración y diseño de manualidades en fomix, utilizado como guía en el proyecto de emprendimiento, pretende implementar mediante la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas manuales, estrategias organizacionales en torno a las actividades artesanales, creando de tal manera una propuesta de crecimiento y desarrollo económico para los emprendedores del cantón, además de la generación de fuentes de empleo.

Otro de los trabajos de titulación que orienta el desarrollo de este estudio se titula: **“Proyecto de inversión para la creación de la empresa “punto fomix” y comercialización de productos y servicios para eventos sociales, en la ciudad**

de Santo Domingo”, del autor Chica (2015) de la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.

La formulación del problema planteado es: ¿Cómo mejorar la comercialización de productos y servicios para eventos sociales en la ciudad de Santo Domingo? Cuyo objetivo general es: Diseñar el proyecto de inversión de creación de la empresa “PUNTO FOMIX”, para la comercialización de productos y servicios de eventos sociales, en la ciudad de Santo Domingo.

La metodología de este estudio hace referencia a la modalidad cuali-cuantitativa. Se aplica la cuantitativa con el propósito de poder determinar el financiamiento de la empresa y la cualitativa porque mediante la recopilación de información se pretende obtener los resultados del estado real de la empresa al ser creada. Los tipos de investigación a utilizar serán la investigación de campo, bibliográfica y descriptiva. Los métodos aplicados serán inductivo-deductivo y analítico-sintético. En las técnicas se empleará la encuesta que servirá para la recolección de datos, dirigida a sus potenciales clientes de la ciudad de Santo Domingo. El instrumento a utilizar será el cuestionario.

Los **resultados** de esta investigación radican en:

*De acuerdo al estudio de mercado realizado, se logró conocer que existe oferta y demanda aceptables en el campo decorativo, respuesta que permitió deducir que la población estaría de acuerdo con la creación de una nueva empresa decoradora de eventos ya que gran parte de las personas buscan variedad en el trabajo realizado y

por ende en el servicio; además de generar fuentes de empleo y a su vez brindar excelencia en la calidad de vida del ser humano.

De acuerdo al análisis empleado en el tema guía denominado Proyecto de inversión para la creación de la empresa “Punto Fomix” y comercialización de productos y servicios para eventos sociales, se determina que la propuesta pretende brindar a la ciudadanía alternativas de innovación, creatividad y desempeño entorno a decoración de eventos sociales, con personal comprometido, motivado y la vez capacitado para brindar un servicio eficiente acoplando estrategias de comercialización y venta, para de esta manera generar fuentes de empleo y a su vez excelencia y comodidad en la calidad de vida del ser humano.

Otro de los trabajos de titulación que orienta el desarrollo de este estudio se titula: **“Plan de negocios para la producción de artículos decorativos en goma Eva en la ciudad de San Juan de Pasto”** de la autora Revelo (2014 - 2015) de la Universidad de Nariño.

La formulación del problema planteado es ¿Cómo formular un plan de negocios para la producción de artículos decorativos en goma Eva en la ciudad de San Juan de Pasto para el año 2014-2015? Cuyo objetivo general es formular un plan de negocios para la producción de artículos decorativos en goma Eva en la ciudad de San Juan de Pasto año 2014-2015.

La metodología del tipo de estudio será de carácter descriptivo. Además, este estudio recurre a fuentes y técnicas de recolección de información aplicadas a una unidad muestral en particular. El plan de negocios aplicará el método de

investigación inductivo-deductivo, mediante un enfoque de carácter empírico-analítico y un análisis estadístico y, matemático para dar respuesta al problema.

Los **resultados** manifiestan lo siguiente:

*A partir del estudio de mercado se determinó que en la ciudad de San Juan de Pasto existe una demanda insatisfecha frente al artículos decorativos en goma Eva, en torno a ello, la empresa debe estar a la vanguardia en las tendencias mundiales, con el propósito de innovar su producto antes que su competencia. Además, es esencial adoptar tecnología artesanal de mayor complejidad, que permita minimizar fallas en la producción, perdidas en materia prima y quejas del cliente ante un producto.

Al considerar este tema como una iniciativa de emprendimiento que pretende expandir en el mercado local el arte de las manualidades creativas, se considera que el Plan de negocios para la producción de artículos decorativos en Goma Eva aplicado para la ciudad de San Juan de Pasto, resalta las habilidades y destrezas del sector artesanal (aplicado a gran escala por mujeres emprendedoras), empleando técnicas administrativas y de venta para un mejor desarrollo de actividades, de tal manera que se construye una idea clara, basada en optimización de recursos financieros, técnicos y a la vez organizacionales para la proyección del trabajo.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Microempresa

Bonilla (2016) menciona: “la sigla MIPYME hace referencia a las micro, pequeñas y medianas empresas que existen en el mercado de una región, y son organizaciones empresariales que no están compuestas por cantidad limitada de activos, de trabajadores y nivel de ventas”.

Por otra parte, Elorza (2017): “En América Latina las micro, pequeñas y medianas empresas, también conocidas como mipymes, representan el 90% de las unidades productivas, generan cerca del 60% de los empleos y suman una cuarta parte del PIB regional”.

Las MIPYME son consideradas la unidad más atractiva en cuestión de organizaciones, debido a que se establecen como ideas emprendedoras de pequeñas economías, implementadas con un monto de capital bajo y con poco personal para la realización de sus actividades comerciales.

Una microempresa es identificada como la unión de individuos que emplean esfuerzos físicos y a la vez mentales para la realización de alguna actividad comercial o de servicios, con el propósito de obtener beneficios económicos para ambas partes. En torno a ello, se puede definir como microempresario a aquel individuo que visualiza una idea y la emplea, con el propósito de aprovechar oportunidades en el medio comercial o de servicios; es decir, es un elemento que busca una forma de generar empleo y a su vez ingresos económicos.

Estudio Administrativo – Organizacional

1.2.2. Estructura Organizacional

Armesto y Esteve (2013) mencionan:

La estructura organizativa de una empresa se refiere a la forma en que esta organiza sus recursos (materiales, inmateriales y humanos) para el correcto desarrollo de todas las funciones necesarias para llevar a cabo su actividad empresarial. La distribución y ordenación de estos recursos es lo que denominamos estructura. (p.8)

Este se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente del rango en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como estructura organizacional. (Torres, 2014, pág. 42)

La estructura organizacional es el marco o armazón de una organización, en la cual se desarrollan las diferentes actividades o funciones internas originadas por cada integrante-trabajador perteneciente a la organización; los mismos que aportan de manera significativa conocimientos y habilidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos empresariales impuestos por la misma.

1.2.3. Estructura Legal

Padilla (2013) define: “Es el andamiaje jurídico que regula las relaciones de los diferentes miembros de la organización, las cuales deben estar enmarcadas en la Constitución y la Ley” (p.165).

La estructura legal conlleva todos los lineamientos que debe cumplir obligatoriamente una organización antes de iniciar sus actividades comerciales e incluso durante su etapa de desarrollo, debido a que puede ser esencial para el desarrollo económico y a su vez social, estos lineamientos deben regirse únicamente por la Ley del país o región en la cual se pretende establecer la empresa para no generar inconvenientes futuros.

1.2.4. Estudio Técnico

El estudio técnico de un proyecto contempla los aspectos técnicos operativos necesarios para la producción de un bien o servicio deseado y en el cual se analizan, entre otros factores, la disponibilidad de materia prima, la existencia de proveedores, el tamaño óptimo del lugar de producción, la localización e instalaciones y la oferta de mano de obra calificada. (Padilla V. M., 2015, pág. 355)

Fajardo (2017) define: “En el estudio técnico se pretenden identificar todos los aspectos relacionados con el proceso misional de la organización, es decir, determinar la factibilidad del proceso productivo en cuanto a costos y cantidades” (p.85).

El estudio técnico permite establecer la disponibilidad de recursos materiales y mano de obra útiles, necesarios y adecuados para el desarrollo del proyecto; de tal manera que estos recursos puedan optimizarse antes, durante y después de su utilización; este estudio es esencial para determinar la cantidad exacta de elementos a utilizar en un proyecto, sin generar futuros inconvenientes que puedan afectar a la organización o sus integrantes.

1.2.5. Tamaño del Proyecto

Díaz y Martins (2015) afirman: “El tamaño del proyecto se expresa en un número que traduce la cantidad del producto (o servicio) a obtenerse en una unidad de tiempo, siendo este el antecedente fundamental de esta presentación resumida del proyecto” (p.181).

Uribe (2014) menciona: “El tamaño del plan de negocio hace referencia a la capacidad de producción de un bien o de la prestación de un servicio durante el estudio del proyecto” (p.101).

El tamaño que pretende tener un proyecto se manifiesta mediante la capacidad que tiene la organización de producir bienes o servicios en un tiempo determinado.

1.2.6. Distribución en Planta

“La distribución en planta proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores” (Urbina, 2013, pág. 78).

“Una buena distribución en planta permite una mínima distancia de recorrido, integración total, mejor utilización del espacio, seguridad y bienestar del trabajador, flexibilidad y cambio, entregas oportunas, etc.” (Herrera, 2014, pág. 170)

Es la sección que organiza físicamente los elementos tangibles e intangibles en áreas específicas y aceptables de trabajo, en las cuales se considera el diseño y espacio adecuado para la realización de actividades comerciales o de servicios.

1.2.7. Estudio de Mercado

El estudio de mercado de un proyecto consiste en la revisión de los factores comerciales para tener una idea sobre su viabilidad. Se deben de conocer los tipos, categorías, edades, gustos y preferencias de los consumidores; la demanda del producto o servicio; el precio que tendrá, así como considerar la adaptación a la capacidad productiva que debe tener la organización. (Padilla V. M., 2015, pág. 354)

El estudio de mercado te ayudara a conocer el entorno en el que vas a aterrizar con tu proyecto, desde el público objetivo y las posibilidades de aceptación del producto o servicio que quieres ofrecer, hasta los que van a ser tus competidores y cómo están dando respuesta ahora mismo a esa necesidad de los consumidores. (Gómez J. R., 2014)

El estudio de mercado es un proceso rígido y ordenado, utilizado para fijar que parte de la población compraría cierto producto, además involucra datos relevantes del entorno como competencia, clientes y mercado. Su propósito engloba creación, lanzamiento, mejora y expansión de productos o servicios a nuevos mercados.

1.2.8. Marketing Mix

Serrano (2014) define: El marketing - mix son herramientas que se utilizan para alcanzar los objetivos de la empresa. Estas herramientas son conocidas como las Cuatro P's.

Producto: es el elemento objeto de la actividad empresarial, tanto para el fabricante como para el comercial.

Precio: es el único elemento del marketing que proporciona ingresos, pues los otros componentes únicamente producen costes.

Plaza o distribución: se define como dónde comercializar el producto o el servicio que se le ofrece al consumidor. Para lograr que el producto llegue al lugar adecuado, en el momento adecuado y en las condiciones adecuadas.

Promoción: es comunicar, informar y persuadir al cliente sobre la empresa, sus productos y ofertas; para conseguir los objetivos de la organización. La mezcla de promoción se compone de promoción de ventas, venta personal, publicidad y marketing directo (mailing, catálogos, web, telemarketing, etc.). (p. 236)

Por otra parte, Esparza (2016) define: Marketing mix.

Es en esta fase donde se determinan las características de las cuatro P:

Producto: son los bienes y servicios que nuestra empresa deseada introducir en el mercado. Cobra especial importancia que nuestro producto sea conocido por su durabilidad, fiabilidad, buen aspecto, etcétera.

Precio: el precio se ha de fijar en función de los beneficios que se desean obtener, teniendo en cuenta a los competidores, los costes de venta, etcétera.

Plaza: es lo que se conoce como distribución y se refiere a los lugares donde va a ser comercializado el producto. Por regla general nuestros productos se van a

posicionar en ciudades de más de 50000 habitantes, por lo que, en principio, no está previsto invertir en marketing en ciudades de menor tamaño.

Promoción: todas las funciones realizadas para que el mercado se entere de la existencia del producto/marca, incluidas la venta y las ayudas a la venta, sea esta la gestión de los vendedores, la oferta del producto o el servicio por teléfono, internet u otros medios similares, los anuncios publicitarios y la publicidad mediante otros vehículos. (p.129)

Las 4P's del marketing son estrategias atractivas tanto para el cliente como para la organización, estas, son empleadas con el propósito de estar al tanto de la situación socio-económica por la cual atraviesan las organizaciones, de tal manera que puedan formular nuevas y mejoradas tácticas para posicionarse en el mercado local. Entorno a esta percepción se puede mencionar que el precio es el valor monetario que adquiere un producto o servicio, además de ser considerado el elemento esencial que influye en la decisión de compra; el producto es aquel elemento que, por sus características tangibles e intangibles pueden satisfacer determinadas necesidades; la plaza es el lugar seleccionado por las organizaciones para comercializar el producto o el servicio ofrecido y la promoción que es la herramienta con la cual se transmite a la clientela cualidades del producto y empujan a adquirir el mismo.

1.2.9. Satisfacción de los habitantes del cantón La Libertad

1.2.10. Servicio al Cliente

El servicio al cliente es un conjunto de actividades que permite la interacción entre empresa y las personas que requieren un producto o servicio, el servicio al cliente se fundamenta principalmente en el mercadeo, por lo que su capacitación debe alinearse con las estrategias de mercadeo de la organización. (Torrenegra, 2017, pág. 5)

“El servicio al cliente pretende desarrollar una relación con el cliente, basada en la calidad del servicio, buscando siempre superar las expectativas” (Torrenegra, 2017, pág. 6).

Es un conjunto de estrategias que debería emplear la organización para que el cliente reciba satisfacción antes, durante y después de realizar la compra, básicamente es la intervención de la organización al momento de brindar ayuda y de responder preguntas necesarias que tiene el cliente ante algún producto o servicio antes de su adquisición.

1.2.11. Atención al Cliente

La atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, se asegure un uso correcto de este y satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa. (Escudero, 2015, pág. 6)

Fernández y Fernández (2017) afirman:

El servicio de atención al cliente (SAC), generalmente depende del departamento de atención al cliente. En él se reciben y solucionan todos los pasos del proceso de consultas sobre los servicios, productos y también las devoluciones que se realizan en la empresa. En este servicio se toma nota de todo lo que acontece y estas anotaciones servirán más tarde para hacer un seguimiento y un control de la atención y del nivel de satisfacción percibido por el cliente. (p.223)

Se puede definir como atención al cliente a la actividad que realiza un miembro de la organización con el propósito de llenar las expectativas del cliente ante la venta de un producto o servicio que este desee en aquel momento.

1.2.12. Calidad del Servicio

“La calidad y el servicio debe adaptarse a la perspectiva del cliente: él es quien decide si lo que le ofrecemos es de excelente calidad y si la forma en que se lo brindamos es un inmejorable servicio” (Martínez, 2017, pág. 62).

Castaño y Jurado (2016) afirman:

Una buena calidad del servicio contribuye a la adecuación de los sistemas y reporta una serie de beneficios:

*A corto plazo: aumentan las ventas, pues los clientes prefieren pagar más y contar con una empresa que les ofrezca garantías. * A largo plazo: contribuye a la evolución de la propia empresa y a su crecimiento. (p.58)

La calidad del servicio es la forma básica y elemental de evaluar la entrega de un producto o servicio a su destinatario final (cliente), quien comprobará si este intercambio llena o no las expectativas de compra. La calidad generada antes durante y después de la entrega prevé ser un elemento fundamental para una futura compra, puesto que el cliente sentiría atracción hacia la organización.

1.2.13. Eficiencia – Eficacia

Eficacia entendida como la capacidad para alcanzar los objetivos propuestos y no otros, eficiencia entendida como la capacidad para hacerlo al menor coste posible y no a cualquier coste y transparencia como indicador de calidad del sistema democrático y no un trámite administrativo más. (Cortés, 2013, pág. 9)

Gómez (2014) afirma: “Una mayor eficiencia puede permitir ahorrar recursos, lo cual puede hacer posible la implantación de medidas equitativas”.

Sánchez (2014) afirma: “La eficiencia consiste en reducir lo máximo posible los recursos necesarios para el sistema operativo. La eficacia se produce cuando se cumplen todos los objetivos impuestos” (p.258).

En la actividad empresarial, los términos denominados eficiencia y eficacia son herramientas que pretenden el cumplimiento de metas concretas establecida por ejes representantes de una organización; los objetivos planteados se determinaran en un tiempo determinado conservando la perspectiva directa de reducir recursos ya sean económicos o materiales; y así obtener un beneficio mayor para los integrantes de la organización. La utilización de estos términos denotan ser un indicador productivo con futuros logros.

1.2.14. Niveles de Satisfacción

Jiménez (2014) afirma:

La importancia del análisis del grado de satisfacción radica en que la satisfacción o insatisfacción del consumidor con el producto influirá en su comportamiento postcompra:

*Un cliente satisfecho probablemente será fiel a la marca o al establecimiento y, además, un cliente satisfecho es la mejor publicidad.

* Un cliente insatisfecho seguramente muestre una baja o nula intención de compra en un futuro; además, podrá solicitar explicaciones o la devolución de su dinero, así como emprender acciones públicas o privadas contra la empresa. (p.132)

Burckhardt, Gisbert y Pérez (2016) afirman:

La satisfacción del cliente se relaciona con sus percepciones y sus expectativas, así tenemos que: $\text{Grado de satisfacción} = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$. Cuando las expectativas del cliente son muy altas, es más difícil lograr su satisfacción. Cuando el grado de satisfacción es alto (se superan las expectativas del cliente), se produce en él un efecto sorpresa que potencia el recuerdo favorable de su compra y, genera un vínculo de fidelidad con la organización. (p.80)

El nivel de satisfacción permanece en la complacencia, el positivismo o las ganas que el cliente expresa antes, durante y después de la compra de un bien o adquisición de un servicio, esta satisfacción podría originar una cadena publicitaria beneficiosa para la organización.

1.2.15. Fidelización

Navarro y Muñoz (2015) afirman:

La primera premisa para fidelizar, es que el cliente quede satisfecho con la relación calidad-precio del producto, y que éste responda a las expectativas que el cliente se había formado de él. De esta forma, sin duda, volverá a la oficina y la recomendará a su círculo de relaciones personales. (p.26)

Carvajal, De la Cruz, Ormeño y Valverde (2014) aseguran:

La satisfacción de las necesidades del cliente permitirá el establecimiento de vínculos permanentes en las relaciones comerciales, creando un clima de confianza estable; es decir, se consigue conservar al cliente. Cuando la empresa es capaz de lograr esta situación se dice que se ha producido la fidelización del cliente. (p.14)

Se denomina fidelización a la atracción cotidiana que siente el cliente frente a una organización y los productos o servicios que esta ofrece, al considerar este término, se admite que el cliente se siente a gusto con el producto o el servicio recibido, ya sea éste instantáneo o para un largo uso.

1.2.16. Expectativas

Guillén (2013) define la expectativa como:

La percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. Es decir, denominamos expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo, se alcanzara un nivel de ejecución. (p.36)

Se considera expectativa al resultado final que espera tanto la organización como los clientes, ya sea de la prestación de un servicio o la comercialización de un bien.

1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos, Filosóficos y Legales

1.3.1. Sociales

El estudio está centrado en aspectos sociales, debido a que la implementación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades en el entorno comercial del cantón, prevé que al insertar en el mercado una gama de materiales como fomix, fieltro, pañolencia y tela polar con diseños, colores y texturas diversas a bajo costo, atraigan la atención inmediata de los clientes, impulsando e incentivando a una nueva compra. Además, esta iniciativa pretende generar plazas de empleo que contribuyan al crecimiento económico del cantón.

1.3.2. Psicológicos

La idea de crear una microempresa comercializadora de materiales para elaborar manualidades en el cantón La Libertad, pretende brindar a la comunidad libertense una iniciativa de emprendimiento y desarrollo socio-económico que, además, estimula habilidades y destrezas manuales; razones que permitirán abarcar la mayor cantidad de clientela en el menor tiempo posible; logrando de esta manera posicionarse en la mente de los clientes con una perspectiva totalmente diferente e innovadora, y a su vez incitando la fidelización de los mismos a través de diseños exclusivos y precios accesibles.

1.3.3. Filosóficos

Javaloyes (2015) menciona: “Las manualidades, construcciones, papiroflexia, etc., tienen un atractivo especial y sirven para el desarrollo de habilidades intelectuales y para dar cauce a la creatividad y aplicación de lo aprendido” (p.110).

Nuria Moreno (2014) afirma: “La creatividad es conocida como una forma de imaginación constructiva, o pensamiento creativo que dan fruto a la generación de nuevas ideas o conceptos que dan como consecuencia resultados originales” (p.51).

Al ser un tema de crecimiento personal muy antiguo, se puede definir al arte de las manualidades como parte fundamental de la historia manufacturera, pues no solo incentiva el emprendimiento de habilidades y destrezas personales a nivel mundial, sino que, a su vez impulsa el crecimiento económico.

Por tal razón esta iniciativa prevé que, la implementación de una microempresa comercializadora de materiales para elaborar manualidades, impulsaría la economía de la comunidad libertense fomentando el emprendimiento e incentivando la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas manuales.

1.3.4. Legales

El proyecto de emprendimiento planteado, tendrá en cuenta todas las obligaciones legales necesarias que establece la Constitución del Ecuador a nivel local y nacional, para la correcta apertura y funcionamiento del mismo. Es por ello que a continuación se consideran los siguientes elementos en materia legal.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Sección octava: Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras en pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

Sección novena: Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en prácticas sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Sección primera: Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mixtas.

Sección tercera: Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Ley N° 2000 - 21)

Art. 4.- Derechos del consumidor. – Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que no pudieran presentar.

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.

Art. 9.- Información pública. – Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. – Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del bien o prestación del servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Plan Nacional del Buen Vivir (2017 - 2021)

Objetivo 5.- Impulsar la Productividad y Competitividad para el Crecimiento Económico Sustentable de Manera Redistributiva y Solidaria.

Objetivo 5.1 Generar trabajo y empleo dignos y de calidad, incentivando al sector productivo para que aproveche las infraestructuras construidas y capacidades instaladas que le permitan incrementar la productividad y agregación de valor, para satisfacer con calidad y de manera creciente la demanda interna y desarrollar la oferta exportadora de manera estratégica.

Objetivo 5.3 Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, en articulación con las necesidades sociales, para impulsar el cambio de la matriz productiva.

Por otra parte, este estudio se vincula con el área social debido a que las actividades comerciales que se pretenden desarrollar contribuirán de manera indirecta en el fortalecimiento de habilidades y destrezas de los habitantes del cantón.

Código de la Producción, Comercio e Inversiones (2010)

Título I: Del Fomento a las Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Art. 53.- Definición y clasificación de las MIPYMES. – La micro, pequeña y mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

Art. 75.- Emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos. - Son personas o grupos de personas que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios en pequeña escala efectuadas por trabajadores autónomos o pequeños núcleos familiares, organizadas como sociedades de hecho con el objeto de satisfacer necesidades, a partir de la generación de ingresos e intercambio de bienes y servicios. Para ello generan trabajo y empleo entre sus integrantes.

Ley de Compañías. - última modificación (20 de Mayo 2014)

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de Investigación

Para el desarrollo del proyecto se consideró un enfoque cualitativo y cuantitativo, basado en una investigación descriptiva con idea a defender, la cual permitió cumplir con el objetivo propuesto.

Enfoque Cualitativo

Tiene como finalidad la descripción de cualidades, encaminada a describir y a la vez analizar información relevante a gustos y preferencias que poseen los clientes con relación a materiales para elaborar manualidades.

Enfoque Cuantitativo

Permitió recolectar información relevante mediante la aplicación de encuestas a los posibles clientes, con el propósito de determinar el grado de aceptación que mantienen los mismos ante la comercialización de materiales para elaborar manualidades.

Investigación Descriptiva

Permitió identificar la situación actual por la que atraviesan los locales comercializadores de materiales y accesorios en el cantón La Libertad, es decir, las causas que originaron el objeto de estudio en el proyecto, con el propósito de

analizar e implementar estrategias administrativas y comerciales; al momento de establecer la microempresa.

2.2. Métodos de la Investigación

Son considerados una guía que contiene procedimientos básicos para alcanzar la meta establecida en el proyecto y que este tenga validez al finalizar el mismo.

a) Método Inductivo- Deductivo

Este método se aplicó con la intención de realizar un análisis coherente y lógico de los fenómenos que suscitan la idea a defender de la propuesta, de tal manera que después de haber elaborado el análisis de las variables organizacionales, técnicas, de mercado y financieras, se logre elaborar postulados que puedan ser aplicados a trabajos similares; es decir, se tenga una perspectiva amplia de las condiciones necesarias para el establecimiento de la microempresa, los posibles problemas que enfrentará en el medio e incluso estrategias óptimas para dar constitución al presente proyecto de emprendimiento, a fin de proporcionar información útil para trabajos de similar magnitud.

b) Métodos Empíricos

Permitió la aplicación de instrumentos básicos como la entrevista y la encuesta con las cuales se recolectó, analizó e interpretó información fidedigna acerca de gustos y preferencias al momento de elaborar manualidades; información clave obtenida de la fuente más confiable como lo son propietarios y clientela.

c) Bibliográficos

La investigación bibliográfica facilitó la consulta de temas relevantes adheridos al proyecto, mediante el aporte de criterios planteados por diversos autores, los mismos que fortalecieron la propuesta con un enfoque más claro para la implementación del mismo.

2.3. Diseño de Muestreo

Población

Para la aplicación de la propuesta se seleccionó la población del cantón La Libertad, debido a la afluencia de personas que diariamente acuden a realizar la compra de diversos materiales o servicios.

Población Finita

Para el cálculo de la población finita, se han considerado los datos estadísticos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2010), seleccionando la población total del cantón La Libertad (95.942 habitantes).

Cuadro 1: Población

Cantones	Hombres	%	Mujeres	%	Total
La Libertad	48.030	30,6%	47.912	31,6%	95.942
Salinas	35.436	22,6%	33.239	21,9%	68.675
Santa Elena	73.396	46,8%	70.680	46,6%	144.076
Total	156.862	100%	151.831	100%	308.693

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos 2010

Elaborado por: Carolina Chonata Reyes

Muestra

Es la selección al azar de un fragmento de la población del cantón La Libertad.

Muestreo Probabilístico

Para el desarrollo del proyecto en cuestión se procedió a determinar la muestra mediante muestreo probabilístico, debido a que el estudio que se ha venido desarrollando en el presente trabajo de emprendimiento se considera descriptivo; donde cualquier elemento de la población tiene probabilidad de ser seleccionado, para ello se determinó la fórmula de la población finita, con un 95% de nivel de confianza y un margen de error de 5%.

La fórmula de la población finita es la siguiente:

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

Dónde:

N= Población: 95942

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza: 1.96

p= Probabilidad de ocurrencia: 50%

q= Probabilidad de no ocurrencia: 50%

e= Margen de error: 5%

Aplicando la fórmula se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (95942)}{(0,05)^2(95942 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{92143}{241} = 382$$

Después de haber aplicado la formula se obtuvo un total de 382 encuestas a realizar, que deberán aplicarse en el cantón La Libertad, con el propósito de obtener información relevante para el proyecto en cuestión.

2.4. Diseño de recolección de datos

a) Técnicas de recolección de datos

Entrevista.- La entrevista tuvo como finalidad indagar sobre la comercialización de materiales y herramientas para elaborar manualidades, esta acción se efectuó mediante la aplicación de varias preguntas estructuradas, relacionadas con la idea a defender del proyecto en cuestión, elaboradas en un cuestionario guía que se direccionó exclusivamente a propietarios de locales comerciales de este tipo de materiales en el cantón La Libertad, con la intención de obtener información que permita tomar decisiones planificadas y positivas para el posicionamiento y crecimiento económico de la microempresa.

Encuesta. - Técnica estructurada, que estuvo dirigida a una muestra de personas; la cual permitió obtener información de interés sociológico, es decir, determinó la percepción que poseen los futuros clientes acerca de la implementación de una microempresa comercializadora de materiales para elaborar manualidades en el centro del cantón La Libertad, además de gustos y preferencias hacia los mismos. Esta técnica constó de 12 preguntas elaboradas en escala Likert, de fácil entendimiento y contestación que brindaran información veraz y oportuna al proyecto en cuestión.

b) Instrumentos de recolección de datos

Para que la información obtenida a través de las técnicas de información demostrara autenticidad, fue de suma importancia seleccionar el instrumento indicado que tuviera cualidades básicas para obtener un resultado certero que ayude al desarrollo del proyecto.

Guía de Entrevista. - Esta guía constó de una serie de preguntas predeterminadas y controladas destinadas a comparación, que respondieron los entrevistados seleccionados.

Para el proyecto en cuestión, la entrevista elaborada fue semi-estructurada, debido al formato flexible y la información puntual que se pretendía obtener; es decir, la entrevista se tornó una conversación interesante de la cual se pudo obtener datos específicos para el proyecto.

Cuestionario. - Este instrumento básico permitió obtener información base para el proyecto de emprendimiento, constó de indicaciones y a su vez de varias preguntas, destinadas a medir las variables.

Escala de Likert. - El cuestionario propuesto estuvo estructurado mediante escala de Likert, que en su mayoría constó de 5 niveles básicos de respuesta.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Análisis e Interpretación de Datos (Encuesta y Entrevista)

¿Qué tipo de materiales utiliza frecuentemente cuando elabora manualidades?

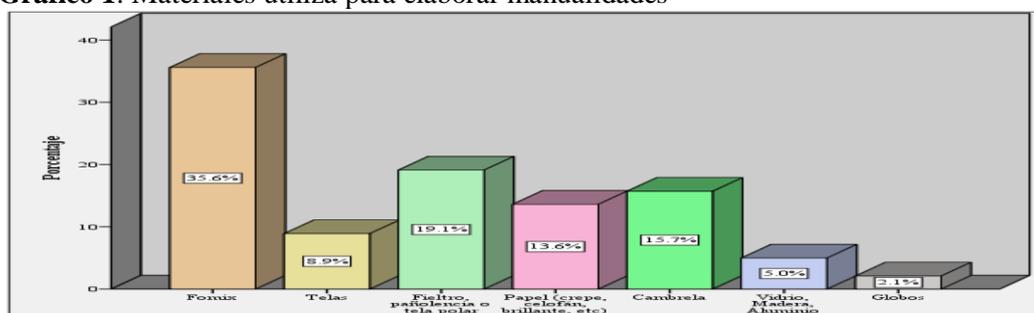
Cuadro 2: Materiales utilizados para elaborar manualidades

Valoración		F	%	% acumulado
1	Fomix	136	35.6	35.6
	Telas	34	8.9	44.5
	Fieltro, pañolencia o tela polar	73	19.1	63.6
	Cambrela	60	15.7	92.9
	Vidrio, Madera, Aluminio	19	5.0	97.9
	Globos	8	2.1	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 1: Materiales utiliza para elaborar manualidades



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

De acuerdo a los resultados obtenidos, el mayor porcentaje en la tabla revela que el 35,6% de habitantes encuestados, utilizan con mayor frecuencia el fomix para la elaboración de sus actividades manuales, debido a que es un material de fácil manipulación, económico, resistente y de colores diversos; mientras que el 2,1% de encuestados utiliza globos para sus actividades manuales, ya que son flexibles e idóneos para cualquier ocasión festiva.

¿A qué local comercial acude usted para adquirir materiales y accesorios para la elaboración de manualidades?

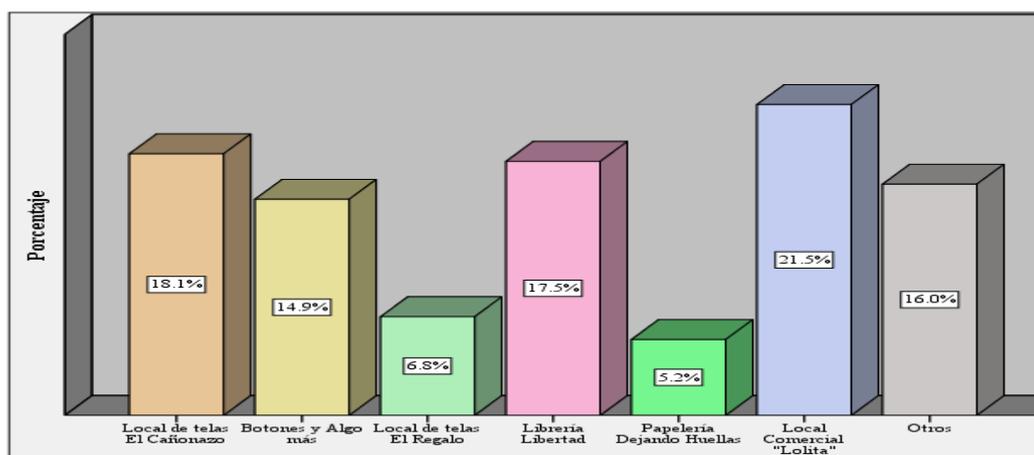
Cuadro 3: Lugar de compra de los encuestados

	Valoración	F	%	% acumulado
2	Local de telas El Cañonazo	69	18.1	18.1
	Botones y Algo más	57	14.9	33.0
	Local de telas El Regalo	26	6.8	39.8
	Librería Libertad	67	17.5	57.3
	Papelería Dejando Huellas	20	5.2	62.6
	Local Comercial "Lolita"	82	21.5	84.0
	Otros	61	16.0	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 2: Lugar de compra de los encuestados



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Según lo expuesto en el gráfico se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados con una representación del 21,5% realiza la adquisición de materiales y accesorios en el Local comercial “Lolita”, debido a que es el local más económico del sector y cuenta con un surtido de productos; mientras que un porcentaje mínimo del 5,2% de esta población opta por realizar sus compras en la Papelería Dejando Huellas, debido a que es un local comercial que no cuenta con variedad en materiales.

¿Le gustaría que en el cantón La Libertad existiera un local comercial especializado en la venta de materiales y accesorios para elaborar manualidades?

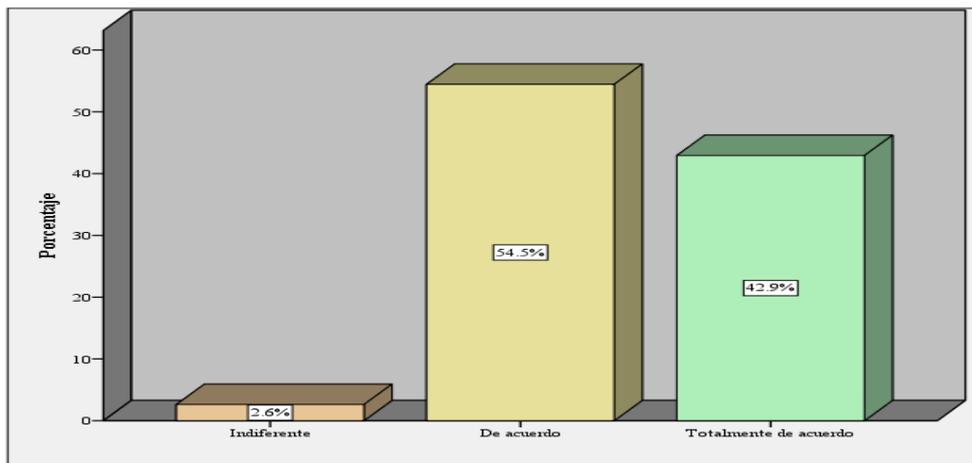
Cuadro 4: Nivel de importancia de creación de local de materiales para elaborar manualidades

	Valoración	F	%	% acumulado
3	Indiferente	10	2.6	2.6
	De acuerdo	208	54.5	57.1
	Totalmente de acuerdo	164	42.9	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 3: Nivel de importancia de creación de local de materiales para elaborar manualidades



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

En la presente propuesta es fundamental conocer si la creación de un local destinado a la venta de materiales para elaborar manualidades, aportará al desarrollo económico del sector, entorno a ello el 54,5% de los encuestados está De acuerdo con la propuesta, puesto que consideran importante obtener variedad en materiales y accesorios a precios accesibles, sin embargo, el 2,6% se muestra indiferente a la propuesta pues consideran estar conformes con los materiales y accesorios que el mercado interno les ofrece.

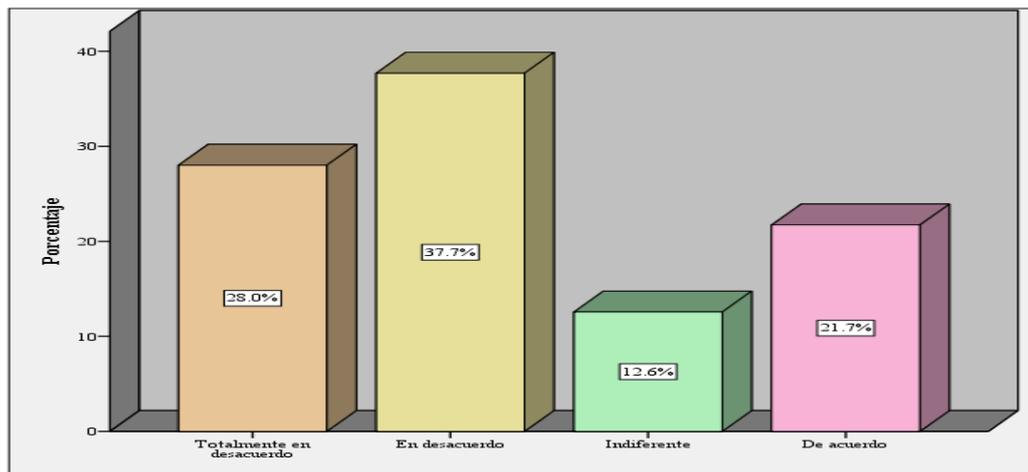
¿Considera que el espacio del local comercial de materiales para elaborar manualidades al cual acude, es el adecuado para brindar un servicio que pueda satisfacer sus necesidades?

Cuadro 5: Infraestructura de lugares de compra de los encuestados

	Valoración	F	%	% Acumulado
4	Totalmente en desacuerdo	107	28.0	28.0
	En desacuerdo	144	37.7	65.7
	Indiferente	48	12.6	78.3
	De acuerdo	83	21.7	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad
Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 4: Infraestructura de lugares de compra de los encuestados



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad
Elaborado por: Carolina Chonata

Dicho por expertos en marketing, es fundamental para atraer la atención del cliente que la actividad comercial se realice en un espacio amplio, limpio y a la vez seguro. Entorno a ello el 37,7% de los encuestados considera que el espacio del local al cual acude periódicamente es inadecuado para brindar un servicio eficaz y eficiente; mientras que tal solo un 12,6% se muestra indiferente ante la situación, puesto a que consideran que un espacio reducido implica localización rápida de materiales y accesorios.

¿Considera que el local comercial de materiales para elaborar manualidades al cual acude, debe disponer de insumos y materiales durante todo el año?

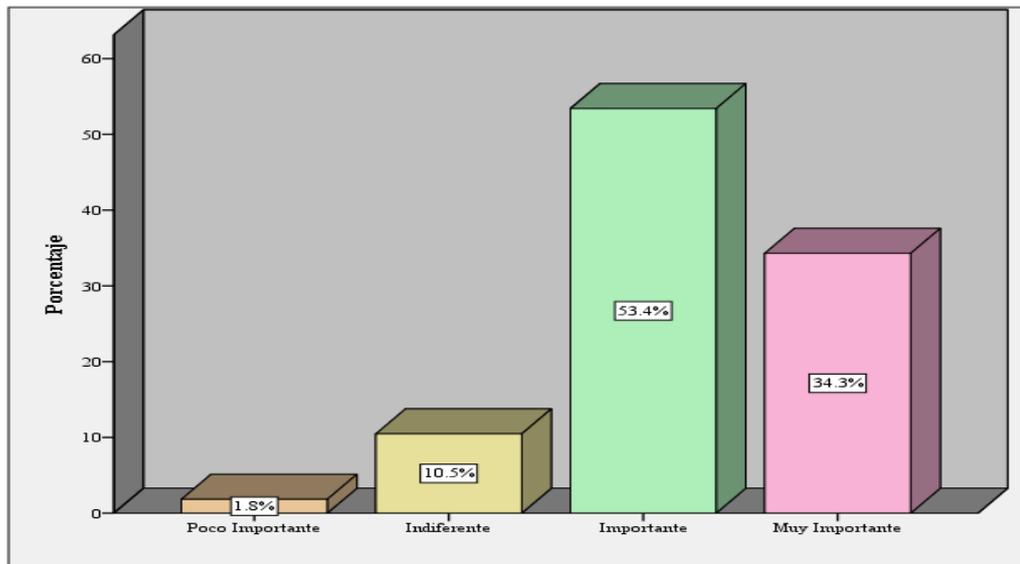
Cuadro 6: Disponibilidad de insumos y materiales durante todo el año

	Valoración	F	%	% Acumulado
5	Poco Importante	7	1.8	1.8
	Indiferente	40	10.5	12.3
	Importante	204	53.4	65.7
	Muy Importante	131	34.3	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 5: Disponibilidad de insumos y materiales durante todo el año



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Uno de los factores que atrae la atención del cliente y fideliza sus compras es la disponibilidad y el surtido de materiales y accesorios para actividades manuales, entorno a ello se puede apreciar que un 53,4% de encuestados consideran que es importante que exista disponibilidad de insumos, puesto que en épocas festivas es difícil adquirir este tipo de productos, sin embargo, un 1,8% considera que es poco importante debido a que existen locales el mercado que ofrecen productos similares.

¿Con que frecuencia requeriría materiales o accesorios para la elaboración de sus actividades manuales?

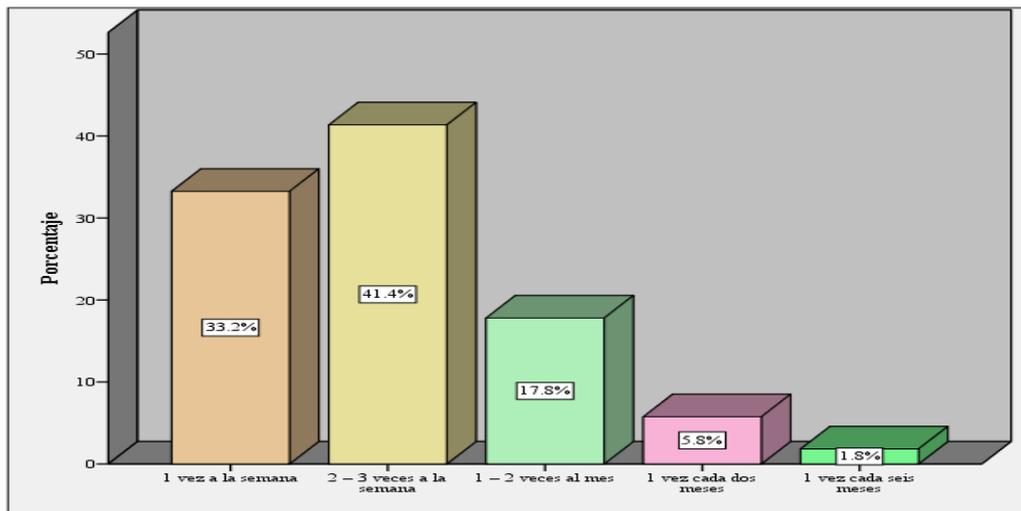
Cuadro 7: Frecuencia de compra de materiales para manualidades

	Valoración	F	%	% Acumulado
6	1 vez a la semana	127	33.2	33.2
	2 – 3 veces a la semana	158	41.4	74.6
	1 – 2 veces al mes	68	17.8	92.4
	1 vez cada dos meses	22	5.8	98.2
	1 vez cada seis meses	7	1.8	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 6: Frecuencia de compra de materiales para manualidades



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Para el proyecto es importante determinar el volumen de demanda de los materiales y accesorio para elaborar manualidades en base a la frecuencia de compra de los encuestados, partiendo de ello se puede visualizar que un 41,4% de encuestados se encuentra en posición de adquirir este tipo de artículos 2 a 3 veces a la semana; mientras que tan solo un 1,8% considera que obtendría materiales para elaborar manualidades 1 vez cada 6 meses debido a que estos productos son utilizados para una venta posterior.

En promedio mensual, ¿Cuál es su presupuesto para la adquisición de materiales y accesorios para la elaboración de manualidades?

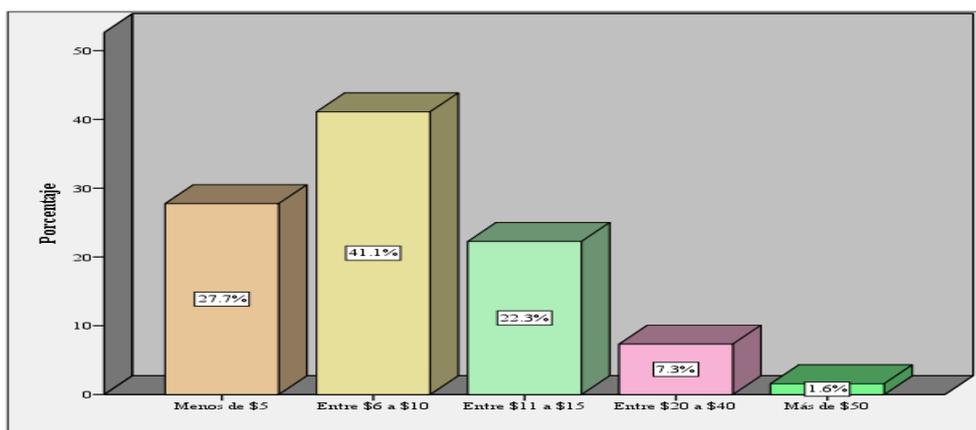
Cuadro 8: Presupuesto para la adquisición de materiales y accesorios para elaborar manualidades

	Valoración	F	%	% Acumulado
7	Menos de \$5	106	27.7	27.7
	Entre \$6 a \$10	157	41.1	68.8
	Entre \$11 a \$15	85	22.3	91.1
	Entre \$20 a \$40	28	7.3	98.4
	Más de \$50	6	1.6	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 7: Presupuesto para la adquisición de materiales y accesorios para elaborar manualidades



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Es fundamental para el proyecto determinar el presupuesto que la clientela estaría dispuesta a cancelar por los materiales y accesorios para elaborar manualidades, estos resultados permitirán direccionarse al mercado que destina en cada compra un presupuesto entre \$6 a \$10 con un porcentaje del 41,1%; mientras que existe un 1,6% de los encuestados que pretende destinar un monto mensual de \$50 en la compra de estos materiales que posiblemente serán destinados para la venta en otros locales.

Al momento de adquirir materiales y/o accesorios para elaborar manualidades, considera que el precio es más importante que la calidad?

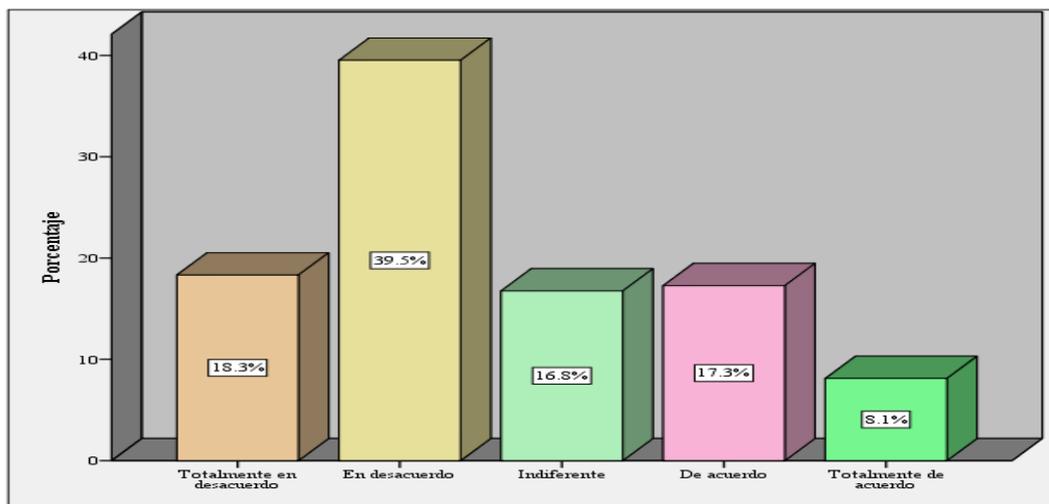
Cuadro 9: Precio frente a la calidad de materiales para manualidades

Valoración		F	%	% Acumulado
8	Totalmente en desacuerdo	70	18.3	18.3
	En desacuerdo	151	39.5	57.9
	Indiferente	64	16.8	74.6
	De acuerdo	66	17.3	91.9
	Totalmente de acuerdo	31	8.1	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 8: Precio frente a la calidad de materiales para manualidades



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Al considerar factores que inciden en la compra de materiales y accesorios para elaborar manualidades prevalecen el precio y la calidad. Dichos factores se deben considerar al momento de determinar el precio. Partiendo de aquello el 39,5% de los encuestados consideran que la calidad de los materiales y accesorios es más importante para una manualidad bien elaborada, y con tan solo un 8,1% de encuestados consideran que la decisión de compra se inclina por el factor precio debido a su economía.

¿Por qué medio publicitario se informa regularmente usted de noticias o promociones?

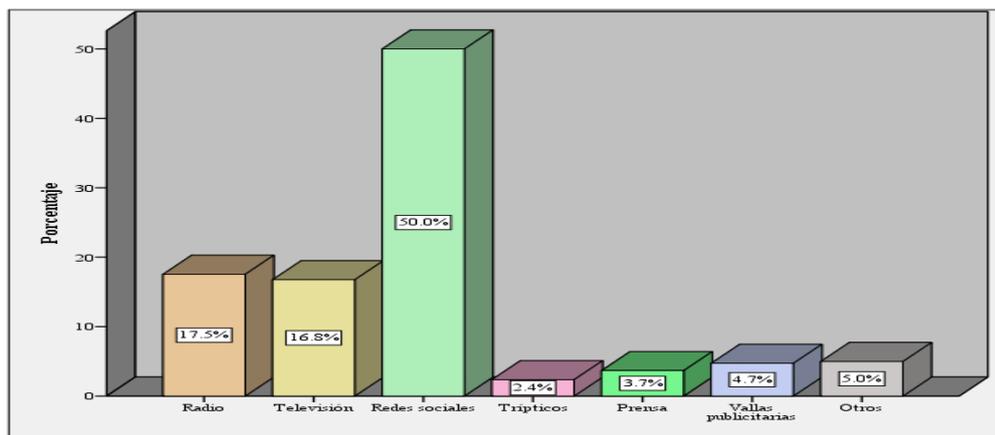
Cuadro 10: Medios publicitarios

	Valoración	F	%	% Acumulado
9	Radio	67	17.5	17.5
	Televisión	64	16.8	34.3
	Redes sociales	191	50.0	84.3
	Trípticos	9	2.4	86.6
	Prensa	14	3.7	90.3
	Vallas publicitarias	18	4.7	95.0
	Otros	19	5.0	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 9: Medios publicitarios



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Un factor primordial para hacer llegar el producto a la mente de los futuros clientes es la publicidad que aplica en los diferentes medios. Partiendo de ello se puede visualizar que el mayor porcentaje de encuestados consideran que las redes sociales son uno de los medios publicitarios más utilizados para brindar publicidad inmediata; sin embargo existe un porcentaje mínimo del 2,4% de los encuestados que considera que los trípticos son la mejor opción para hacer conocer los materiales disponibles para la venta.

¿Qué beneficios adicionales le agradecería recibir en la adquisición de materiales y/o accesorios para elaborar manualidades?

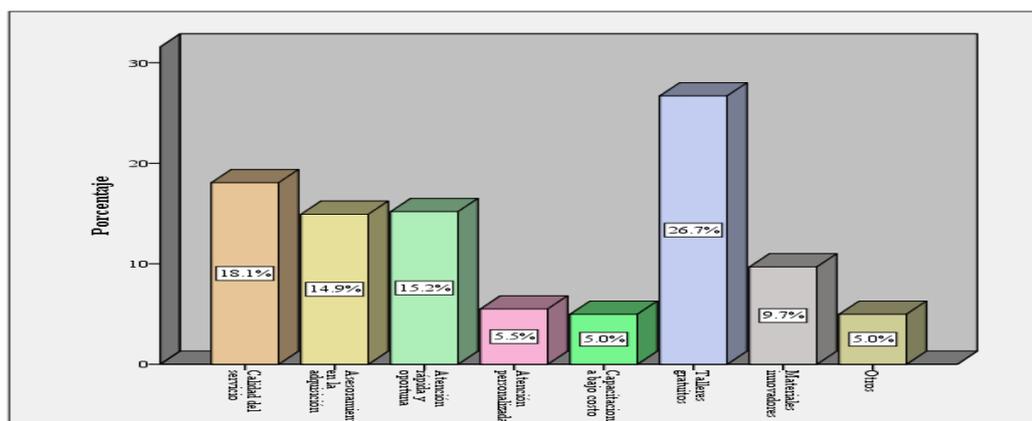
Cuadro 11: Beneficios adicionales al realizar la compra

	Valoración	F	%	% Acum.
10	Calidad del servicio	69	18.1	18.1
	Asesoramiento en adquisición	57	14.9	33.0
	Atención rápida y oportuna	58	15.2	48.2
	Atención personalizada	21	5.5	53.7
	Capacitaciones a bajo costo	19	5.0	58.6
	Talleres gratuitos	102	26.7	85.3
	Materiales innovadores	37	9.7	95.0
	Otros	19	5.0	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 10: Beneficios adicionales al realizar la compra



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad

Elaborado por: Carolina Chonata

Otro factor importante que incide en la posible compra y fidelización de los clientes son los beneficios adicionales que podrían recibir por la compra, la gráfica denota que un 26,7% de los encuestados consideran que el valor agregado incide en la decisión de compra, por esta razón consideran que los talleres gratuitos serian una ventaja competitiva, sin embargo, existen un 5% de encuestados que coinciden en las capacitaciones a bajo costo y factores adicionales que llamarían la atención del cliente.

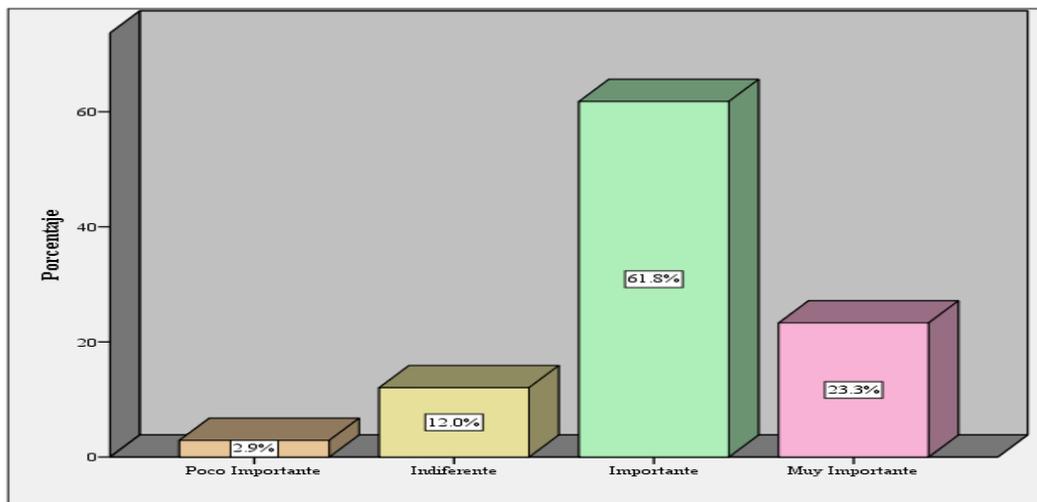
¿Qué tan importante es para usted, que los locales de manualidades empleen personal con conocimientos en atención al cliente y que brinden alternativas de compra?

Cuadro 12: Nivel de importancia de personal competitivo

Valoración		F	%	% Acumulado
11	Poco Importante	11	2.9	2.9
	Indiferente	46	12.0	14.9
	Importante	236	61.8	76.7
	Muy Importante	89	23.3	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad
Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 11: Nivel de importancia de personal competitivo



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad
Elaborado por: Carolina Chonata

De acuerdo a expertos es conveniente para el cliente recibir alternativas antes, durante y después de la compra esto podría influir en las futuras adquisiciones, entorno a ello se puede visualizar en la gráfica que un 61,8% revela que es importante que los locales comerciales empleen personal con conocimientos en manualidades que guíen a los clientes en la compra; sin embargo existe un 2,9% que considera poco importante esta alternativa pues piensan que pueden realizar la compra sin necesidad de un guía.

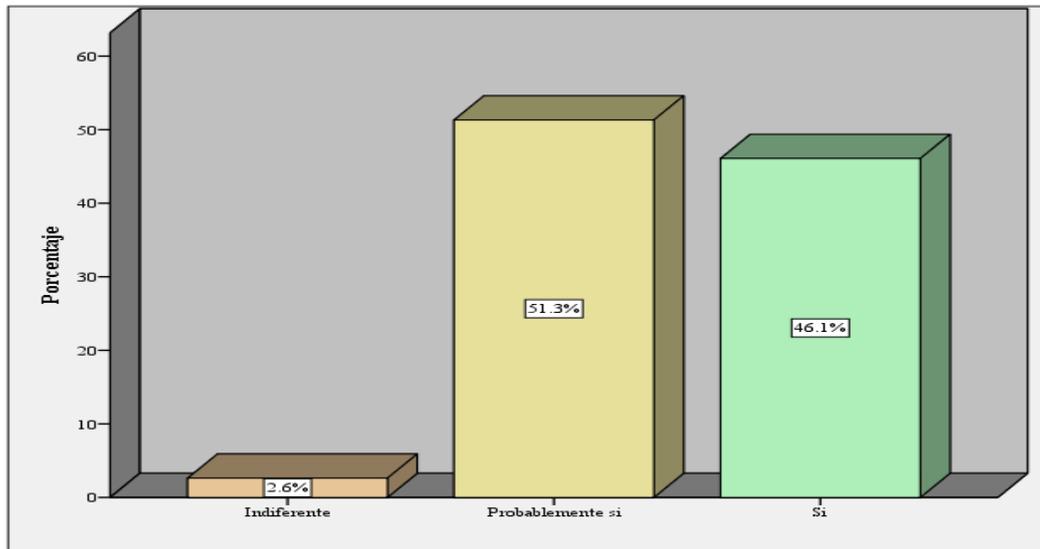
De crearse un local destinado a la venta de materiales para la elaboración de manualidades ¿Estaría dispuesto a reemplazar a su actual proveedor?

Cuadro 13: Adquisición de materiales y accesorios en nuevo local comercial

Valoración		F	%	% Acumulado
12	Indiferente	10	2.6	2.6
	Probablemente si	196	51.3	53.9
	Si	176	46.1	100.0
	Total	382	100.0	

Fuente: Habitantes del cantón La Libertad
Elaborado por: Carolina Chonata

Gráfico 12: Adquisición de materiales y accesorios en nuevo local comercial



Fuente: Habitantes del cantón La Libertad
Elaborado por: Carolina Chonata

El crecimiento y la estabilidad de un negocio en el mercado depende de las adquisiciones de los clientes, entorno a ello, del total de encuestados un 51,3% considera que probablemente reemplazarían al local comercial de manualidades al cual acude debido a que en muchas ocasiones no sienten satisfacción total al momento de realizar compras; sin embargo, un 2,6% muestra indiferencia ante esta pregunta pues consideran estar conformes con los materiales que el mercado interno les ofrece.

Análisis de Entrevista

Objetivo: Determinar qué opinión tienen los propietarios de los locales comerciales acerca del emprendimiento en el cantón y qué tipo de estrategias utilizan para posicionarse en el mercado.

1. ¿Qué opina usted, acerca del emprendimiento en el cantón La Libertad?

El cantón La Libertad se destaca por ser un sector amplio para el emprendimiento, a su vez, es generador de muchas plazas de trabajo; las iniciativas de emprendimiento y desarrollo surgen desde los barrios más lejanos dentro de la provincia hasta los lugares próximos al centro; es por ello que se puede manifestar que el crecimiento constante de la actividad comercial, es un indicador que emplea el incremento de habilidades y destrezas, que aportan al desarrollo socio-económico del cantón.

2. ¿Cómo ha sido el desarrollo económico de su negocio durante el tiempo que lleva posicionado en el mercado local?

Como todo negocio la idea de implementar locales comerciales amplios y con un gran surtido en materiales diversos, implica un considerable sacrificio, tanto económico como físico; ya que hay que elaborar un plan que englobe técnicas para atraer al cliente, al principio fue difícil posicionarse en la mente del cliente, sin embargo; durante el transcurso del tiempo, los clientes han considerado ofertas, descuentos y promociones e incluso precios bajos que han originado que el negocio supere todas las barreras económicas y surja en el mercado.

3. ¿Considera importante que toda microempresa al iniciar sus actividades comerciales cumpla con los requisitos legales correspondientes?

Es importante y a su vez fundamental e indispensable que las microempresas impulsen su comercio de manera legal para evitar inconvenientes futuros en sus actividades comerciales. La responsabilidad de llevar a un negocio a la cima y que este se diferencie en el mercado es únicamente siguiendo los requisitos básicos impulsados por la ley.

4. ¿Qué tan importante sería la distribución de tareas o funciones al inicio de las actividades comerciales?

Las actividades de comercio implican una secuencia de tareas coordinadas, de tal manera que, al determinar funciones y responsabilidades para cada integrante de la organización, estos involucrarán habilidades y destrezas que permitan atraer la atención al cliente. Por lo tanto, la distribución de tareas se convierte en una herramienta de mayor importancia para el crecimiento socio-económico de la organización.

5. ¿Considera necesario que los locales comerciales cuenten con proveedores específicos que garanticen la calidad de los materiales destinados a la venta?

Es importante para el crecimiento económico de la organización, que los proveedores seleccionados para las actividades comerciales, garanticen la calidad, durabilidad y el precio de los productos que ofreceremos a nuestra clientela; esta estrategia se convertirá en un soporte publicitario para fidelizar las compras.

6. ¿Qué tipo de materiales y accesorios comercializa en su negocio?

El negocio se encuentra destinado a ofrecer útiles escolares de todo tipo, pero hemos actualizado esta línea de productos con materiales para elaborar manualidades, puesto que las instituciones educativas actualmente, han impulsado un sinnúmero de actividades manuales que pretenden estimular desde muy temprana edad habilidades y destrezas de los niños, niñas y adolescentes del cantón.

7. De los materiales que comercializa ¿Cuál es el de mayor aceptación para los/las clientes?

Entorno a lo antes mencionado, se puede manifestar que las actividades manuales han ganado territorio dentro del cantón. En la actualidad el emprendimiento se extiende hasta las instituciones educativas, que por lo general optan por materiales exclusivos para manualidades de diferente tipo, sin embargo, los productos o accesorios para trabajos en fomix son los más comercializados para la elaboración de este tipo de actividades.

8. ¿Cuál es el precio promedio de venta que posee en su negocio?

Los precios son diversos de acuerdo al material o accesorio que el cliente desee.

9. ¿Qué fuentes de financiamiento ayudan al crecimiento de su negocio y así obtener nuevos y mejorados materiales?

Para el crecimiento y desarrollo del negocio se ha recurrido a préstamos bancarios que han permitido la adquisición suficiente de productos esenciales para la venta. Aun cuando los préstamos tengan intereses altos, es rentable para los negocios obtenerlos, puesto que no existe socio que tenga dinero suficiente para realizar este tipo de inversión que implica mucho esfuerzo también.

10. ¿Qué herramienta competitiva (producto, plaza, promoción o precio) utiliza en su negocio para competir en el mercado?

Dentro del mercado local, nos hemos caracterizado por mantener las siguientes herramientas competitivas, que han permitido posicionarnos en la mente de los clientes:

Promoción: Son técnicas que se realizan 2 veces al mes para llamar la atención al cliente.

Precio: Prácticamente estos negocios se caracterizan por brindar a la clientela precios sumamente bajos, similares a los mercados externos, la finalidad es elevar nuestras ventas y crecer económicamente.

11. ¿Qué medios de comunicación utiliza para dar a conocer su negocio?

Actualmente, la publicidad se ha convertido en el medio más atractivo e importante para el crecimiento del negocio; es por ello que se ha implementado publicidad masiva a través de redes sociales, radio, banners e incluso tarjetas de presentación que de una u otra manera han sido elementos esenciales para el desarrollo socio – económico de nuestra organización.

12. ¿Considera usted, que el GAD del cantón La Libertad brinda facilidades de inversión para el emprendimiento en el cantón?

En términos generales, son muchas las personas que acuden a esta institución para solicitar préstamos que impulsen el emprendimiento de su negocio, podría manifestar que esta institución brinda facilidades de crédito entorno a la idea de crecimiento; sin embargo, existen muchas barreras que impiden que este proceso sea rápido y sin complicaciones.

3.2. Resultados

Es importante mencionar que la creación de una microempresa dedicada a la comercialización de materiales para elaborar manualidades en el cantón La Libertad, se convierte en una opción de crecimiento y desarrollo socioeconómico para personas emprendedoras que gusten de este tipo de actividades manuales.

En torno a ello, se logró comprobar la idea a defender planteada en el actual proyecto, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas, donde se obtuvo los siguientes resultados:

- ✓ La creación de una microempresa comercializadora de materiales para elaborar manualidades, busca dinamizar el comercio local, mediante la venta de materiales y accesorios exclusivos, otorgando la posibilidad de adquirir materiales a bajo costo dentro del territorio peninsular.
- ✓ Por ende, el sector manufacturero del cantón La Libertad se verá favorecido, puesto que permitirá desarrollar habilidades y destrezas en los futuros clientes e incluso prevé posibilidades de emprendimiento desde los hogares.

3.3. Limitaciones

Son barreras que evolucionan a medida que se desarrolla el trabajo de titulación. Se mencionan las más importantes:

- ✓ Factor tiempo en torno a la elaboración de entrevistas y encuestas; para la respectiva entrega del proyecto en el tiempo planificado.
- ✓ Escasas fuentes de información para sustentar el proyecto, entorno a la elaboración de manualidades.

3.4. Propuesta

3.4.1. Naturaleza del proyecto

3.4.1.1. Descripción de la idea de negocio

“**Manualidades Creativas**”, es una microempresa joven, creativa e innovadora, encargada de la comercialización de materiales básicos como fomix, fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar con diseños coloridos y llamativos para la elaboración de manualidades. A su vez está conformada con personal creativo y entusiasta, que cuenta con habilidades y destrezas en manualidades y decoración para cualquier ocasión.

La microempresa se direcciona exclusivamente al área de emprendimiento, los materiales a comercializarse cuentan con estilos diferentes, colores, diseños y estampados novedosos, que hacen de las manualidades un detalle especial y a la vez único. Esta iniciativa impone una oportunidad a personas emprendedoras para crecer empresarialmente y así mejorar su calidad de vida.

Además de materiales mencionados se pretende ofrecer a la clientela un abanico de opciones en moldes y accesorios modernos, ideales para complementar los trabajos elaborados.

Considerando este punto de vista social la microempresa será una fuente principal de empleo y un elemento generador de bienestar y desarrollo para varias familias del cantón.

3.3.1.2. Justificación de la empresa

Si bien es cierto, el cantón La Libertad cuenta con un porcentaje menor de negocios que de manera independiente comercializan uno que otro material o accesorio para elaborar manualidades, razón por la cual se generan expectativas e incertidumbres al momento de la adquisición de los mismos.

Al ver la insatisfacción por este tipo de servicio, se considera que existe la necesidad de muchos clientes en optar por estos materiales diversos y coloridos.

Entorno a este argumento, se puede manifestar que las manualidades decorativas forman parte de un recurso de emprendimiento y desarrollo empresarial muy antiguo e importante, que puede incrementar la creatividad; y a su vez, desarrollar habilidades y destrezas al momento de manipular objetos y materiales de cualquier tipo.

Conociendo la importancia que genera la manipulación de este tipo de materiales y accesorios, se considera que la microempresa tendrá acogida por los emprendedores del cantón, debido a la presencia de una demanda que necesita ser atendida.

Entorno a ello se genera la propuesta de crear una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, con variedad en diseños, colores y texturas, en materiales básicos como fomix, fieltro, pañolencia, tela polar y cambrela a un costo bajo; a ello se incluye ciertos elementos a considerar como atención oportuna al cliente, descuentos, promociones y capacitaciones eventuales, elementos que lograrán posicionar a la microempresa en el mercado local del cantón.

3.3.1.3. Nombre de la microempresa

Para la elección del nombre de la microempresa se realizó un cuadro valorativo o de atributos, en el cual se seleccionaron 5 nombres tentativos al azar para la organización, los mismos que se calificaron por medio de una escala del 1 al 5; siendo 1 el valor más bajo y 5 equivale al puntaje más alto dentro del cuadro. El nombre que tenga mayor equivalencia será el indicado para representar a la microempresa.

Cuadro 14: Nombre de la Empresa

Atributos Nombres	Original	Atractivo	Claro	Significativo	Agradable	Total
El Mundo de las Manualidades	4	3	3	3	4	17
Ideas Creativas	3	3	3	3	4	16
Manualidades Creativas	4	3	5	4	4	20
The Hobby	2	2	2	2	2	10
Manualidades “Stefy”	2	4	4	4	4	18
Escriba el nombre seleccionado para la empresa						
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> “MANUALIDADES CREATIVAS” </div>						

Elaborado por: Carolina Chonata

El nombre seleccionado para la microempresa es “MANUALIDADES CREATIVAS”, el cual identifica de forma general los trabajos manuales finales y la creatividad que emplean para esta actividad; este nombre expresa originalidad, claridad y denota ser atractivo a los oídos del cliente.

La microempresa MANUALIDADES CREATIVAS tendrá como actividad exclusiva la comercialización de materiales para la elaboración de actividades manuales.

3.3.1.4. Descripción de la microempresa

La implementación de la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” en el centro del cantón La Libertad busca beneficiar a emprendedores dedicados a la elaboración de manualidades, ya sea para uso personal o para la venta, de esta manera pretende aportar con la economía de comerciantes minoristas, que cuentan con pequeños negocios en barrios aledaños a la microempresa, entorno a ello, esta iniciativa pretende ser una propuesta innovadora en el mercado local. Ante esta perspectiva la microempresa se constituye bajo las siguientes características:

Tipo de Empresa

“MANUALIDADES CREATIVAS”, se establecerá en el mercado local como una micro o pequeña empresa, ubicada en el grupo denominado MIPYME sigla que engloba a las pequeñas y medianas empresas, siendo su actividad económica la de tipo comercial. Pretende constituirse como una organización en Sociedad Anónima (S.A.), dedicada a brindar satisfacción a los clientes por medio de la comercialización de materiales como fomix, cambrela, tela polar y pañolencia; con coloridos diseños y texturas exclusivas; y sobre todo con precios accesibles. Este tipo de sociedades se caracteriza por ser de capital dividido en acciones negociables, donde cada accionista responde por el monto de sus acciones.

“MANUALIDADES CREATIVAS” ofrece a los clientes un servicio eficaz, eficiente y personalizado, para lo cual cuenta con personal con vastos conocimientos y habilidades en manualidades, capacitado en áreas como el fomix, tela polar, pañolencia, fieltro y cambrela.

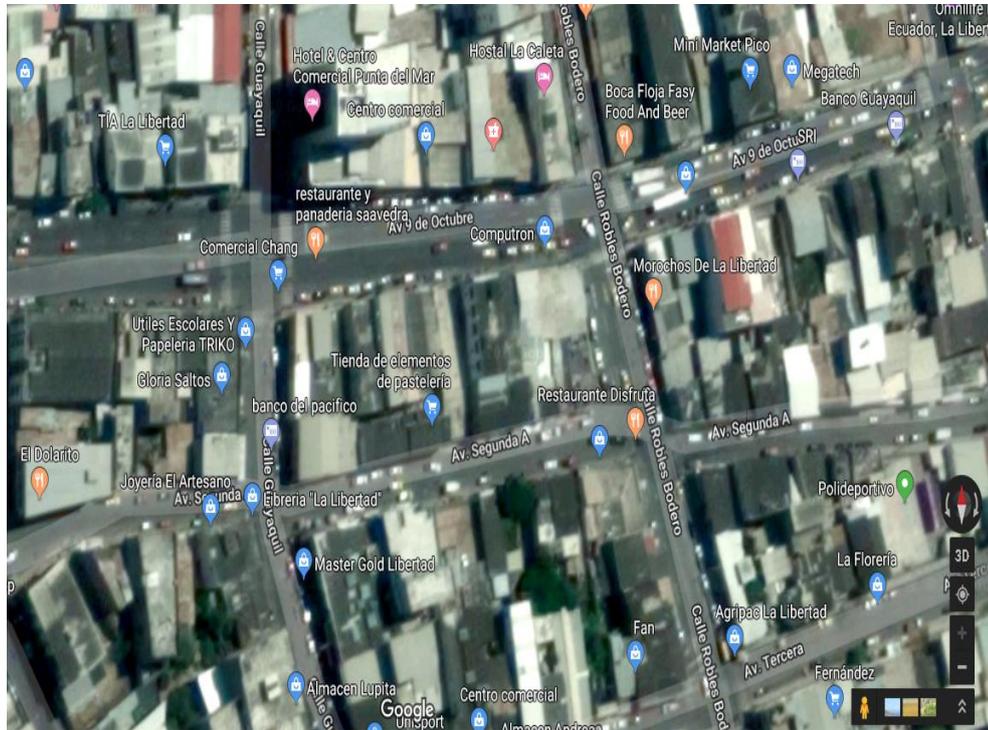
Para ello consta de 2 socios mayoritarios y 4 empleados, un total de 6 personas que a la vez cumplen el rol de trabajadores permanentes en la microempresa y quienes serán los encargados de brindar un servicio agradable y de proporcionar alternativas con el propósito de crear satisfacción en la mente del cliente al momento de la compra.

Ubicación y tamaño de la microempresa

“MANUALIDADES CREATIVAS” estará ubicada estratégicamente en la provincia de Santa Elena, centro del cantón La Libertad junto al local comercial de telas El Cañonazo, barrio Mariscal Sucre, calle Guayaquil avenida Segunda A. Se ha seleccionado este sector debido a la afluencia de personas y al constante movimiento económico de los diferentes locales comerciales.

Para una atención personalizada, la microempresa contara con infraestructura amplia y seccionada, adecuada con vitrinas y estanterías metálicas para el orden de materiales y/o accesorios; y a su vez exhibición de trabajos elaborados por el personal de la organización, a ello se incluye mesas y bancos plásticos para talleres eventuales.

Figura 1: Localización



Fuente: Google Maps

3.3.1.5. Análisis FODA

Cuadro 15: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>1) Capital humano con conocimientos en manualidades, diseños, moldes y capacitaciones.</p> <p>2) Factor motivacional.</p> <p>3) Estrategias publicitarias y de comercialización.</p> <p>4) Precios accesibles a clientes.</p> <p>5) Ubicación estratégica centro del cantón La Libertad.</p>	<p>1) Acceso a créditos bancarios para financiar el proyecto.</p> <p>2) Distribución y expansión en ventas (papelerías, bazares).</p> <p>3) Demanda existente.</p> <p>4) Afluencia constante de personas.</p> <p>5) Capacitaciones ofertadas por entidades públicas del cantón La Libertad.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>1) Dificultad para encontrar proveedores de materiales.</p> <p>2) Dificultad para acceder a fuentes de financiamiento.</p> <p>3) Clientes no fidelizados.</p> <p>4) Mayor riesgo por ser un negocio no reconocido.</p> <p>5) Espacio reducido en cuestión de estacionamiento.</p>	<p>1) Competencia desleal.</p> <p>2) Inflación de precios</p> <p>3) Variedad de precios en el mercado.</p> <p>4) Escases de materiales durante temporadas especiales.</p> <p>5) Existencia de barreras comerciales y nuevas regulaciones por parte del gobierno.</p>

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.1.6. Análisis de Matriz Estratégica

Cuadro 16: Matriz Estratégica

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p>
		<p>1) Capital humano con conocimientos en manualidades, diseños, moldes y capacitaciones.</p> <p>2) Factor motivacional.</p> <p>3) Estrategias publicitarias y de comercialización.</p> <p>4) Precios accesibles a clientes.</p> <p>5) Ubicación estratégica centro del cantón La Libertad.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p>	<p style="text-align: center;">FO (Maxi – Maxi)</p>	<p style="text-align: center;">DO (Mini – Maxi)</p>
<p>1) Acceso a créditos bancarios para financiar el proyecto.</p> <p>2) Distribución y expansión en ventas (papelerías, bazares).</p> <p>3) Demanda existente.</p> <p>4) Afluencia constante de personas.</p> <p>5) Capacitaciones ofertadas por entidades públicas del cantón La Libertad.</p>	<p>1) Ofrecer a la clientela diversidad en materiales.</p> <p>2) Atraer la atención del cliente mediante un servicio de calidad y materiales innovadores.</p> <p>3) Inversión en publicidad para captar atención de clientes potenciales.</p>	<p>1) Expansión de microempresa mediante creación de sucursales.</p> <p>2) Mejorar técnicas de comercialización y atención al cliente.</p>
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p>	<p style="text-align: center;">FA (Maxi – Mini)</p>	<p style="text-align: center;">DA (Mini – Mini)</p>
<p>1) Competencia desleal.</p> <p>2) Inflación de precios</p> <p>3) Variedad de precios en el mercado.</p> <p>4) Escases de materiales durante temporadas especiales.</p> <p>5) Existencia de barreras comerciales y nuevas regulaciones por parte del gobierno.</p>	<p>1) Ofrecer precios accesibles para obtener una ventaja competitiva ante la competencia local.</p> <p>2) Contratar proveedores que proporcionen materiales a bajo costo y a su vez que garanticen la calidad de los mismos.</p> <p>3) Adquirir materiales de calidad en tiempo de escases.</p>	<p>1) Establecer alianzas estratégicas con papelerías cercanas para obtener una rentabilidad alta.</p>

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.1.7. Filosofía empresarial

Misión

MANUALIDADES CREATIVAS S.A. es una microempresa dedicada a la comercialización de materiales exclusivos para la elaboración de manualidades, con los mejores precios del mercado y con un equipo humano comprometido y orientado a brindar un servicio eficaz y eficiente para la satisfacción de los clientes.

Visión

MANUALIDADES CREATIVAS S.A tiene como visión posicionarse en el territorio peninsular como una microempresa líder y competitiva en la comercialización de materiales para la elaboración de manualidades, a través de materiales de calidad, que satisfagan las necesidades de los clientes, contribuyendo al crecimiento y desarrollo productivo y económico de la provincia.

Objetivos

Objetivo Largo Plazo

Lograr que la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS”, se posicione en el mercado local como una de las mejores comercializadoras de materiales para elaborar manualidades, mediante herramientas publicitarias, con la finalidad de satisfacer las expectativas y exigencias del cliente; y a su vez aportar con el desarrollo socio-económico de la provincia.

Objetivos a Mediano y Corto plazo

✓ Lograr que la comercialización de materiales para elaborar manualidades tenga alta demanda en el mercado local a un precio accesible para la clientela.

- ✓ Aplicar estrategias de marketing que permitan que los materiales para elaborar manualidades tengan acogida dentro de la población libertense.
- ✓ Ofrecer a la clientela un servicio eficiente y eficaz con personal capacitado que brinde alternativas de compra y a su vez un lugar organizado que permita que la microempresa tenga la aceptación favorable de los clientes.
- ✓ Realizar alianzas estratégicas con comerciantes minoristas, para la distribución de materiales en diferentes locales del cantón La Libertad.

3.3.1.8. Calificación del equipo emprendedor

El equipo emprendedor es la unión de conocimientos, habilidades y destrezas de un grupo de individuos que de manera global se encuentran comprometidos con la visión de la organización.

El equipo emprendedor mantiene una mezcla de conocimientos y buenas propuestas, a ello se suman las siguientes características valerosas:

- ✓ Son soñadores rasgo que permite visualizar con mayor facilidad cualquier proyecto.
- ✓ Son detallistas y utilizan siempre la razón, rasgos que permiten analizar las situaciones del entorno y a su vez tomar mejores decisiones.
- ✓ Son decididos y arriesgados a emprender proyectos nuevos.
- ✓ Tienen la habilidad de relacionarse y de impartir conocimientos.
- ✓ Tienen la capacidad de asignar responsabilidades.
- ✓ Brindan al cliente alternativas de compra.
- ✓ Crean un ambiente de confianza y lealtad.

3.3.1.9. Ventajas competitivas

MANUALIDADES CREATIVAS S.A tiene como principal ventaja competitiva ofrecer a la clientela una variedad de materiales exclusivos en diseños, colores, texturas y formas; de materiales como el fomix, fieltro, cambrela, tela polar y pañolencia, con la finalidad de atender las exigencias del mercado en un mismo lugar, a un valor económico completamente bajo y sobre todo reduciendo el tiempo de búsqueda y compra.

La microempresa cuenta con personal capacitado en artes manuales, con el propósito de brindar alternativas al momento de seleccionar y adquirir materiales, accesorios, moldes e incluso diseños para la elaboración de sus actividades manuales. Cabe recalcar que el personal será el encargado de crear un vínculo entre los clientes y la microempresa; posicionando de esta manera los materiales a comercializarse.

Una ventaja competitiva adicional de importancia, es la publicidad masiva en redes sociales, herramienta comunicacional que en la actualidad ha generado impacto en la mente de los consumidores y que facilitara la relación con los clientes y la selección de materiales para su posible compra.

Se añade a estas ventajas, la ubicación del negocio que pretende posicionarse en zona céntrica del cantón La Libertad, ventaja que permitirá a la organización obtener de manera concurrida la atención y visualización de materiales y/o accesorios e incluso la compra de los mismos para la elaboración de trabajos manuales.

3.3.2. Mercado

3.3.2.1. Tamaño del Mercado

El mercado laboral es competitivo y ha evolucionado constantemente, está integrado por múltiples necesidades, gustos y preferencias, tanto de clientes como de comerciantes; por la diversidad de inquietudes existentes es conveniente que las organizaciones estén constantemente innovando y perfeccionando técnicas que permitan atraer la atención y fidelidad del cliente.

Al segmentar el ámbito laboral, se puede recalcar el valor significativo que ha generado el emprendimiento en el cantón La Libertad, debido a la motivación de crecimiento y desarrollo socio-económico que poseen los habitantes de este sector.

En contexto, desde la perspectiva micro-empresarial MANUALIDADES CREATIVAS S.A., esta direccionada especialmente a mujeres emprendedoras del cantón La Libertad; quienes entorno a los resultados obtenidos en la encuesta, son las personas más propensas a realizar este tipo de actividades manuales.

Segmentación del Mercado

Ante las expectativas mencionadas, la segmentación es la siguiente:

✓ **Segmentación Geográfica:**

País: Ecuador

Provincia: Santa Elena

Cantón: La Libertad

Parroquia: La Libertad

Barrio: Mariscal Sucre, calle Guayaquil avenida Segunda A.

✓ **Segmentación Psicográfica (personalidad, estilo de vida, intereses):**

Dirigido a personas creativas que empleen conocimientos en manualidades, que gusten de decoraciones para el hogar, escuelas, colegios, eventos especiales, etc., y a su vez dediquen sus actividades manuales al comercio, es decir que tengan iniciativa de emprendimiento.

3.3.2.2. Consumo Aparente

Considerando que el cantón La Libertad es fuente de emprendimiento, se puede manifestar que las emprendedoras que emplean materiales como fomix, cambrela, fieltro, pañolencia e incluso tela polar, aspiran que las manualidades elaboradas con este tipo de materiales sean elementos de crecimiento y desarrollo socio-económico.

Por consiguiente y entorno al segmento de mercado seleccionado, se determinó el consumo aparente de los materiales a comercializar en la microempresa, esto dependerá tanto del fomix (diversos diseños) como de las diferentes telas (fieltro, cambrela, pañolencia, tela polar).

La información obtenida permitirá pronosticar las ventas futuras de la microempresa, para lo cual se muestra el siguiente resultado en el cuadro valorativo:

Cuadro 17: Consumo Aparente

CONSUMO POR PRODUCTO				
PRODUCTOS	0%	CONSUMO DIARIO	CONSUMO MENSUAL	CONSUMO ANUAL
Materiales de Fomix	51%	38	982	11,843
Materiales de Tela	49%	36	944	11,379
TOTAL	100%	74	1,926	23,222

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.2.3. Participación de la Competencia en el Mercado

La microempresa MANUALIDADES CREATIVAS S.A., dedicada a la comercialización directa de materiales básicos para la elaboración de manualidades, estará situada en el centro del cantón La Libertad; lugar central de comercio y distribución de economía.

Entorno a esta perspectiva comercial se determina que la microempresa cuenta con competencia directa e indirecta. Se determina como competencia directa a aquellos locales comerciales que ofrecen diversos materiales y accesorios para la elaboración de manualidades; mientras la competencia indirecta son aquellos negocios que cuentan con una escasa variedad de este tipo de materiales, es decir se dedican a la comercialización de otros artículos en general. Entorno a este análisis, se detalla a continuación la competencia más importante dentro del cantón La Libertad.

Cuadro 18: Competencia en el Mercado

Nombre de la Empresa	Dirección-Ubicación	Descripción	Lista de Productos	Ventajas	Acciones para Posicionarse
Librería Libertad 	Cantón La Libertad, barrio Mariscal Sucre, calle Guayaquil entre avenida segunda y 9 de octubre.	Local comercial de tipo familiar, infraestructura estrecha, surtido y con precios sumamente altos.	Útiles escolares. Artículos de bazar. Fomix en general	Ubicación estratégica. Atención de 8am a 8pm. Diversidad en materiales para manualidades.	Publicidad Radial, televisiva (local), Facebook.
Almacén Lupita 	Cantón La Libertad, entre las calles Guayaquil 320 y 3era avenida.	Almacén de tipo familiar creado por Miguel Ángel Amaya Armas en 1957, cuenta con una matriz y una sucursal, las dos con infraestructura estrecha y personal con escasos conocimientos en manualidades.	Botones. Hilos. Pedrería. Encajes. Bisutería. Fomix. Cambrela.	Variedad en accesorios. Trato personalizado. Clima y ambiente agradable.	Publicidad Radial, televisiva (local).
Almacén El Cañonazo I Y II 	Cantón La Libertad, entre Josué Robles Bodero y 4ta avenida.	Local comercial creado en 1960 por José Antonio García Cando, cuenta con una matriz y una sucursal, las dos con infraestructura amplia, equipo de computación, equipo de oficina, herramientas, materiales, suministros, materia para la venta.	Variedad en telas. Tapizados. Esponjas. Accesorios.	Variedad en telas. Promociones por compras. Estructura y edificación amplia. Diversos proveedores.	Publicidad radial, televisiva (local), Redes sociales.
Bazar Lolita 	Cantón La Libertad, barrio La Libertad avenida 9 y calle 20.	El bazar comercial dirigido por María Alomoto López, dedicada a la venta por menor y mayor, cuenta con una matriz y una sucursal, las dos con infraestructura amplia, suficiente personal para atención al cliente.	Artículos de bazar y papelería. Artículos plásticos. Juguetería. Diversidad de fomix.	Precios accesibles. Variedad de productos. Infraestructura adecuada. Atención personalizada.	Publicidad radial televisiva (local).

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.2.4. Análisis de la Competencia

Como se puede observar en el **Cuadro 6: Competencia en el Mercado**, manifiesta que dentro del entorno comercial del cantón existen escasos negocios que distribuyen materiales para elaborar manualidades, mas, sin embargo, no cuentan con variedad en un mismo local, tienen personal con escasos conocimientos en actividades manuales y sobre todo tienen precios exagerados para el bolsillo del cliente; razón que impulsa el emprendimiento de esta propuesta.

3.3.2.5. Estudio de mercado

Objetivo del Estudio de Mercado

La microempresa MANUALIDADES CREATIVAS S.A., situada en el centro del cantón La Libertad (lugar con mayor movimiento socio-económico), dedicada a la comercialización directa de materiales para la elaboración de manualidades; por medio del estudio de mercado pretende:

- ✓ Definir los clientes potenciales, quienes optarían por el servicio de comercialización de materiales para elaboración de manualidades.
- ✓ Identificar gustos y preferencias de los clientes hacia los materiales.
- ✓ Definir la oferta y la demanda que tendrá la microempresa.
- ✓ Determinar el precio de los materiales que se pretenden comercializar.
- ✓ Analizar el mercado y la competencia existente en el cantón.
- ✓ Definir alternativas o estrategias para satisfacer las necesidades de los habitantes del cantón La Libertad con la finalidad de posicionarse en la mente de los mismos.

Para obtener información certera de las alternativas antes mencionadas, se utilizó las técnicas de recolección de información, como es la encuesta y la entrevista.

Análisis de la Situación Actual del Mercado

Para realizar un análisis adecuado de la situación actual que atraviesan los locales comerciales de materiales para elaborar manualidades, se ha seleccionado las 5 fuerzas que establece Porter, con el propósito de evaluar de manera global el ambiente comercial del cantón, sabiendo que en este sector comercial se establecerá la microempresa en cuestión.

Cuadro 19: Situación Actual del Mercado

FUERZAS DE PORTER	
Poder de negociación del cliente	Frente a variedad, calidad y sobre todo economía en materiales para elaborar manualidades, los clientes buscan satisfacer gustos y preferencia en ciertos locales comerciales del cantón, aun cuando estos no cuenten con los insumos necesarios en un mismo local. Es por ello que se considera que el poder de negociación del cliente es medio, pues el entorno comercial del cantón brinda escasas opciones en ciertos locales.
Poder de negociación del proveedor	El comercio de materiales para elaborar manualidades en el cantón La Libertad es escaso y poco diverso, el comercio se centra en materiales menos llamativos y poco diversos, es por esta razón que se determina que el poder de negociación de los proveedores es media baja, pues no existe de manera interna afluencia constante en materiales para este tipo de manualidades.

<p>Amenaza de nuevos competidores</p>	<p>En el entorno comercial del cantón son escasos los competidores que comercializan en su totalidad materiales para la elaboración de manualidades; razón que permite determinar que la amenaza de nuevos competidores es media alta, pues a medida de un crecimiento en el mercado potencial, existe la posibilidad de que nuevos competidores se introduzcan en el mercado local con similares iniciativas de emprendimiento.</p>
<p>Amenaza de productos o servicios sustitutos</p>	<p>El cantón La Libertad cuenta con varios locales comerciales que brindan alternativas para otras actividades como papelerías o cincuentazos, que de la misma manera ofrecen uno que otro material para manualidades; sin embargo, se puede recalcar que ninguno cuenta directamente con todo tipo de materiales y accesorios para esta actividad; entorno a esta información, se puede considerar que la amenaza es media alta, pues a medida que se introducen nuevos negocios en el mercado potencial, existe la posibilidad que estos introduzcan nuevos e innovadores materiales y/o accesorios para la elaboración de manualidades.</p>
<p>Rivalidad entre los competidores existentes</p>	<p>La intensidad que refleja este punto es media baja, puesto que en el mercado comercial del cantón (barrios, ciudadelas) se han establecido mini negocios con similares características en comercio, y que por lo general mantienen una demanda inestable; ya sea por mantener diferentes precios, diseños o colores, de ciertos materiales y /o accesorios para elaborar manualidades; o a su vez por contar con escasas cantidades de los mismos.</p>

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.2.6. Marketing Mix

Producto o servicio

La originalidad de la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A., se direcciona exclusivamente al área de mujeres emprendedoras, para lo cual pretende ofertar al mercado libertense materiales básicos y a su vez exclusivos en diseños, colores, texturas, formas y estampados novedosos de productos como fomix, fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar para la elaboración de manualidades. La finalidad primordial de la microempresa es brindar satisfacción en un mismo lugar, a precios accesibles y sobre todo abarcando gustos y preferencia de las clientes más exigentes.

La microempresa cuenta con un abanico de opciones en fomix, fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar. Por consiguiente, se muestra la línea de Materiales para elaboración de manualidades con la que va a trabajar la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A., y con las cuales pretende diferenciarse de la competencia:

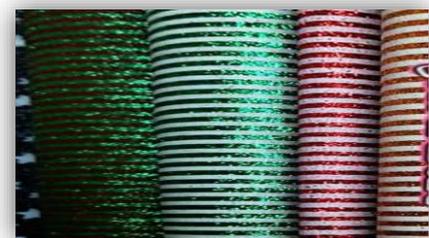
Cuadro 20: Línea de materiales para manualidades

MATERIALES PARA MANUALIDADES EN FOMIX	
FOMIX ESTAMPADO NAVIDEÑO	FOMIX ESTAMPADO
	



**FOMIX METALIZADO
3D – LENTEJUELA**

**FOMIX ESCARCHADO
PERFORADO**



MATERIALES PARA MANUALIDADES EN TELA

CAMBRELA NORMAL – PERFORADA



FIELTRO

FIELTRO NORMAL



FIELTRO ESTAMPADO



FIELTRO CON LENTEJUELAS



FIELTRO BRILLOSO



TELA POLAR



TELA POLAR DISEÑOS	TELA POLAR NAVIDEÑA
	

Elaborado por: Carolina Chonata

Marca - Logo

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. decide posicionarse en el mercado local bajo el logotipo “MANUALIDADES CREATIVAS”, distintivo que permitirá identificar a la microempresa de la competencia. Por consiguiente, el diseño del logotipo quedara conformado de la siguiente manera:

Figura 2: Logo de la microempresa



Elaborado por: Carolina Chonata

Eslogan

Entorno a las actividades de comercialización, la microempresa pretende enfocar en la mente del cliente el siguiente eslogan:

“Arte en tus manos”

Que conforme al logotipo representan creatividad, ingenio e incluso exclusividad en el arte de las manualidades.

Tipografía

Para la representación del logotipo se ha seleccionado el tipo de letra Kristen ITC, debido a que su estilo expresa creatividad y dinamismo.

Isotipo

- ✓ **Flores:** Representa la diversidad tanto de colores como de texturas.
- ✓ **Mariposa:** Simboliza inspiración y a su vez belleza y elegancia.
- ✓ **Tijera:** Representa una herramienta manual que sirve para cortar diferentes materiales.
- ✓ **Muñeca:** Simboliza a la mujer emprendedora que mediante ideas diseña manualidades.
- ✓ **Hada:** Simboliza los sueños.

Colores

- ✓ **Negro:** Representa elegancia, seriedad e incluso denota poder u autoridad.
- ✓ **Fucsia:** Representa lo artístico, la feminidad; y a su vez denota sensibilidad y entusiasmo.

- ✓ **Amarillo:** Representa energía, optimismo, originalidad e incluso expresa felicidad e inteligencia.
- ✓ **Blanco:** Subraya los valores internos de la organización entre ellos: limpieza, orden, delicadeza.
- ✓ **Verde:** Contempla la armonía, juventud y la renovación.

Empaque

Los materiales para elaborar manualidades serán ofrecidos a la clientela en fundas plásticas reutilizables, elaboradas en polietileno de alta densidad, los colores empleados para las mismas serán significativos para la empresa como el blanco y el fucsia, la parte delantera llevará impreso el logotipo seleccionado de la microempresa incluida la dirección. El propósito claro de emplear fundas plásticas es atraer la atención del cliente mediante la visualización.

Figura 3: Empaque



Elaborado por: Carolina Chonata

Debido a la adquisición y frecuencia con la que posiblemente podrían adquirir materiales y accesorios, se ha determinado que las fundas plásticas personalizadas con logotipo y dirección, tendrán las siguientes medidas:

Figura 4: Tamaño del empaque



Fuente: Pagina web Estrategia Publicidad
Elaborado por: Carolina Chonata

Determinación del Precio del Producto o Servicio

Precio

Los precios que adquieren los materiales exclusivos para la elaboración de manualidades se han determinado desde el punto de vista Pricing; que es el precio establecido y manejado por los competidores del cantón. Para ello se ha empleado un análisis de precios que refleja el Bazar “Lolita”, uno de los mayores competidores en el mercado del cantón La Libertad.

Cuadro 21: Precios establecidos por la competencia

MATERIA PRIMA PARA LA VENTA MANUALIDADES EN FOMIX Precio x Mayor 12 unidades		
Planchas de Fomix: Normal colores surtidos	PRECIO X MAYOR	PRECIO UNITARIO
		\$1,95
Pliegos de Fomix		
Normales colores surtidos	\$0,90	\$1,00
Escarchados, Toalla, Diseño, Corrugado, Arcoiris	\$1,75	\$2,00
Fomix A4 (fundas x10 unid):		
Normales colores surtidos	\$0,78	\$0,90
Escarchado, Toalla, Pinta Pinta, Figuras Perforadas	\$1,80	\$2,00
Figuras, Ondulado, Corrugado	\$1,60	\$1,75
Impreso Escarchado, Metálico Surtido, Iridescente, Arcoiris, Labrado, Diseños	\$2,15	\$2,40
Fosforescentes	\$3,00	\$3,00
Lentejuelas Metálico	\$3,60	\$3,75
Espumaflex fino:	\$3,60	\$0,35
Espumaflex grueso:	\$6,00	\$0,60
Bolas de Espumaflex: venta por número		
(#1)(#3)(#4)(#5)	\$1,20	\$0,15
(#6)(#7)(#8)(#10)	\$3,30	\$0,35
(#12)(#15)(#17)	\$13,00	\$1,15
Base de Espumaflex Circular (x20)		
(#8)(#10)(#12)(#15)	\$1,85	\$0,15
(#20)(#25)(#30)(#35)	\$9,95	\$0,60
Base para Torta de Espumaflex Circular (10cm):		
*Extra Pequeña - Pequeña	\$1,15	\$1,50
*Mediana - Grande	\$2,90	\$3,40
Base para Torta de Espumaflex Cuadrada (10cm)(Pequeña - Mediana - Grande):		
	\$2,35	\$2,90
Cubo de Espumaflex (Pequeño - Grande):		
	\$0,85	\$1,40
Cilindro de Espumaflex (Pequeño - Mediana - Grande) :		
	\$0,55	\$1,00
MATERIA PRIMA PARA LA VENTA MANUALIDADES EN TELA POLAR, CAMBRELA, FIELTRO, Precio x Mayor 12 unidades - 10 Metros		
	PRECIO X MAYOR	PRECIO INDIVIDUAL
	\$5,00	\$5.50 Funda
Plumón		
Esponja Blanca		
1/2 cm	\$1,80	\$1,90
1cm	\$2,50	\$2,65
Cartón Prensado		
	\$3,50	\$4,75
Plantillas - Diseños		
	\$2,00	\$3,00
Revistas Diseños y Moldes		
	\$2,75	\$3,50
	PRECIO X MAYOR	PRECIO X METRO
Tricor	\$3,75	\$4,00
Greca:	\$2,00	\$0,35
Tela Polar	\$4,05	\$4,50
Pañolencia	\$4,25	\$4,50
Cambrela	\$0,75	\$1,00

Fuente: Bazar “Lolita”
Elaborado por: Carolina Chonata

Por esta razón “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A., ofertará al mercado libertense materiales básicos y a su vez exclusivos en diseños, colores, texturas, formas y estampados novedosos, de productos como fomix, fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar para la elaboración de manualidades, tomando en consideración precios accesibles abarcando gustos y preferencias de la clientela más exigente. Los precios a colocarse en el mercado son los siguientes:

Cuadro 22: Precio de materiales para elaborar manualidades (fomix)

N°	Materiales en Fomix	PRECIO DE VENTA				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Planchas de Fomix (Normales colores surtidos)	\$1.99	\$2.09	\$2.15	\$2.20	\$2.26
2	Pliegos de Fomix (Normales colores surtidos)	\$0.92	\$0.97	\$0.99	\$1.02	\$1.04
3	Pliegos de Fomix (Escarchados, Diseño, Corrugado, Toalla, Arcoíris)	\$1.79	\$1.88	\$1.93	\$1.98	\$2.03
4	Fomix A4 (fundas x10 unid) (Normales colores surtidos)	\$0.80	\$0.84	\$0.86	\$0.88	\$0.90
5	Fomix A4 (fundas x10 unid) (Escarchado, Toalla, Pinta Pinta, Figuras Perforadas)	\$1.84	\$1.93	\$1.98	\$2.03	\$2.09
6	Fomix A4 (fundas x10 unid) (Figuras, Ondulado, Corrugado)	\$1.53	\$1.61	\$1.65	\$1.69	\$1.74
7	Fomix A4 (fundas x10 unid) (Impreso Escarchado, Metálico Surtido, Iridiscente, Arcoíris, Labrado, Diseños)	\$2.30	\$2.41	\$2.48	\$2.54	\$2.61
8	Fomix A4 (fundas x10 unid) (Fosforescentes)	\$3.06	\$3.22	\$3.30	\$3.39	\$3.48
9	Fomix A4 (fundas x10 unid) (Lentejuelas Metálico)	\$3.67	\$3.86	\$3.96	\$4.07	\$4.17
10	Espuma Flex fino	\$0.21	\$0.22	\$0.23	\$0.23	\$0.24
11	Espuma Flex grueso	\$0.42	\$0.44	\$0.45	\$0.46	\$0.47
12	Bolas de Espuma Flex (#1) (#3) (#4) (#5)	\$0.04	\$0.04	\$0.05	\$0.05	\$0.05
13	Bolas de Espuma Flex (#6) (#7) (#8) (#10)	\$0.10	\$0.11	\$0.11	\$0.11	\$0.12
14	Bolas de Espuma Flex (#12) (#15) (#17)	\$0.28	\$0.30	\$0.30	\$0.31	\$0.32
15	Base de Espuma Flex Circular (#8) (#10) (#12) (#15)	\$0.09	\$0.10	\$0.10	\$0.10	\$0.11

16	Base de Espuma Flex Circular (#20) (#25) (#30) (#35)	\$0.47	\$0.50	\$0.51	\$0.52	\$0.54
17	Base para Torta de Espuma Flex Circular (10cm) (Extra Pequeña, Pequeña)	\$1.12	\$1.18	\$1.21	\$1.24	\$1.27
18	Base para Torta de Espuma Flex Circular (10cm) (Mediana, Grande)	\$2.93	\$3.08	\$3.17	\$3.25	\$3.33
19	Base para Torta de Espuma Flex Cuadrada (10cm) (Pequeña, Mediana, Grande)	\$2.38	\$2.50	\$2.57	\$2.64	\$2.70
20	Cubo de Espuma Flex (Pequeño, Grande)	\$0.84	\$0.89	\$0.91	\$0.93	\$0.96
21	Cilindro de Espuma Flex (Pequeño, Mediana, Grande)	\$0.53	\$0.55	\$0.57	\$0.58	\$0.60
TOTAL		\$27.31	\$28.72	\$29.47	\$30.24	\$31.01
		\$27.31	\$28.72	\$29.47	\$30.24	\$31.01

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 23: Precio de materiales para elaborar manualidades (fieltro, pañolencia, tela polar y cambrela)

N°	Materiales Cambrela, Pañolencia, Tela Polar	PRECIO DE VENTA				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Plumón	\$5.10	\$5.23	\$5.36	\$5.49	\$5.63
2	Tricor	\$3.83	\$3.92	\$4.02	\$4.12	\$4.23
3	Esponja Blanca (1/2 cm)	\$1.84	\$1.88	\$1.93	\$1.98	\$2.03
4	Esponja Blanca (1cm)	\$2.55	\$2.61	\$2.68	\$2.75	\$2.82
5	Greca	\$0.12	\$0.12	\$0.12	\$0.13	\$0.13
6	Tela Polar	\$0.06	\$0.06	\$0.06	\$0.06	\$0.06
7	Pañolencia	\$0.06	\$0.06	\$0.06	\$0.06	\$0.07
8	Cambrela	\$0.01	\$0.01	\$0.01	\$0.01	\$0.01
9	Cartón Prensado	\$3.57	\$3.66	\$3.75	\$3.85	\$3.94
10	Plantillas Diseños Variados	\$2.04	\$2.09	\$2.14	\$2.20	\$2.25
11	Revistas Diseños	\$2.81	\$2.87	\$2.95	\$3.02	\$3.10
TOTAL		\$21.98	\$22.51	\$23.08	\$23.67	\$24.27
		\$21.98	\$22.51	\$23.08	\$23.67	\$24.27

Elaborado por: Carolina Chonata

Plaza o Distribución (Estrategias de comercialización)

Puntos de Venta - Local principal. - Como se manifestó en puntos anteriores, la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. estará ubicada estratégicamente en la provincia de Santa Elena, centro del cantón La Libertad junto al local comercial de telas El Cañonazo, barrio Mariscal Sucre, calle Guayaquil avenida Segunda A.

Cabe recalcar que el principal y más importante canal de venta y distribución de materiales se establecerá en el cantón antes mencionado, razón que propone una infraestructura amplia para brindar una correcta atención al cliente y para que este, logre visualizar las manualidades que realizará el personal perteneciente a la organización con los materiales a comercializar. Posicionada la microempresa en el mercado del cantón, se podrá adquirir un terreno para mejorar las instalaciones y a su vez ampliar personal para una atención personalizada.

Figura 5:Ubicación de local



Elaborado por: Carolina Chonata

Comunicación. – Publicidad

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. pretende expandirse en el mercado local del cantón La Libertad, mediante publicidad masiva, cautivando a la clientela desde la comodidad de sus hogares e incentivando a una posible compra. Por tal razón, se ha determinado que la publicidad se transmitirá por los siguientes medios de comunicación:

Cuadro 24: Publicidad y promoción

GASTOS DE PÚBLICIDAD Y PROMOCIÓN					
Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo mensual	Costo total anual	Tiempo
Radio		\$6.67	\$40.00	\$240.00	cada 2 meses
Prensa Escrita		\$10.00	\$20.00	\$240.00	x el año
Redes Sociales		\$0.36	\$75.00	\$900.00	x el año
Tarjetas de Presentación	500	\$0.02	\$10.00	\$120.00	x el año
Fundas Boutique personalizadas 25cm*28 cm	1,500	\$0.35	\$525.00	\$6,300.00	x el año
Fundas Boutique personalizadas 36cm*51cm	800	\$0.75	\$600.00	\$7,200.00	x el año
Baners	4	\$80.00	\$80.00	\$320.00	cada 3 meses
Impulsadoras	2	\$35.09	\$70.18	\$280.73	cada 3 meses
TOTAL		\$133.24	\$1,420.18	\$15,600.73	

Elaborado por: Carolina Chonata

Características de cada medio publicitario:

✓ **Cuña radial:** La publicidad por este medio se realizará en la emisora La Otra, por un lapso de 10 segundos con una frecuencia de 6 veces al mes, cada 2 meses; siendo esta alternativa la segunda seleccionada por los encuestados.

- ✓ **Prensa escrita:** Se emitirá publicidad y promociones por medio de Diario Super, 2 veces al mes los días jueves; durante todo el año.

Figura 6: Anuncio en periódico



Elaborado por: Carolina Chonata

- ✓ **Redes sociales (Facebook):** Es importante mencionar que, a través de la creación de una página publicitaria en Facebook, la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” pretende dar a conocer a la clientela que utiliza este medio de comunicación, la diversidad, colores, texturas y diseños de materiales para la elaboración de manualidades, los precios que adquieren por mayor y menor, y a su vez las diferentes promociones que aplicará el negocio.

Para una mejor visualización de la cuenta en Facebook, se establece la siguiente página oficial de la microempresa “Manualidades Creativas” S.A., **Cuenta:** manualidadescreativas.artentusmanos.

La página publicitaria cuenta con 2 opciones, la primera es la emisión de publicaciones de la microempresa en una frecuencia de 28 días al mes durante todo el año; la segunda opción se dará por sugerir página, 14 días al mes durante todo el año. Se considera esta alternativa como la más utilizada según los encuestados, debido al uso cotidiano del mismo.

Figura 7: Publicidad en redes sociales



Elaborado por: Carolina Chonata

- ✓ **Banners:** Esta herramienta publicitaria se empleará 4 veces al año; es decir cada 3 meses, haciendo publicidad a la microempresa.

Figura 8: Publicidad en banners



Elaborado por: Carolina Chonata

- ✓ **Impulsadoras:** Publicidad frente a frente con la clientela, por medio de 2 personas, que establecerán publicidad y promociones 2 veces al mes específicamente los días viernes, cada 3 meses.
- ✓ **Tarjetas de presentación:** Serán distribuidas de manera personal por parte de los trabajadores de la microempresa.

Figura 9: Tarjetas de presentación



Elaborado por: Carolina Chonata

Cabe recalcar que la microempresa establece publicidad masiva, con el propósito de posicionarse en el mercado local, durante su etapa de introducción abarcando la mayor cantidad de clientela en el menor tiempo posible.

Promoción. - Para atraer la atención del cliente y fidelizar sus compras, “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. pretende aplicar las siguientes promociones:

- ✓ **Obsequios:** Se aplicarán 2 opciones en obsequios: La primera es por la compra de un kit de espuma-Flex (cualquier modelo), se obsequiará una revista o plantilla de diseños. La segunda es por la compra de \$10 en materiales para manualidades se obsequiará un llavero o un colgador de pared en fomix.

3.3.3. Plan de Marketing

Cuadro 25: Acciones a aplicar por la Microempresa

N°	Acciones	Tiempo																							
		Ene-19				Feb-19				Mar-19				Abr-19				May-19				Jun-19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Toma de decisiones entorno a resultados obtenidos en el proyecto.																								
2	Estudio de mercado para conocer gustos y preferencia de clientes.																								
3	Búsqueda de proveedores.																								
4	Búsqueda de local comercial.																								
5	Adecuación de equipos y material para la venta.																								
6	Puesta en marcha del negocio.																								
7	Publicidad y promoción de materiales para la venta.																								
8	Estudiar y aplicar alianzas estratégicas.																								
9	Control y seguimiento de resultados en cuanto a las acciones aplicadas.																								

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.4. Proceso de Comercialización

3.3.4.1. Objetivos del área de Comercialización

- ✓ Ofrecer al mercado libertense diversidad de materiales para elaborar manualidades, a precios accesibles que permitan satisfacer las necesidades manuales y a su vez captar la mayor cantidad de clientela y fidelizar sus compras.
- ✓ Contar con personal capacitado en el arte de las manualidades, que brinde a la clientela alternativas de compra mediante una atención eficaz y a la vez eficiente antes, durante y después de la comercialización.
- ✓ Contar con proveedores que garanticen la calidad y cantidad de los materiales necesarios para la comercialización.
- ✓ Diseñar un cronograma de adquisición de materiales para determinar las actividades a implementar en un tiempo determinado.

3.3.4.2. Descripción del proceso de comercialización de materiales para elaborar manualidades

La microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. tiene como principal objetivo ofertar al mercado libertense materiales exclusivos en diseños, colores, texturas y estampados de productos como fomix, fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar para la elaboración de manualidades a precios accesibles.

Por consiguiente, se muestra el proceso de comercialización a realizar por la microempresa desde dos puntos de vista (microempresa – proveedores); la cual se detalla a continuación:

Cuadro 26: Proceso de comercialización

N°	Personal de la Microempresa	Proveedores
1	Inicio de actividades comerciales.	
2	Búsqueda de proveedores.	
3	Análisis de ofertas establecidas por proveedores, para determinar cuál es la más conveniente para la microempresa.	
4		Análisis de oferta establecida por la microempresa. Propuesta de alternativas.
5	Acuerdo establecido por ambas partes, negociación de descuentos, promociones, marcas y diseños de materiales.	
6	Información de recursos existentes (presupuesto necesario) para la adquisición de materiales.	
7	Elaboración de presupuesto de compra.	
8	Aprobación o negación de compra, entorno a los resultados obtenidos de los recursos existentes.	
9	Emisión de orden de compra de materiales seleccionados.	
10		Recepción de solicitud de pedido y realización de envío correspondiente.
11	Verificación de compra (ingreso) correspondiente de materiales solicitados.	
12	Elaboración y entrega de informe.	
13	Elaboración y firma del contrato entre microempresa – proveedor.	

Elaborado por: Carolina Chonata

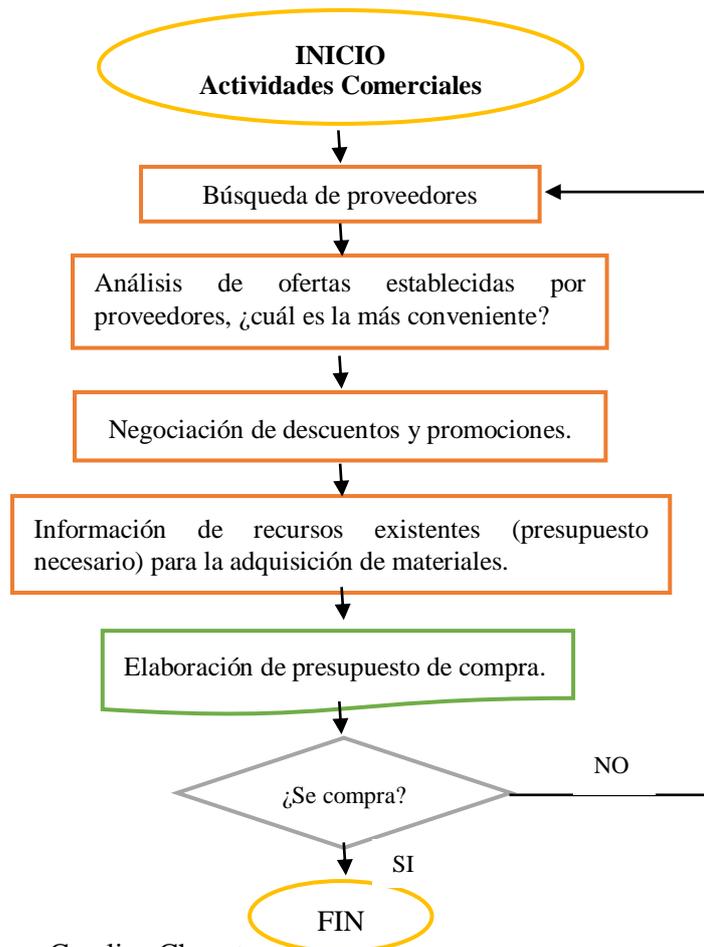
3.3.4.3. Diagrama de Flujo del proceso de comercialización

Cuadro 27: Simbología de los flujogramas

Símbolo	Significado
	Representa punto de inicio, punto de fin y los posibles resultados de un camino.
	Representa la entrada o salida de un documento.
	Indica una pregunta que debe responderse – por lo general si/no.
	Representa las actividades a realizarse.
	Indica la relación existente con el resto de procesos.

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 28: Diagrama de flujo del proceso de comercialización



Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.4.4. Requerimiento de Inventario

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. considerará como materia prima la diversidad de materiales como fomix, fieltro, pañolencia, tela polar y cambrela en sus diversas formas, colores y texturas que se comercializarán en la microempresa. Por consiguiente, ha sido indispensable indagar en el mercado comercial del cantón, con el propósito de obtener proveedores que establezcan ofertas convenientes para la microempresa y que faciliten materiales necesarios para elaborar manualidades a bajo costo. Entorno a ello se pretende realizar un presupuesto de este tipo de insumos necesarios para la actividad comercial.

A continuación, se muestra un cuadro que detalla la cantidad de pedido que la microempresa pretende realizar mensual y anualmente.

Cuadro 29: Necesidades de Materia prima

CONSUMO POR PRODUCTO				
PRODUCTOS	0%	CONSUMO DIARIO	CONSUMO MENSUAL	CONSUMO ANUAL
MATERIALES DE FOMIX	51%	40	1.036	12,435
MATERIALES DE TELA	49%	38	996	11,948
TOTAL	100%	78	2.032	24,383

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.4.5. Identificación de Proveedores

Es importante recalcar que “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. contará con proveedores externos, es decir fuera del cantón, puesto que el mercado local no cuenta con distribuidores que oferten exclusivamente materiales para elaborar

manualidades a bajo costo y sobre todo con variedad en diseños, colores y texturas, características con las cuales pretende trabajar la microempresa en cuestión.

A continuación, se detalla cada uno de los proveedores seleccionados que cuentan con los materiales necesarios para las actividades comerciales y con los cuales pretende trabajar la microempresa durante su etapa laboral en el mercado libertense.

Cuadro 30: Identificación de proveedores

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.					
Logotipo	Proveedor	Productos	Contacto	Dirección	Correo-Facebook # Telefónico
	Artes y manualidades “Abeja Maya”	Venta por mayor y menor de todo tipo de artículos para manualidades en fomix, madera, tela polar y pañolencia, además ofrece espuma flex en diversas formas.	Fernanda Campos	Guayaquil, Pio Montufar 124 entre Clemente Ballen y Aguirre.	http://www.abejamaya.com.ec (02) 502-9921
	Creaciones “Gisseth”	Venta por mayor y menor de materiales como: fomix importados, fieltro, cambrela e incluso tela polar y felpa; además ofrece accesorios diversos para manualidades.	Gisseth Montero	Huaquillas	0982592770
	“Detalles Mágicos”	Venta por mayor y menor de fomix: decoraciones, piezas terminadas y personalizadas de fomix, además ofrece accesorios varios.	Jessica Mujica	Salinas	Manicreativas lea@hotmail.com @detalles.magicosenmanitosc 0996576304

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.4.6. Equipos a utilizar y características

Para las labores comerciales que emplea la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. se han considerado los siguientes activos fijos a utilizar.

Cuadro 31: Equipos a utilizar y sus características

EQUIPOS	CARACTERISTICAS
<p>Laptop HP - Computadoras Portátiles</p> 	<p>Establecidas para el uso exclusivo de la microempresa, permiten guardar de manera segura los datos generados por actividades comerciales y, por ende, la información interna que concierne al establecimiento de la misma.</p>
<p>Impresora Cannon y Copiadora Ricoh</p> 	<p>Herramientas tecnológicas exclusivas para el uso de la microempresa; es decir, impresiones y copias de archivos necesarios para las labores del personal y la publicidad de la microempresa.</p>
<p>Máquina de coser Overlock – Singer</p> 	<p>Esta herramienta de costura se empleará para la elaboración de trabajos manuales, que serán efectuados durante las capacitaciones planificadas por la microempresa.</p>
<p>Vitrinas</p> 	<p>Permitirán la exhibición de materiales y accesorios que obtendrá la microempresa para la comercialización; a su vez, la exposición de manualidades elaboradas durante las capacitaciones.</p>
<p>Perchas – Estanterías</p> 	<p>Serán utilizados para ordenar los materiales a comercializar.</p>

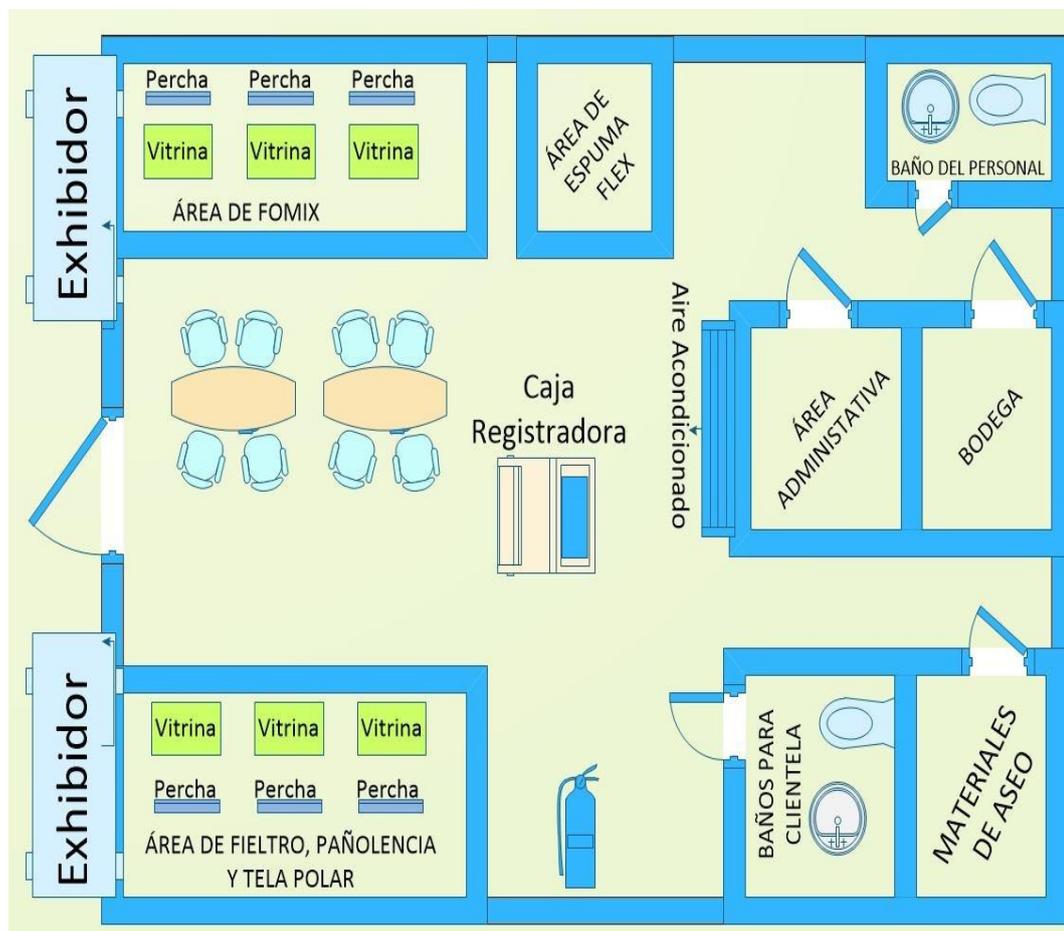
<p>Aire Acondicionado Electrolux</p> 	<p>Este elemento brindará un ambiente agradable y fresco, para una mejor ejecución de actividades laborales.</p>
<p>Amplificador de Sonidos, Micrófono y Parlante Amplificador</p> 	<p>Estos equipos serán empleados para transmitir publicidad y promociones de la microempresa.</p>
<p>Mesas, sillas y bancos plásticos</p> 	<p>Son utilizados para la comodidad del personal y las capacitaciones de la clientela.</p>
<p>Moldes diversos</p> 	<p>Permitirán la elaboración de diferentes manualidades, por medio de la técnica de traspaso del molde al fomix, tela polar, cambrela o pañolencia. Esta herramienta atraerá la atención de los clientes por sus formas y diseños.</p>
<p>Pistola de silicón, Plancha, Tijeras, Pinceles</p> 	<p>Herramientas que servirán para la elaboración directa de las manualidades, materiales primordiales para las capacitaciones.</p>
<p>Perforadoras de diseños, Alicata Perforador y Cautín</p> 	<p>Estas herramientas darán el toque final(details) a las manualidades realizadas.</p>
<p>Camioneta Chevrolet DMAX 4X4</p> 	<p>Activo establecido para el traslado de la mercadería.</p>

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.4.7. Diseño y distribución de la planta

Las actividades comerciales de la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. se desarrollarán en un espacio amplio, ordenado y a su vez seccionado bajo el siguiente esquema y con el equipo necesario para su funcionamiento.

Figura 10: Diseño y distribución de la microempresa



Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.4.8. Cronograma de adquisición de materiales para elaborar manualidades

Cuadro 32: Cronograma de adquisición de materiales

N°	Acciones	Tiempo															
		Ene-19				Feb-19				Mar-19				Abr-19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Búsqueda de proveedores a nivel nacional.																
2	Socialización con proveedores en relación a descuentos, promociones, precios y calidad, entorno a materiales para elaborar manualidades.																
3	Selección de proveedor confiable y que brinde alternativas; firma de contrato.																
4	Elaboración de informe de requerimiento de mercadería con cantidades, diseños, colores e incluso con precios establecidos.																
5	Pago bancario de mercadería solicitada.																
6	Recepción y verificación de pedido.																
7	Registro y almacenamiento de mercadería en bodega.																
8	Exhibición de materiales adquiridos para ser comercializados, en estanterías y vitrinas.																

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.5. Organización

3.3.5.1. Objetivos del área de organización

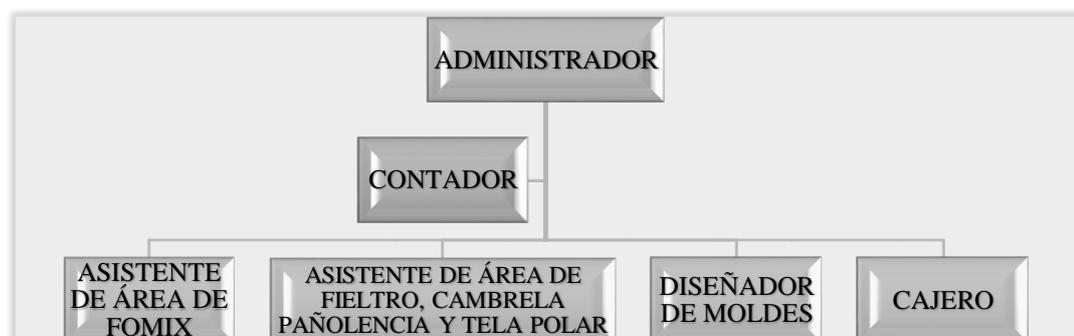
- ✓ Determinar una estructura organizacional adecuada para la microempresa.
- ✓ Contratar personal necesario para cada área con aptitudes, conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de la microempresa en el mercado local.
- ✓ Elaborar un manual de funciones que especifique las actividades a desarrollar por parte del personal.
- ✓ Generar un ambiente cómodo, seguro y confiable para el desarrollo eficaz y eficiente de actividades laborales.
- ✓ Cuidar los recursos económicos y materiales pertenecientes a la microempresa.

3.3.5.2. Estructura Organizacional

La microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. contará con personal capacitado y distribuido por áreas específicas.

Organigrama

Figura 11:Estructura Organizacional



Elaborado por: Carolina Chonata

Manual de funciones

Cuadro 33: Manual de función del Administrador

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.	
DESCRIPCIÓN	
Denominación del cargo	Administrador
Requisitos del Cargo	
Formación	Profesional en Administración de Empresas o en áreas afines
Experiencia	5 años ejerciendo el cargo.
Idioma	Español e inglés (de preferencia).
Objetivo del Cargo	
Implementar políticas, procedimientos y estrategias que contribuyan a la optimización de recursos financieros, asegurando el logro de objetivo planteados en beneficio de la microempresa. Considerando los avances tecnológicos y a su vez velando por el desarrollo personal de los integrantes que la conforman.	
Funciones Específicas	
<ul style="list-style-type: none">✓ Cuidar los activos que posee la microempresa.✓ Asegurar el logro de objetivos planteados mediante el control de las labores establecidas en cada área.✓ Integrar equipos de trabajo para evaluar el desempeño laboral.✓ Coordinar el proceso de desarrollo organizacional.✓ Identificar las oportunidades y fortalezas de la microempresa, para posteriormente provecharlas en el mercado local.✓ Delegar autoridad y responsabilidades bajo su rol de líder.✓ Planear, organizar y dirigir.	

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 34: Manual de función del Contador

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.	
DESCRIPCIÓN	
Denominación del cargo	Contador
Requisitos del Cargo	
Formación	Profesional en Contabilidad y Auditoría o en áreas afines
Experiencia	3 años ejerciendo el cargo.
Idioma	Español e inglés (de preferencia).
Objetivo del Cargo	
Planear las actividades contables de la microempresa, mediante la evaluación y registro de información fidedigna, utilizando sistemas y programas que garanticen la exactitud y confiabilidad de los Estados Financieros.	
Funciones Específicas	
✓	Elaborar el registro de transacciones, balances y estados financieros.
✓	Verificar la disponibilidad financiera de los materiales.
✓	Planear y coordinar las actividades establecidas en el área contable y de impuestos con el propósito de integrar los Estados Financieros y cumplir con las obligaciones tributarias.
✓	Examinar los documentos contables que genera la microempresa de forma mensual para brindar información verídica y oportuna.
✓	Realizar de forma periódica el presupuesto de gastos que genera la microempresa.
✓	Controla las actividades laborales y evalúa el personal a su cargo.

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 35: Manual de función del Asistente de Fomix

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.	
DESCRIPCIÓN	
Denominación del cargo	Asistente de Fomix
Requisitos del Cargo	
Formación	Conocimientos Previos en diseño y técnicas en fomix (No es necesario Título Profesional)
Experiencia	Haber cursado de preferencia 3 talleres de fomix con técnicas en diseño y acabado.
Idioma	Español.
Objetivo del Cargo	
Personal con habilidades y destrezas en manualidades elaboradas con fomix mediante técnicas en acabado, difuminación y mezcla de colores, que brinden alternativas de compra a los clientes que se inclinan por este tipo de materiales.	
Funciones Específicas	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encargado directo de exhibir materiales y accesorios exclusivos para manualidades en fomix dentro del área asignada. ✓ Responsable de verificar la disponibilidad de materiales en la sección que dirige. ✓ Brindar alternativas de compra en cuestión de materiales y accesorios para elaborar diseños con fomix. ✓ Responsable de la limpieza y/o aseo en su área de trabajo. 	

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 36: Manual de función del Asistente de Fieltro, Pañolencia, Cambrela y Tela

Polar

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.	
DESCRIPCIÓN	
Denominación del cargo	Asistente de Fieltro, Pañolencia, Cambrela y Tela Polar
Requisitos del Cargo	
Formación	Conocimientos Previos en diseño y técnicas en materiales de tela (No es necesario Título Profesional)
Experiencia	Haber cursado de preferencia 3 talleres de fieltro, pañolencia o tela polar con técnicas en diseño y acabado.
Idioma	Español.
Objetivo del Cargo	
Personal con habilidades y destrezas en manualidades elaboradas con fieltro, pañolencia, cambrela o tela polar mediante técnicas en acabado, difuminación y mezcla de colores, que brinden alternativas de compra a los clientes que se inclinan por este tipo de materiales.	
Funciones Específicas	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encargado directo de exhibir materiales exclusivos para manualidades en fieltro, pañolencia o tela polar dentro del área asignada. ✓ Responsable de verificar la disponibilidad de materiales en la sección que dirige. ✓ Brindar alternativas de compra en cuestión de materiales y accesorios para elaborar diseños con fomix. ✓ Responsable de la limpieza y/o aseo en su área de trabajo 	

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 37: Manual de función de Diseñador de Moldes

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.	
DESCRIPCIÓN	
Denominación del cargo	Diseñador de Moldes
Requisitos del Cargo	
Formación	Conocimientos Previos en dibujo o diseño (No es necesario Título Profesional).
Experiencia	Transferir o a su vez elaborar moldes a diferentes escalas y con características propias del diseño original.
Idioma	Español.
Objetivo del Cargo	
Diseñar o transferir moldes en papel a diferentes escalas, mediante la utilización de técnicas en dibujo que permitan atraer la atención del cliente, y así satisfacer gustos y preferencias de los mismos.	
Funciones Específicas	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de seleccionar y transferir en papel, diseños innovadores y exclusivos con rasgos y características similares a los originales, para la comercialización. ✓ Diseñar alternativas innovadoras en moldes. ✓ Investigar diseños nuevos y novedosos acorde a la moda. ✓ Seleccionar materiales que sirvan de apoyo en la elaboración de diseños de moldes. 	

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 38: Manual de función de Cajero

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.	
DESCRIPCIÓN	
Denominación del cargo	Cajero
Requisitos del Cargo	
Formación	Bachiller con conocimientos en contabilidad general, programas de computación.
Experiencia	Haber recibido de preferencia 3 cursos para cajeros con técnicas en atención al cliente.
Idioma	Español.
Objetivo del Cargo	
Es el responsable de custodiar dinero en efectivo u otro documento de valor que los clientes cancelan ante la adquisición de materiales.	
Funciones Específicas	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Custodio directo del dinero originado por las ventas. ✓ Responsable de ingresar al sistema informático de la microempresa, movimientos económicos de ingreso y egreso de dinero exclusivo de las ventas. ✓ Responsable de cuadrar saldos y de emitir información diaria de movimientos económicos al administrador o gerente. ✓ Encargado del cuidado y aseo de su puesto de trabajo 	

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.5.3. Desarrollo del Personal

Se entiende por desarrollo del personal las experiencias o conocimientos que adquieren los trabajadores por medio de capacitaciones o charlas organizadas, durante el proceso laboral.

Entorno a este concepto, “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. ha optado por brindar a sus trabajadores un ambiente creativo con conocimientos manuales que impulsen el desarrollo de habilidades y destrezas, para el cumplimiento de objetivos establecidos y el posicionamiento de la microempresa en el mercado local.

Cabe recalcar que los trabajadores serán portadores directos de las ventas, las publicidades y las promociones establecidas por la microempresa hacia el cliente, acción que por lo general crea un vínculo en beneficio de ambas partes.

En base a este criterio, la microempresa invertirá recursos económicos para potenciar las aptitudes de los trabajadores, mediante la implementación del siguiente plan de capacitación:

Cuadro 39: Desarrollo del personal

CAPACITACIONES	CHARLAS
Atención y trato al cliente	Motivación Personal.
Técnicas en comercialización y venta.	Trabajo en equipo.
Técnicas en manualidades.	
Incentivos vacacionales.	

Elaborado por: Carolina Chonata

Por consiguiente, la planificación realizada pretende que los trabajadores obtengan conocimientos necesarios para brindar atención rápida y oportuna, mediante alternativas de compra.

3.3.5.4. Políticas Institucionales

A continuación, se presentan los lineamientos establecidos por la microempresa para el correcto funcionamiento de la misma:

- ✓ Proporcionar a la clientela materiales exclusivos en diseños, texturas, estampados novedosos y coloridos de productos como fomix, fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar, con la finalidad de brindar satisfacción a precios accesibles y sobre todo abarcando gustos y preferencias.
- ✓ Brindar a la clientela un servicio comercial placentero antes, durante y después de haber realizado la adquisición de materiales.
- ✓ El pago por la compra de materiales se realizará al contado, en caso de existir un pedido a gran escala, se cobrará el 50% del dinero total por anticipado y el restante cuando se efectúe la entrega del pedido.
- ✓ En caso de existir inconvenientes presentes durante la compra, ya sea por la calidad de los materiales o por una mala atención; el cliente podrá presentar una queja directa al administrador de la microempresa para buscar alternativas y solucionar el inconveniente presente.
- ✓ Los vendedores de la microempresa son los responsables directos de informar a la clientela de promociones y/o descuentos que emita la misma para su crecimiento en el mercado local.
- ✓ Cada integrante de la organización es responsable del orden y limpieza de su área de labores.
- ✓ Todo el personal que labore en la microempresa, deberá obligatoriamente utilizar el uniforme designado por los directivos de la misma.

- ✓ El horario de labores se establecerá de la siguiente manera:

Cuadro 40: Horario de trabajo

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
De 09h00 a 13h00						Día no laborable.
Almuerzo De 13h00 a 14h00						
De 14h00 a 18h00						

Elaborado por: Carolina Chonata

- ✓ El personal de la microempresa deberá respetar los horarios establecidos; en caso de alguna emergencia o eventualidad el trabajador estará en la obligación de informar con anticipación al administrador, quien tomará decisiones en el asunto.
- ✓ La microempresa empleará un registro de asistencia laboral para el personal, en el cual estará establecido la hora de ingreso y de salida de las labores diarias, este documento será revisado por el administrador diariamente.
- ✓ El personal deberá participar obligatoriamente en todas las capacitaciones y charlas efectuadas por la microempresa.
- ✓ El personal estará en la obligación de firmar un contrato en el cual se estipule que los conocimientos adquiridos durante las capacitaciones, son única y exclusivamente para las labores internas de la organización.
- ✓ Durante las horas de trabajo se restringirá el uso de aparatos tecnológicos que impidan la concentración de los trabajadores; solo serán utilizados cuando se presente una emergencia.

Es importante mencionar que las políticas quedaran exhibidas obligatoriamente en cada área, para el conocimiento de todo el personal de la microempresa.

3.3.5.5. Marco Legal de la Organización

Para el funcionamiento de la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” en el cantón La Libertad es importante seguir los siguientes requisitos legales:

1. Se establece el tipo de empresa que se pretende colocar en el mercado (en el caso de “MANUALIDADES CREATIVAS” se ha seleccionado la compañía en Sociedad Anónima, que constará con un total de 5 accionistas que aportarán con un monto económico de \$16.447,86 cada uno, que representa el valor del capital para iniciar las actividades comerciales). Es importante mencionar que la Ley de Compañías establece que no hay límite de accionistas y el capital mínimo para constituir una S.A. es de \$800.
2. Se selecciona el nombre que representará la microempresa en el mercado local, para este trámite se deberá acudir a la Superintendencia de Compañías, institución que determinará la inexistencia de otro negocio bajo el mismo nombre.
3. Elaboración del contrato social que administrará a la sociedad, validado y firmado por un abogado mediante una minuta.
4. Apertura de una cuenta bancaria denominada **integración de capital**, la cual se realizará en la CFN. Los requisitos para efectuar esta apertura son:
 - ✓ Reserva del nombre de la microempresa (Aprobado por la Superintendencia de Compañías).
 - ✓ Valor a depositar (\$800,00).
 - ✓ Solicitud para continuar apertura de la cuenta denominada **integración de capital**.
 - ✓ Copia de cedula de identidad.

- ✓ Copia de papeleta de votación de cada socio.

Cumplido este requisito se debe solicitar el certificado de **“cuenta de integración de capital”**.

5. La escritura establecida por la constitución de la microempresa, deberá ser redactada por un abogado, para posteriormente elevar a escritura pública ante un notario, proceso que deberá presentar los siguientes documentos:

- ✓ Copia de cedula de identidad y papeleta de votación de cada socio.
- ✓ Reserva del nombre de la microempresa (Aprobado por la Superintendencia de Compañías).
- ✓ Certificado de apertura de cuenta de integración de capital.
- ✓ Minuta de constitución.
- ✓ Pago de derechos en Notaria.

Posteriormente se traslada el documento para revisión y aprobación mediante resolución.

6. Publicación de extracto de resolución en cualquier periódico nacional, documento obtenido por la Superintendencia de Compañías

7. Obtener permisos municipales necesarios para el establecimiento de la microempresa en el mercado local. Entre estos permisos tenemos:

Patente Municipal: Otorga a una persona el derecho de brindar un servicio bajo la Ley. Para la obtención de este requisito legal es necesario acudir al Municipio de La Libertad, presentado lo siguiente:

- ✓ Solicitud para la Patente Municipal.

- ✓ RUC
- ✓ Copia de cedula de identidad y papeleta de votación del representante legal de la microempresa.
- ✓ Formulario de declaración para la obtención de la patente.
- ✓ Copia del contrato de arrendamiento del local y predio urbano al día.
- ✓ Copia de una planilla de servicios básicos.
- ✓ Copia del permiso de Funcionamiento emitido por el Cuerpo de Bomberos.

Permiso Único de Funcionamiento Anual: Este documento debe ser solicitado en el Municipio de La Libertad, mediante los siguientes requisitos:

- ✓ Dirección donde se ubicará la microempresa.
- ✓ Copia de cedula de identidad y papeleta de votación del representante legal de la microempresa.

Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos: Es la inspección del local en el cual se realizará la labor económica, para determinar que este cuente con los implementos necesarios para contrarrestar posibles incendios. Para ello se solicita los siguientes requisitos:

- ✓ Permiso municipal de uso del suelo.
- ✓ Copia del RUC.
- ✓ Copia de cedula de identidad.
- ✓ Copia de papeleta de votación del representante legal de la microempresa.
- ✓ Inspección.
- ✓ Factura de compra del extintor.

Afiliación a la Cámara de Comercio: Para pertenecer a esta institución es necesario los siguientes requisitos:

- ✓ Copia del RUC.
- ✓ Copia de cedula de identidad.
- ✓ Copia de papeleta de votación del representante legal de la microempresa.
- ✓ Llenar solicitud de nuevo socio.
- ✓ 2 Fotos tamaño carnet.

Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud Pública: Para obtener este permiso se debe acudir a la Dirección Provincial de Salud Pública de Santa Elena, con los siguientes requisitos:

- ✓ Permiso de la Dirección de Higiene Municipal del cantón La Libertad.
- ✓ RUC
- ✓ Copia de cedula de identidad y papeleta de votación del representante legal de la microempresa.
- ✓ Carnet de salud ocupacional de cada uno de los colaboradores.

Mediante los documentos antes mencionados, se procede a la inscripción legal por medio del Registro Mercantil del cantón, institución que se encargara de constituir la microempresa.

8. A continuación, la Junta General de Accionistas será la encargada de seleccionar los representantes legales que asumirán la responsabilidad en la microempresa.

9. Una vez cumplido con los procesos antes mencionados, la Superintendencia de Compañías entregará los requisitos necesarios para obtener el RUC.

10. Por consiguiente, en el Registro Mercantil se procede a inscribir al administrador seleccionado de la microempresa en un lapso de 30 días.

11. Para finalizar, el SRI se encargará de emitir el RUC mediante los siguientes requisitos:

- ✓ Formulario designado por la institución, debidamente lleno.
- ✓ Original y copia de nombramientos.
- ✓ Original y copia de escritura de constitución.
- ✓ Copia de cedula de identidad y papeleta de votación de todos los accionistas.
- ✓ Presentar carta de autorización (en caso de ser necesario).

Una vez finalizado este proceso, se obtiene la carta destinada al banco (CFN), para posteriormente disponer del dinero impuesto en la cuenta, según las necesidades de la microempresa.

3.3.6. Finanzas

3.3.6.1. Objetivos del área de finanzas

- ✓ Determinar el precio unitario de los materiales destinados a la comercialización.
- ✓ Determinar la rentabilidad de la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. a través del estudio financiero.
- ✓ Determinar la viabilidad del proyecto a implementar, a través de los indicadores de rentabilidad.
- ✓ Elaborar los Estados Financieros correspondientes a los próximos 5 años.

3.3.6.2. Sistema contable de la microempresa

Figura 12: Sistema contable de la Microempresa



Elaborado por: Carolina Chonata

Al iniciar las actividades comerciales, “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. contará con un personal reducido en el área contable debido al presupuesto que ha adquirido en esta etapa; sin embargo, la microempresa pretende contratar más personal entre ellos a un Director Financiero, a medida que crezca económicamente en el mercado.

Mientras tanto, “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. contará con un contador que será el encargado directo de las cuentas de la microempresa, guiado por las leyes vigentes del Ecuador; un administrador que será el encargado de dirigir al personal y de establecer reglas para el funcionamiento de la misma y un cajero que se encargará del cuadre de las cuentas luego de las ventas.

3.3.6.3. Inversión Inicial

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. mantiene su inversión inicial mediante un capital para activos fijos conformado por muebles, equipo de oficina, vehículo y equipo de computación. De la misma manera se conforma por capital de trabajo con el cual se pretende cubrir los costos y gastos iniciales de la microempresa.

Cuadro 41: Inversión Inicial

INVERSION INICIAL		
CAPITAL DE TRABAJO	80%	\$ 164,710.94
ACTIVOS FIJOS	20%	\$ 40,887.34
TOTAL		\$ 205,598.28

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.4. Activos Fijos

La microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. contará con activos fijos tanto para la actividad administrativa como comercial. A continuación, se detallan los activos fijos a utilizar dentro de la microempresa, identificando cantidades a adquirir durante los primeros meses de funcionamiento:

Cuadro 42: Maquinarias y Equipos

MAQUINARIAS Y EQUIPOS			
Cantidad	Activo Fijo	Costo Unitario	Costo Total
2	Máquina de coser OVERLOCK - SINGER	\$600,00	\$1.200,00
1	Aire acondicionado Electrolux	\$546,44	\$546,44
1	Amplificador de sonidos	\$380,00	\$380,00
2	Micrófono	\$35,00	\$70,00
1	Parlante amplificador	\$440,00	\$440,00
2	Extintor de incendios	\$80,00	\$160,00
Total maquinarias			\$2.796,44

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 43: Equipos de Computación

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Cantidad	Activo Fijo	Costo Unitario	Costo Total
2	Laptop HP	\$700,00	\$1.400,00
1	Impresora	\$350,00	\$350,00
1	Copiadora RICOCH	\$1.200,00	\$1.200,00
Total equipos de computación			\$2.950,00

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 44: Equipos de Oficina

EQUIPOS DE OFICINA Expresado en dólares			
Cantidad	Activo Fijo	Costo Unitario	Costo Total
1	Caja registradora	\$650,00	\$650,00
Total equipos de oficina			\$650,00

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 45: Muebles de Oficina

MUEBLES DE OFICINA Expresado en dólares			
Cantidad	Activo Fijo	Costo Unitario	Costo Total
1	Escritorio ejecutivo	\$85,00	\$85,00
2	Silla ejecutiva	\$35,00	\$70,00
Total Muebles de Oficina			\$155,00

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 46: Muebles y Enseres

Muebles y Enseres Expresado en dólares			
Cantidad	Activo Fijo	Costo Unitario	Costo Total
6	Mesas plásticas PICA	\$43,00	\$258,00
6	Sillas plásticas PORTUG	\$5,95	\$35,70
24	Bancos ECO	\$1,75	\$42,00
4	Vitrinas pequeñas (Exhibidores de trabajos manuales)	\$150,00	\$600,00
12	Vitrinas grandes	\$300,00	\$3.600,00
20	Estanterías- percheras	\$90,00	\$1.800,00
12	Organizadores individuales con tapa 32cm x 59cm x 42.7cm	\$6,90	\$82,80
5	Organizadores de agujas, imperdibles, broches, gafetes	\$2,50	\$12,50
10	Organizadores pequeños x3 cajones ojos móviles, botones, narices, agujetas, crochet	\$16,25	\$162,50
Total Muebles y Enseres			\$6.593,50

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 47: Herramientas

HERRAMIENTAS			
Cantidad	Activo Fijo	Costo Unit.	Costo Total
150	Moldes	\$1,00	\$150,00
6	Pistolas de silicón	\$3,50	\$21,00
3	Planchas	\$40,00	\$120,00
6	Tijeras normales	\$1,75	\$10,50
6	Tijeras de diseños	\$3,80	\$22,80
6	Pinceles (#1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,24) (paquete x 12)	\$32,60	\$195,60
6	Cautín	\$20,00	\$120,00
15	Perforadoras de diseños	\$3,50	\$52,50
6	Alicate perforador de fomix	\$10,00	\$60,00
Total herramientas			\$752,40

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 48: Vehículo

VEHÍCULO			
Cantidad	Activo Fijo	Costo Unit.	Costo Total
1	Chevrolet D-Max	\$26.990,00	\$26.990,00
Total vehículo			\$26.990,00

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.5. Capital de Trabajo

Es el monto económico representado por los gastos que la microempresa deberá solventar mensualmente, en muchos casos determinan este rubro como dinero requerido al inicio de sus actividades comerciales. A continuación, se muestra los gastos pertenecientes a la microempresa:

Cuadro 49: Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	VALOR
Costos totales	\$ 147.547,59
Gastos de venta	\$ 3.900,18
Gastos Administrativos	\$ 10.935,16
Gastos de constitución	\$ 2.328,00
TOTAL, CAPITAL DE TRABAJO	\$ 164.710,94

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.6. Financiamiento

La inversión total generada por la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. estará conformada por el préstamo bancario y la aportación económica de los accionistas. El 60% financiado por la CFN con un 9,76% de interés; mientras que el 40% restante financiado por la aportación equitativa de los accionistas de la microempresa.

Cuadro 50: Financiamiento

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	
Préstamo Bancario	\$ 123.358,97
Aportación de Socios	\$ 82.239,31
Total, Inversión	\$ 205.598,28

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.7. Amortización de la deuda

Muestra la disminución de la deuda que mantiene la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. para su funcionamiento en el mercado local. Básicamente refleja el préstamo bancario que se realiza a la CFN y el interés destinado mensualmente durante sus años de pago. El valor monetario del préstamo es de \$123.358,97 con una tasa de interés del 9,76%, a pagar en un lapso de 5 años.

En el siguiente cuadro se detallará el pago del préstamo realizado:

Cuadro 51: Amortización de la deuda

PRÉSTAMO	123,358.97	CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL
AÑOS	5	
INTERES	9.75%	

AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMO BANCARIO				
Expresado en Dólares				
N° de períodos	Capital	Interés	Préstamo Amortizado	Saldo del Préstamo
0				\$123.358,97
1	\$20.306,71	\$12.027,50	\$32.334,21	\$103.052,25
2	\$22.286,62	\$10.047,59	\$32.334,21	\$80.765,63
3	\$24.459,56	\$7.874,65	\$32.334,21	\$56.306,07
4	\$26.844,37	\$5.489,84	\$32.334,21	\$29.461,70
5	\$29.461,70	\$2.872,52	\$32.334,21	\$-
TOTAL	\$123.358,97	\$38.312,10	\$161.671,07	

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.8. Proyección de ventas

La microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. estima sus ventas mediante una tasa de crecimiento del 2% anual, de acuerdo al incremento poblacional considerado para el transcurso de los años. Los materiales que se ofertarán al mercado de forma mensual determinan un promedio de 982 unidades en materiales de fomix y 944 unidades en materiales como fieltro, cambrela, pañolencia y tela polar. Partiendo de ello se muestra el siguiente cuadro valorativo:

Cuadro 52: Proyección de ventas

PROYECCIÓN DE VENTAS					
Expresado en Dólares					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas Brutas	\$573.560,23	\$609.289,52	\$639.183,97	\$670.591,86	\$703.275,91
Materiales Fomix	\$323.459,25	\$347.547,59	\$364.689,23	\$382.723,77	\$401.382,81
Materiales Tela	\$250.100,98	\$261.741,93	\$274.494,74	\$287.868,09	\$301.893,10
IVA	\$61.452,88	\$65.281,02	\$68.484,00	\$71.849,13	\$75.350,99
Ventas Netas	\$512.107,35	\$544.008,50	\$570.699,97	\$598.742,74	\$627.924,92

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.9. Proyección de Costos y Gastos

Cuadro 53: Costo de mercadería de Fomix

MERCADERÍA	2019	2020	2021	2022	2023
Planchas Fomix (Normales)	\$24.248,78	\$24.195,27	\$25.375,57	\$26.611,20	\$27.907,02
Pliegos de Fomix (Normales)	\$11.191,74	\$11.167,05	\$11.711,80	\$12.282,09	\$12.880,16
Pliegos de Fomix (Escarchados, Diseño, Corrugado, Toalla Arcoíris)	\$21.761,72	\$30.575,46	\$32.511,64	\$34.115,92	\$35.778,18
Fomix A4 (fundas x10 unid) (Normales colores surtidos)	\$9.699,51	\$9.678,11	\$9.909,85	\$10.633,04	\$11.162,26
Fomix A4 (fundas x10 unid) (Escarchado, Toalla, Pinta Pinta, Figuras Perforadas)	\$22.383,49	\$22.334,10	\$23.423,61	\$24.564,19	\$25.760,33
Fomix A4 x10 unid (Figuras, Ondulado, Corrugado)	\$18.652,91	\$18.611,75	\$19.519,67	\$20.470,16	\$21.466,94
Fomix A4 x10 unid (Impreso Escarchado, Metálico Surtido, Iridiscente, Arcoíris, Labrado, Diseños)	\$27.979,36	\$27.917,62	\$29.279,51	\$30.705,24	\$32.200,41
Fomix A4 (fundas x10 unid) (Fosforescentes)	\$37.305,81	\$37.223,49	\$39.039,34	\$40.940,31	\$42.933,88
Fomix A4 (fundas x10 unid) (Lentejuelas Metálico)	\$44.766,97	\$44.668,19	\$46.847,21	\$49.128,38	\$51.520,65
Espuma Flex fino	\$2.549,23	\$2.543,61	\$2.667,69	\$2.797,59	\$2.933,81
Espuma Flex grueso	\$5.098,46	\$5.087,21	\$5.335,38	\$5.595,18	\$5.867,63
Bolas de Espuma Flex (#1)(#3)(#4)(#5)	\$518,14	\$516,99	\$542,21	\$568,62	\$596,30
Bolas de Espuma Flex (#6)(#7)(#8)(#10)	\$1.243,53	\$1.240,78	\$1.301,31	\$1.364,68	\$1.431,13
Bolas de Espuma Flex (#12)(#15)(#17)	\$3.419,70	\$3.412,15	\$3.578,61	\$3.752,86	\$3.935,61
Base de Espuma Flex Circular (#8)(#10)(#12)(#15)	\$1.134,72	\$1.132,21	\$1.187,45	\$1.245,27	\$1.305,91
Base de Espuma Flex Circular #20(#25)(#30)(#35)	\$5.751,31	\$5.738,62	\$6.018,57	\$6.311,63	\$6.618,97
Base Torta de Espuma Flex Circular (10cm) (Extra Pequeña, Pequeña)	\$13.678,80	\$13.648,61	\$14.314,43	\$15.011,45	\$15.742,42
Base Torta de Espuma Flex Circular 10cm (Mediana, Grande)	\$35.751,40	\$35.672,51	\$37.412,70	\$39.234,47	\$41.144,96
Base Torta de Espuma Flex Cuadrada (10cm) (Pequeña, Mediana, Grande)	\$29.015,63	\$28.951,61	\$30.363,93	\$31.842,47	\$33.393,01
Cubo de Espuma Flex (Pequeño, Grande)	\$10.259,10	\$10.236,46	\$10.735,82	\$11.258,59	\$11.806,82
Cilindro de Espuma Flex (Pequeño, Mediano, Grande)	\$6.424,89	\$6.410,71	\$6.723,44	\$7.050,83	\$7.394,17
Materiales Fomix	\$332.835,19	\$340.962,52	\$357.799,72	\$375.484,15	\$393.780,57

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 54: Costo de mercadería de Tela

MERCADERÍA	2019	2020	2021	2022	2023
Plumón	\$59.739,14	\$59.603,73	\$62.516,87	\$65.555,59	\$68.753,36
Tricor	\$44.804,36	\$44.702,80	\$46.887,65	\$49.166,69	\$51.565,02
Esponja Blanca (1/2cm)	\$21.506,09	\$21.457,34	\$22.506,07	\$23.600,01	\$24.751,21
Esponja Blanca (1cm)	\$29.869,57	\$29.801,87	\$31.258,43	\$32.777,79	\$34.376,68
Greca	\$1.388,29	\$1.385,15	\$1.452,85	\$1.523,46	\$1.597,78
Tela Polar	\$661,48	\$659,98	\$692,24	\$725,89	\$761,29
Pañolencia	\$694,15	\$692,57	\$726,42	\$761,73	\$798,89
Cambrela	\$122,50	\$122,22	\$128,19	\$134,42	\$140,98
Cartón Prensado	\$41.817,40	\$41.722,61	\$43.761,81	\$45.888,91	\$48.127,35
Plantillas Diseños Variados	\$23.895,66	\$23.841,49	\$25.006,75	\$26.222,23	\$27.501,35
Revistas Diseños	\$32.856,53	\$32.782,05	\$34.384,28	\$36.055,57	\$37.814,35
Materiales Tela	\$257.355,17	\$256.771,82	\$269.321,56	\$282.412,30	\$296.188,27

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 55: Resumen del costo de mercadería de Fomix y Tela

MERCADERÍA	2019	2020	2021	2022	2023
Materiales Fomix	\$332.835,19	\$340.962,52	\$357.799,72	\$375.484,15	\$393.780,57
Materiales de tela	\$257.355,17	\$256.771,82	\$269.321,56	\$282.412,30	\$296.188,27
TOTAL	\$590.190,36	\$597.734,34	\$627.121,28	\$657.896,45	\$689.968,84

Elaborado por: Carolina Chonata

Los costos que incurren para los materiales seleccionados durante los primeros 5 años de labores determinan los siguientes rubros, considerando un aumento significativo de los costos para la microempresa. De esta manera tenemos: año 2019 un valor total de \$590.190,36; año 2020 un monto de \$597.734,34; año 2021 \$627.121,28; año 2022 \$657.896,45 y el último año proyectado 2023 con un monto \$689.968,84.

Cuadro 56: Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos de personal administrativo	\$23.157,63	\$26.051,96	\$26.719,94	\$27.411,67	\$28.107,63
SUELDO	\$17.977,20	\$18.435,17	\$18.907,85	\$19.397,34	\$19.889,82
BENEFICIOS SOCIALES	\$5.180,43	\$7.616,80	\$7.812,09	\$8.014,33	\$8.217,81
Otros gastos administrativos	\$14.829,71	\$13.682,05	\$13.925,14	\$14.174,80	\$14.427,54
Arriendo	\$3.000,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00
Servicios Básicos	\$5.526,00	\$5.666,58	\$5.810,74	\$5.958,56	\$6.110,15
Suministro de oficina	\$2.828,00	\$2.912,84	\$3.000,23	\$3.090,23	\$3.182,94
Capacitación	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00
Suministro de limpieza	\$345,71	\$352,62	\$359,68	\$366,87	\$370,54
Adecuación del local	\$2.130,00	\$150,00	\$154,50	\$159,14	\$163,91
Depreciaciones administrativas	\$5.753,32	\$5.753,32	\$5.753,32	\$5.753,32	\$5.753,32
TOTAL, GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$43.740,66	\$45.487,33	\$46.398,40	\$47.339,80	\$48.288,48

Elaborado por: Carolina Chonata

De la misma manera, se puede manifestar que los gastos administrativos que incurren para el funcionamiento del local y las actividades diarias del personal, durante los primeros 5 años de labores determinan los siguientes rubros: año 2019 un valor total de \$43.740,66; año 2020 un monto de \$45.487,33; año 2021 \$46.398,40; año 2022 un valor significativo de \$47.339,80 y el último año proyectado 2023 con un monto de \$48.288,48. Cabe recalcar, que los gastos administrativos son elementos de vital importancia para el éxito de la microempresa y el desarrollo dentro del mercado local.

Cuadro 57: Gastos de Ventas

GASTOS DE VENTAS	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos de personal de ventas	\$14.223,56	\$16.551,44	\$16.974,86	\$17.424,85	\$17.855,05
SUELDO	\$11.943,00	\$12.248,40	\$12.569,22	\$12.910,18	\$13.236,13
BENEFICIOS SOCIALES	\$2.280,56	\$4.303,04	\$4.405,64	\$4.514,67	\$4.618,91
Otros gastos administrativos	\$16.074,73	\$15.997,61	\$16.404,59	\$16.821,92	\$17.249,87
Radio	\$240,00	\$246,11	\$252,37	\$258,79	\$265,37
Prensa Escrita	\$240,00	\$246,11	\$252,37	\$258,79	\$265,37
Redes Sociales	\$900,00	\$922,90	\$946,37	\$970,45	\$995,14
Tarjetas de Presentación	\$120,00	\$123,05	\$126,18	\$129,39	\$132,69
Fundas Boutique personalizadas	\$13.500,00	\$13.843,44	\$14.195,62	\$14.556,75	\$14.927,08
Banners	\$320,00	\$328,14	\$336,49	\$345,05	\$353,83
Impulsadoras	\$280,73	\$287,87	\$295,19	\$302,70	\$310,40
Servicios Básicos	\$474,00	\$486,06	\$498,42	\$511,10	\$524,11
Depreciaciones de ventas	\$205,93	\$205,93	\$205,93	\$205,93	\$205,93
TOTAL, GASTOS DE VENTAS	\$30.978,22	\$33.241,04	\$34.083,80	\$34.963,80	\$35.834,95

Elaborado por: Carolina Chonata

Así mismo, los gastos de ventas que incurren para el personal que labora en el área de ventas, servicios básicos y propaganda o publicidad del negocio durante los primeros 5 años de labores determinan los siguientes rubros: año 2019 un valor total de \$30.978,22; año 2020 un monto de \$33.241,04; año 2021 un valor de \$34.083,80; año 2022 considera un monto de \$34.963,80 y el último año proyectado 2023 con un monto de \$35.834,95. A diferencia de los gastos administrativos antes mencionados, los gastos de ventas se pueden reducir y a su vez, generar menos gastos para la microempresa.

3.3.6.10. Depreciación

Cuadro 58: Depreciación

Grupo	Descripción	Cant.	Costo original	Valor total	%	Años Deprec.	Deprec. Mensual	Deprec. Anual	Área
Maquinarias y equipos	Máquina de coser OVERLOCK – SINGER	2	\$600,00	\$1.200,00	10%	10	\$ 9,00	\$108,00	Ventas
Equipo de Computación	Laptop HP	2	\$700,00	\$1.400,00	33,33%	3	\$ 25,93	\$311,13	Administrativa
	Impresora	1	\$350,00	\$350,00	33,33%	3	\$ 6,48	\$77,78	Administrativa
	Copiadora RICOCH	1	\$1.200,00	\$1.200,00	33,33%	3	\$ 22,22	\$266,68	Administrativa
Mueble de Oficina	Escritorio ejecutiva	1	\$85,00	\$85,00	10%	10	\$ 0,64	\$7,65	Administrativa
Mueble de Oficina	Silla ejecutiva	2	\$35,00	\$70,00	10%	10	\$ 0,53	\$6,30	Administrativa
Mueble y enseres	Mesas plásticas PICA	6	\$43,00	\$258,00	10%	10	\$ 1,94	\$23,22	Ventas
Mueble y enseres	Sillas plásticas PORTUG	6	\$5,95	\$35,70	10%	10	\$ 0,27	\$3,21	Ventas
Mueble y enseres	Bancos ECO	24	\$1,75	\$42,00	10%	10	\$ 0,32	\$3,78	Ventas
Mueble y enseres	Vitrinas pequeñas (exhibidores)	4	\$150,00	\$600,00	10%	10	\$ 4,50	\$54,00	Administrativa
Mueble y enseres	Vitrinas grandes	12	\$300,00	\$3.600,00	10%	10	\$ 27,00	\$324,00	Administrativa
Mueble y enseres	Estanterías- percheros	20	\$90,00	\$1.800,00	10%	10	\$ 13,50	\$162,00	Administrativa
Mueble y enseres	Organizadores individuales con tapa 32cm x 59cm x 42.7cm	12	\$6,90	\$82,80	10%	10	\$ 0,62	\$7,45	Administrativa
Mueble y enseres	Organizadores de agujas, imperdibles, broches, gafetes	5	\$2,50	\$12,50	10%	10	\$ 0,09	\$1,13	Administrativa
Mueble y enseres	Organizadores pequeños x3 cajones ojos móviles, botones, narices, agujetas, crochet	10	\$16,25	\$162,50	10%	10	\$ 1,22	\$14,63	Administrativa
Maquinarias y equipos	Aire acondicionado Split Inverter Electrolux	1	\$546,44	\$546,44	10%	10	\$ 4,10	\$49,18	Administrativa

Maquinarias y equipos	Amplificador de sonidos	1	\$380,00	\$380,00	10%	10	\$ 2,85	\$34,20	Administrativa
Maquinarias y equipos	Micrófono	2	\$35,00	\$70,00	10%	10	\$ 0,53	\$6,30	Administrativa
Maquinarias y equipos	Parlante amplificador	1	\$440,00	\$440,00	10%	10	\$ 3,30	\$39,60	Administrativa
Maquinarias y equipos	Extintor de incendios	2	\$80,00	\$160,00	10%	10	\$ 1,20	\$14,40	Administrativa
Vehículo	Chevrolet D-Max	1	\$26.990,00	\$26.990,00	20%	5	\$ 359,87	\$4.318,40	Administrativa
Equipo de oficina	Caja registradora	1	\$650,00	\$650,00	10%	10	\$ 4,88	\$58,50	Administrativa
Herramientas	Moldes	150	\$1,00	\$150,00	10%	10	\$ 1,13	\$13,50	Ventas
Herramientas	Pistolas de silicón	6	\$3,50	\$21,00	10%	10	\$ 0,16	\$1,89	Ventas
Herramientas	Planchas	3	\$40,00	\$120,00	10%	10	\$ 0,90	\$10,80	Ventas
Herramientas	Tijeras normales	6	\$1,75	\$10,50	10%	10	\$ 0,08	\$0,95	Ventas
Herramientas	Tijeras de diseños	6	\$3,80	\$22,80	10%	10	\$ 0,17	\$2,05	Ventas
Herramientas	Pinceles (#1-24) Paq. x 12	6	\$32,60	\$195,60	10%	10	\$ 1,47	\$17,60	Ventas
Herramientas	Cautín	6	\$20,00	\$120,00	10%	10	\$ 0,90	\$10,80	Ventas
Herramientas	Perforadoras de diseños	15	\$3,50	\$52,50	10%	10	\$ 0,39	\$4,73	Ventas
Herramientas	Alicate perforador de fomix	6	\$10,00	\$60,00	10%	10	\$ 0,45	\$5,40	Ventas
				\$40.887,34			\$ 496,60	\$ 5.959,25	

Elaborado por: Carolina Chonata

Cuadro 59: Resumen de las Depreciación

	MENSUAL	ANUAL
Ventas	\$ 17,16	\$ 205,93
Administrativo	\$ 479,44	\$ 5.753,32
	\$ 496,60	\$ 5.959,25

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.11. Estado De Resultados Proyectados (PYG)

Cuadro 60: Estado de Resultados Proyectados

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.					
ESTADO DE RESULTADOS					
RUBROS	2019	2020	2021	2022	2023
Ventas Brutas	\$573.560,23	\$609.289,52	\$639.183,97	\$670.591,86	\$703.275,91
Materiales fomix	\$323.459,25	\$347.547,59	\$364.689,23	\$382.723,77	\$401.382,81
Materiales de tela	\$250.100,98	\$261.741,93	\$274.494,74	\$287.868,09	\$301.893,10
IVA	\$61.452,88	\$65.281,02	\$68.484,00	\$71.849,13	\$75.350,99
Ventas Netas	\$512.107,35	\$544.008,50	\$570.699,97	\$598.742,74	\$627.924,92
COSTO DE VENTA	\$353.270,48	\$363.314,30	\$380.919,05	\$399.442,06	\$418.929,17
= Utilidad bruta en ventas	\$158.836,87	\$180.694,20	\$189.780,92	\$199.300,68	\$208.995,75
- GASTOS OPERACIONALES	\$77.046,88	\$78.728,37	\$80.482,20	\$82.303,60	\$84.123,43
Gastos administrativos	\$43.740,66	\$45.487,33	\$46.398,40	\$47.339,80	\$48.288,48
Gastos de ventas	\$30.978,22	\$33.241,04	\$34.083,80	\$34.963,80	\$35.834,95
gasto de constitución	\$2.328,00				
= Utilidad operacional	\$81.789,99	\$101.965,83	\$109.298,72	\$116.997,08	\$124.872,31
GASTOS NO OPERACIONALES					
Gastos financieros	\$12.027,50	\$10.047,59	\$7.874,65	\$5.489,84	\$2.872,52
= Utilidad antes de impuesto y participación	\$69.762,49	\$91.918,24	\$101.424,07	\$111.507,24	\$121.999,79
Participación de los trabajadores 15%		\$13.787,74	\$15.213,61	\$16.726,09	\$18.299,97
= Utilidad antes de impuesto y Reserva	\$69.762,49	\$78.130,50	\$86.210,46	\$94.781,15	\$103.699,83
Provisión de impuesto a la renta		\$17.188,71	\$18.966,30	\$20.851,85	\$22.813,96
Utilidad líquida	\$69.762,49	\$60.941,79	\$67.244,16	\$73.929,30	\$80.885,86
RESERVA LEGAL	\$6.976,25	\$6.094,18	\$6.724,42	\$7.392,93	\$8.088,59
= Utilidad del ejercicio	\$62.786,24	\$54.847,61	\$60.519,74	\$66.536,37	\$72.797,28

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.12. Flujo De Caja Proyectado

Cuadro 61: Flujo de Caja Proyectado

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.					
PRESUPUESTO DE TESORERIA					
RUBRO	2019	2020	2021	2022	2023
Saldo inicial de efectivo	\$164.710,94	\$210.460,89	\$254.322,74	\$302.571,51	\$355.061,49
Entrada de efectivo	\$573.560,23	\$609.289,52	\$639.183,97	\$670.591,86	\$703.275,91
Ventas de contado	\$573.560,23	\$609.289,52	\$639.183,97	\$670.591,86	\$703.275,91
Cobros de cartera	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
Otros ingresos	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
= Efectivo disponible	\$738.271,16	\$819.750,40	\$893.506,71	\$973.163,38	\$1.058.337,40
Salida de efectivo:	\$527.810,28	\$565.427,66	\$590.935,20	\$618.101,89	\$646.464,78
Pago de inventario de contado	\$212.442,90	\$201.848,78	\$212.225,56	\$222.544,35	\$233.395,70
Pago de proveedores	\$194.739,32	\$202.731,62	\$211.360,83	\$221.684,45	\$232.491,42
Gastos administrativos	\$34.104,26	\$35.752,01	\$36.560,98	\$37.396,65	\$38.238,96
Gastos de ventas	\$28.312,03	\$30.511,94	\$31.288,61	\$32.098,38	\$32.902,38
Pago de obligaciones financieras e intereses	\$32.334,21	\$32.334,21	\$32.334,21	\$32.334,21	\$32.334,21
Gasto de constitución	\$2.328,00				
Participación de los trabajadores 15%	\$-	\$13.787,74	\$15.213,61	\$16.726,09	\$18.299,97
Provisión de impuesto a la renta	\$-	\$17.188,71	\$18.966,30	\$20.851,85	\$22.813,96
Pago al IVA	\$14.226,01	\$21.128,14	\$22.517,44	\$23.636,93	\$24.790,75
Pago de retenciones	\$3.508,82	\$3.652,82	\$3.808,30	\$3.994,31	\$4.189,03
Pago de aportes al IESS	\$5.814,72	\$6.491,68	\$6.659,34	\$6.834,66	\$7.008,38
SALDO DE CAJA	\$210.460,89	\$254.322,74	\$302.571,51	\$355.061,49	\$411.872,62
FLUJO DE EFECTIVO ACUMULADO	\$210.460,89	\$464.783,63	\$767.355,14	\$1.122.416,63	\$1.534.289,25

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.13. Balance General Proyectado

Cuadro 62: Balance General Proyectado

PLAN DE NEGOCIOS "MANUALIDADES CREATIVAS S.A."						
BALANCE GENERAL						
	0	1	2	3	4	5
Activos						
Activos Corrientes						
Efectivo	\$164.710,94	\$210.460,89	\$254.322,74	\$302.571,51	\$355.061,49	\$411.872,62
Clientes		\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
Inventario de mercadería		\$29.509,52	\$29.886,72	\$31.356,06	\$32.894,82	\$34.498,44
Total activos corrientes	\$164.710,94	\$239.970,40	\$284.209,46	\$333.927,58	\$387.956,31	\$446.371,06
Activos fijos						
Equipos y maquinarias	\$2.796,44	\$2.796,44	\$2.796,44	\$2.796,44	\$2.796,44	\$2.796,44
Muebles y enseres	\$6.593,50	\$6.593,50	\$6.593,50	\$6.593,50	\$6.593,50	\$6.593,50
Muebles de oficina	\$155,00	\$155,00	\$155,00	\$155,00	\$155,00	\$155,00
Equipos de computación	\$2.950,00	\$2.950,00	\$2.950,00	\$2.950,00	\$2.950,00	\$2.950,00
Equipo de oficina	\$650,00	\$650,00	\$650,00	\$650,00	\$650,00	\$650,00
Utensilios	\$752,40	\$752,40	\$752,40	\$752,40	\$752,40	\$752,40
Vehículo	\$26.990,00	\$26.990,00	\$26.990,00	\$26.990,00	\$26.990,00	\$26.990,00
(-) Depreciación acumulada	\$-	\$-5.959,25	\$-11.918,50	\$-17.877,75	\$-23.837,00	\$-29.796,24
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$40.887,34	\$34.928,09	\$28.968,84	\$23.009,59	\$17.050,34	\$11.091,10
TOTAL ACTIVOS	\$205.598,28	\$274.898,50	\$313.178,30	\$356.937,17	\$405.006,66	\$457.462,16
PASIVO						
Pasivos corrientes						
Proveedores		\$17.703,57	\$16.820,73	\$17.685,46	\$18.545,36	\$19.449,64
Aporte al IESS por pagar		\$528,61	\$542,10	\$556,11	\$570,78	\$585,24

IVA por pagar		\$1.293,27	\$1.803,17	\$1.883,12	\$1.977,62	\$2.073,92
Retenciones por pagar		\$318,98	\$303,08	\$318,66	\$334,15	\$350,44
Total pasivos corrientes		\$19.844,44	\$19.469,08	\$20.443,35	\$21.427,91	\$22.459,24
Pasivos no corrientes						
Obligaciones financieras	\$123.358,97	\$103.052,25	\$80.765,63	\$56.306,07	\$29.461,70	\$-
Total pasivos no corrientes	\$123.358,97	\$103.052,25	\$80.765,63	\$56.306,07	\$29.461,70	\$-
TOTAL PASIVOS	\$123.358,97	\$122.896,69	\$100.234,71	\$76.749,42	\$50.889,61	\$22.459,24
Patrimonio						
Capital social	\$82.239,31	\$82.239,31	\$82.239,31	\$82.239,31	\$82.239,31	\$82.239,31
Utilidad del ejercicio	\$-	\$62.786,24	\$117.633,85	\$178.153,60	\$244.689,97	\$317.487,24
Reserva legal 10%		\$6.976,25	\$13.070,43	\$19.794,84	\$27.187,77	\$35.276,36
Total patrimonio	\$82.239,31	\$152.001,80	\$212.943,59	\$280.187,75	\$354.117,05	\$435.002,91
Total pasivo + patrimonio	\$205.598,28	\$274.898,50	\$313.178,30	\$356.937,17	\$405.006,66	\$457.462,16

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.14. Valor Actual Neto (VAN)

\$ 220.854,45 (Ver anexo 7)

3.3.6.15. Tasa Interna de Retorno (TIR)

47% (Ver anexo 7)

3.3.6.16. Periodo de recuperación de la inversión del proyecto

Cuadro 63: Recuperación de la Inversión

INVERSION TOTAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$205.598,28	\$104.634,48	\$107.676,34	\$116.640,79	\$130.170,30	\$142.202,61
	\$-100.963,80	\$6.712,54	\$123.353,33	\$253.523,62	\$395.726,23

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.17. Evaluación de la situación inicial

Cuadro 64: Flujo de Caja Proyectado

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.			
BALANCE INICIAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
ACTIVOS		PASIVO	
ACTIVOS CORRIENTES		OBLIGACIONES FINANCIERAS	
Disponible	\$ 164,710.94	15% Participación de Trabajadores	
		22% Impuesto a la Renta	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 164,710.94	TOTAL DE PASIVO CORRIENTE	
ACTIVOS FIJOS		OBLIGACIONES FINANCIERAS L/P	
Maquinarias y Equipos			\$ 123,358.97
Maquinaria y Equipos	\$ 2,796.44	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 123,358.97
Muebles de oficina	\$ 155.00	TOTAL PASIVO	\$ 123,358.97
Muebles y enseres	\$ 6,593.50	PATRIMONIO	
Equipo de oficina	\$ 650.00	Capital	\$ 82,239.31
Equipo de Computación	\$ 2,950.00	Utilidad del Ejercicio	
Herramientas	\$ 752.40	Reserva Legal	
Vehículos	\$ 26,990.00	Utilidad Acumulada	
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 40,887.34	TOTAL PATRIMONIO	\$ 82,239.31
TOTAL ACTIVOS	\$ 205,598.28	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 205,598.28

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.18. Evaluación Financiera del Flujo

Cuadro 65: Punto de Equilibrio

	2019	2020	2021	2022	2023
Unidades a vender materiales para trabajo con fomix	11.843	12.102	12.376	12.657	12.945
Unidades a vender materiales para trabajo en tela	11.379	11.627	11.891	12.161	12.437
Total unidades	23.222	23.729	24.268	24.818	25.382
Gastos de administración	\$43.740,66	\$45.487,33	\$46.398,40	\$47.339,80	\$48.288,48
Gastos de ventas	\$30.978,22	\$33.241,04	\$34.083,80	\$34.963,80	\$35.834,95
Total costos fijos	\$74.718,88	\$78.728,37	\$80.482,20	\$82.303,60	\$84.123,43
Compra de mercadería de materiales para trabajo con fomix	\$38.106,63	\$39.364,18	\$40.241,10	\$41.151,80	\$42.061,72
Compra de mercadería de materiales para trabajo en tela	\$36.612,25	\$39.364,18	\$40.241,10	\$41.151,80	\$42.061,72
Total costo fijo	\$74.718,88	\$78.728,37	\$80.482,20	\$82.303,60	\$84.123,43
Utilidad	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
Unidad en equilibrio totales	151.260	153.304	152.781	152.302	151.805

Elaborado por: Carolina Chonata

3.3.6.19. Indicadores Financieros

Cuadro 66: Razones Financieras

RAZONES FINANCIERAS					
INDICADORES	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Razón de Liquidez Corriente	12,09	14,60	16,33	18,11	19,87
Índice de Endeudamiento	45%	32%	22%	13%	5%
Margen de Utilidad Bruta	31%	33%	33%	33%	33%
Margen de Utilidad Neta	12%	10%	11%	11%	12%
Rendimiento sobre los Activos Totales (ROA)	1,86	1,74	1,60	1,48	1,37

Elaborado por: Carolina Chonata

CONCLUSIONES

Finalizado el presente proyecto de titulación, se pone en consideración las siguientes conclusiones:

- ✓ La creación de la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. aportará al desarrollo socio económico de personas emprendedoras del cantón La Libertad, mediante la obtención de materiales exclusivos en diseños, colores y texturas de materiales básicos como fomix, fieltro, pañolencia y tela polar, de tal manera prevé satisfacer gustos y preferencias de los habitantes de este sector.
- ✓ De acuerdo al diagnóstico realizado por medio de las encuestas, se determina que dentro del entorno comercial del cantón La Libertad, existen escasos negocios dedicados exclusivamente a la comercialización de materiales diversos para elaborar manualidades, razón que provoca insatisfacción en la clientela que se dedica al arte manual con este tipo de materiales.
- ✓ Los aportes obtenidos de autores especializados en temas administrativos, comerciales y de atención al cliente, orientan a la aplicación de técnicas e impulsan el desarrollo e implementación de la misma.
- ✓ Los escasos programas de capacitación en el mercado local impiden el desarrollo de habilidades y destrezas manuales en habitantes del cantón, razón que propone la implementación de técnicas y acabados en los diferentes materiales a comercializarse dando una oportunidad de emprendimiento y desarrollo.

- ✓ En el diseño del presente proyecto se implementó un análisis financiero que determina la viabilidad de la microempresa, mostrando como tal, una recuperación favorable aproximadamente a los 18 meses (año y medio) de estar vigente en el mercado local, con un Valor Actual Neto (VAN) de \$ 220.854,45 y una rentabilidad determinada por la Tasa Interna de Retorno (TIR) de 47%.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar la microempresa “MANUALIDADES CREATIVAS” S.A. en el mercado del cantón La Libertad, debido a sus altos estándares de calidad y la diversidad de materiales inexistentes en el entorno comercial del cantón La Libertad.
- ✓ Realizar un análisis situacional de gustos y preferencias de materiales para elaborar manualidades, con el propósito de adquirir aquellas debilidades existentes en el mercado y convertirlas en fortalezas, es decir, obtener una ventaja competitiva que permita posicionar a la microempresa en el entorno comercial.
- ✓ Adaptar el sistema de las 5 fuerzas de Porter, ya que mediante este análisis la microempresa determinará las posibles amenazas del entorno comercial e impulsará una nueva toma de decisiones.
- ✓ Es necesario que la microempresa realice capacitaciones mensuales en áreas específicas de fomix, fieltro, pañolencia y tela polar, implementado técnicas que permitan desarrollar habilidades y destrezas en los clientes; además de incentivar al emprendimiento local.
- ✓ Examinar constantemente los estados financieros de la microempresa, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y a su vez, establecer estrategias que incrementen la estabilidad económica y la rentabilidad de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- 05-nov-1999, R. O. (20 de Mayo 2014). *Ley de Compañías*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf
- Bonilla, O. G. (1 de Diciembre de 2016). *CELU, Centro de Estudios Latinoamericanos*. Obtenido de <http://celu.co/caracteristicas-de-las-mipymes-latinoamericanas/>
- Carvalho, J. D. (2015). *Planificación y Comunicación*. Quito, Ecuador: CIESPAL. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Cerón, J. J. (2016). *Venta Técnica*. Madrid, España: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Chica, J. E. (2015). *Proyecto de inversión para la creación de la empresa “punto fomix” y comercialización de productos y servicios para eventos sociales*. Santo Domingo: UNIANDES. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2656/1/TUSDADM008-2016.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial #449. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constituyente, A. N. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito.
- Cortés, Ó. (2013). *Líderes públicos en la nueva economía: 100 claves para un cambio de éxito en tiempos de incertidumbre*. Madrid, España: Rasche. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Elorza, J. C. (2 de Junio de 2017). *CAF, Banco de Desarrollo de América Latina*. Obtenido de <https://www.caf.com/es>
- Emprende pyme.net*. (2016). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-estructura-organizativa-de-la-empresa.html>
- Escudero, M. E. (2015). *Servicios de Atención Comercial*. Madrid, España: EDITEX. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Esparza, Á. M. (2016). *Empresa en el Aula*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>

- Fajardo, H. C. (2017). *Proyectos de Inversión 1, 2, 3: de la teoría a la práctica*. Bogotá, Colombia: Autoreseditores S.A.S. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Feigenbaum, E. (2018). *La Voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/diferencia-entre-estructura-y-diseo-organizacional-4964.html>
- Galán, C. M. (2014). *Técnicas e Instrumentos de Recogida y Análisis de datos*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Galán, J. S. (2015). *Economipedia*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/estructura-empresarial.html>
- Galindo, M. A. (2013). *Empresa en el aula*. Madrid, España: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Gómez, J. R. (2014). *Emprendedoras*. Madrid, España: Nowtilus. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Gómez, R. S. (2014). *Gestión y Psicología en empresas y organizaciones*. Madrid, España: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Guillén, M. d. (2013). *Motivación: La Gestión Empresarial*. Madrid, España: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Herrera, J. E. (2014). *Proyectos: Enfoque Gerencial*. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- INEC, I. N. (2010). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf
- Javaloyes, J. J. (2015). *El Arte de Enseñar a Amar: La educación afectiva de los hijos*. Madrid, España: Palabras. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Jiménez, S. M. (2014). *Distribución comercial aplicada*. Madrid, España: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (Ley N° 2000 - 21). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial Suplemento #116. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

- Luis Carvajal, J. M. (2014). Preparación de pedidos y venta de productos. Madrid, España: Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Martínez, M. P. (2017). Técnicas de Comunicación en Restauración. Madrid, España: Paraninfo, SA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Moreno, N. J. (2014). Técnicas y recursos de animación en actividades de tiempo libre. Madrid, España: ELEARNING. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Padilla, M. C. (2013). Formulación y Evaluación de Proyectos. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de https://kupdf.net/download/libro-formulacion-y-evaluacion-de-proyectos-marcial-c-oacute-rdoba-padilla-pdf_
- Padilla, V. M. (2015). Análisis Financiero: Un enfoque integral. México: PATRIA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Padilla, V. M. (2015). Análisis Financiero: Un enfoque integral. México: PATRIA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Paredes, G. T. (2015). *Plan de Asociatividad para las mujeres, dedicadas a la elaboración y diseño de manualidades en fomix en el barrio Jaime Roldós*. La Libertad: UPSE. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3593/1/UPSE-TDE-2015-0077.pdf>
- Plan Nacional para el Buen Vivir*. (2017 - 2021). Quito: Senplades. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Revelo, P. A. (2014 - 2015). *Plan de negocios para la producción de artículos decorativos en goma eva en la ciudad de San Juan de Pasto*. San Juan de Pasto: Universidad de Nariño. Obtenido de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91239.pdf>
- Rico, D. F. (2017). Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Rodríguez, E. N. (2015). Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Sánchez, J. G. (2014). UF0926: Diseño y organización del almacén. Madrid, España: Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>

- Serrano, M. J. (2014). Procesos de Venta. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Torrenegra, E. S. (2017). ¿Cuánta razón tiene el cliente?: Manual Práctico de Servicio al Cliente. España: Kindle. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Torrenegra, E. S. (2017). ¿Cuánta razón tiene el cliente?: Manual Práctico de Servicio al Cliente. España: Kindle. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Torres, J. F. (2014). Liderazgo Inspiracional: Descifra su ADN y maximiza Tu Legado, Influencia, Impacto y Efectividad. Estados Unidos, Estados Unidos: Palibrio. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Urbina, G. B. (2013). Evaluación de Proyectos. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Uribe, J. A. (2014). Proyectos de Inversión para las PYME. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>
- Víctor Burckhardt Leiva, V. G. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. 3Ciencias. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

142

Matriz de Consistencia					
Título	Problema	Objetivos	Idea a Defender	Variables	Indicadores
Creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, a fin de contribuir con la satisfacción de los habitantes del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018.	¿De qué manera la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, contribuirá en la satisfacción de los habitantes del Cantón La Libertad?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de qué manera la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, contribuirá en la satisfacción de los habitantes del Cantón La Libertad.</p> <p>Tareas Científicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar la situación actual del mercado mediante la utilización de técnicas de investigación, para determinar necesidades existentes en elaboración de manualidades en personas emprendedoras del Cantón La Libertad. ➤ Fundamentar las bases teóricas de creación de microempresas comercializadoras de materiales para elaborar manualidades a través de los criterios establecidos por autores que faciliten la comprensión del proyecto. ➤ Identificar los programas de capacitación adecuados para fortalecer las habilidades y destrezas de las personas emprendedoras del Cantón La Libertad ➤ Diseñar una propuesta para la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades que garantice la efectividad en el Cantón La Libertad. 	La creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, contribuirá en la satisfacción de los habitantes del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.	<p>Independiente</p> <p>Creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades</p> <p>Dependiente</p> <p>Satisfacción de los habitantes</p>	<p>Estructura Organizacional.</p> <p>Estructura Legal.</p> <p>Tamaño del Proyecto.</p> <p>Distribución de la planta.</p> <p>Precio.</p> <p>Producto.</p> <p>Plaza.</p> <p>Promoción.</p> <p>Atención al Cliente.</p> <p>Calidad del Servicio.</p> <p>Eficiencia –</p> <p>Eficacia.</p> <p>Fidelización.</p> <p>Expectativas.</p>

Elaborado por: Carolina Chonata

Anexo 2: Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIOS DE LOCALES COMERCIALES DE MATERIALES PARA LA ELABORAR MANUALIDADES

Tema: “Creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, a fin de contribuir con la satisfacción de los habitantes del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2017”

Objetivo: Determinar qué opinión tienen los propietarios de los locales comerciales acerca del emprendimiento en el cantón y qué tipo de estrategias utilizan para posicionarse en el mercado.

1. ¿Qué opina usted, acerca del emprendimiento en el cantón La Libertad?
2. ¿Cómo ha sido el desarrollo económico de su negocio durante el tiempo que lleva posicionado en el mercado local?
3. ¿Considera importante que toda microempresa al iniciar sus actividades comerciales cumpla con los requisitos legales correspondientes?
4. ¿Qué tan importante sería la distribución de tareas o funciones al inicio de las actividades comerciales?
5. ¿Considera necesario que los locales comerciales cuenten con proveedores específicos que garanticen la calidad de los materiales destinados a la venta?
6. ¿Qué tipo de materiales y accesorios comercializa en su negocio?

7. De los materiales que comercializa ¿Cuál es el de mayor aceptación para los/las clientes?
8. ¿Cuál es el precio promedio de venta que posee en su negocio?
9. ¿Qué fuentes de financiamiento ayudan al crecimiento de su negocio y así obtener nuevos y mejorados materiales?
10. ¿Qué estrategia comercial utiliza usted para atraer la atención de los/las clientes y fidelizar sus compras?
11. ¿Qué herramienta competitiva (producto, plaza, promoción o precio) utiliza en su negocio para competir en el mercado?
12. ¿Qué medios de comunicación utiliza para dar a conocer su negocio?
13. ¿Cree usted que es importante que los comerciantes del cantón La Libertad, se preocupen en mejorar su nivel de comercialización, empleando estrategias administrativas y de venta, además de atención al cliente?
14. ¿Considera usted, que el GAD del cantón La Libertad brinda facilidades de inversión para el emprendimiento en diferentes sectores del cantón?

Nota: La información recopilada será utilizada para fines netamente académicos.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3: Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Tema: “Creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades, a fin de contribuir con la satisfacción de los habitantes del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2017”

Objetivo: Determinar el grado de aceptación que tiene la población del cantón La Libertad, ante la creación de una microempresa comercializadora de materiales para la elaboración de manualidades.

Instrucciones: En la presente encuesta se han formulado una serie de preguntas, en las cuales deberá marcar con una **X** la opción u opciones que considere necesarias.

1. ¿Qué tipo de materiales utiliza frecuentemente cuando elabora manualidades?

Fomix

Telas

Fieltro, pañolencia o tela polar

Papel (crepe, celofán, brillante, etc.)

Cambrela

Vidrio

Globos

2. ¿A qué local comercial acude usted para adquirir materiales y accesorios para la elaboración de manualidades?

Local de telas El Cañonazo	<input type="checkbox"/>
Botones y Algo más	<input type="checkbox"/>
Local de telas El Regalo	<input type="checkbox"/>
Librería Libertad	<input type="checkbox"/>
Papelería Dejando Huellas	<input type="checkbox"/>
Local comercial Lolita	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

3. ¿Le gustaría que en el cantón La Libertad existiera un local comercial especializado en la venta de materiales y accesorios para elaborar manualidades?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera que el espacio del local de manualidades al cual acude, es el adecuado para brindar un servicio que pueda satisfacer sus necesidades?

Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>

5. ¿Para usted, que tan importante es que las microempresas cuenten con disponibilidad de insumos y materiales durante todo el año?

Nada Importante

Poco Importante

Indiferente

Importante

Muy Importante

6. En promedio mensual, ¿Cuál es su presupuesto para la adquisición de materiales y accesorios para la elaboración de manualidades?

Menos de \$5

Entre \$6 a \$10

Entre \$11 a \$15

Entre \$20 a \$40

Más de \$50

7. Al momento de adquirir materiales y/o accesorios para elaborar manualidades, considera que el precio es más importante que la calidad?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

8. ¿Por qué medio publicitario se informa regularmente usted de noticias o promociones?

Radio

Televisión

Redes sociales

Trípticos

Prensa

Vallas publicitarias

Otros

9. ¿Qué beneficios le agradecería recibir en la adquisición de materiales y/o accesorios para elaborar manualidades?

Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>
Asesoramiento en la adquisición	<input type="checkbox"/>
Servicio postventa	<input type="checkbox"/>
Atención rápida y oportuna	<input type="checkbox"/>
Atención personalizada	<input type="checkbox"/>
Capacitaciones a bajo costo	<input type="checkbox"/>
Talleres gratuitos	<input type="checkbox"/>
Materiales innovadores	<input type="checkbox"/>
Otros.....	<input type="checkbox"/>

10. ¿Qué tan importante es para usted, que los locales de manualidades empleen personal con conocimientos en atención al cliente y que brinden alternativas de compra?

Nada Importante	<input type="checkbox"/>
Poco Importante	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Muy Importante	<input type="checkbox"/>

11. De crearse un local destinado a la venta de materiales para la elaboración de manualidades en el cantón La Libertad ¿Estaría dispuesto a reemplazar a su actual proveedor?

No	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Indiferente	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>
Si	<input type="checkbox"/>

12. ¿Con que frecuencia requeriría materiales o herramientas para la elaboración de sus actividades manuales?

1 vez a la semana

2 – 3 veces a la semana

1 – 2 veces al mes

1 vez cada dos meses

1 vez cada seis meses

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 4: Solicitud de validación de Instrumentos de Recolección de Información

La Libertad, 9 de agosto del 2018

Ingeniero

JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE

Docente de la Carrera de Administración de Empresas

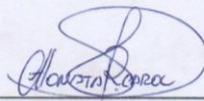
De mi consideración:

Yo, **Chonata Reyes Carolina Estefanía** con cedula de identidad número **160058628-1**, egresada de la carrera de Administración de Empresas, por medio de la presente solicito a usted su valiosa colaboración como experto en la validación de los Instrumentos de Recolección de Datos para su posible aplicación, la importancia de esta solicitud es para el desarrollo del siguiente trabajo de titulación **“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE MATERIALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALIDADES, A FIN DE CONTRIBUIR CON LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2017”**, trabajo que es un requisito fundamental para obtener el título de Administradora de Empresas bajo la tutoría Académica de la Ing. Hermelinda Cochea.

Adjunto los siguientes instrumentos de recolección de datos: cuestionarios (entrevista y encuesta).

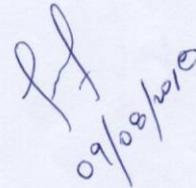
Por la atención que brinde a la presente, me suscribo.

Atentamente,



Chonata Reyes Carolina Estefanía

C.C: 160058628-1



Anexo 5: Calificación de los instrumentos de Recolección de Información (Entrevista)



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



I. DATOS GENERALES:

1.1. Validador de Instrumentos	Ing. Jairo Cedeño Pinoargote
1.2. Institución Universitaria	Universidad Estatal Península de Santa Elena
1.3. Título de la investigación	“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA COMERCIALIZADORA DE MATERIALES PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALIDADES, A FIN DE CONTRIBUIR CON LA SATISFACCIÓN DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2017”
1.4. Nombre del instrumento(s)	Cuestionario (Entrevista)
1.5. Autor del instrumento	Carolina Estefanía Chonata Reyes
2.6. Alumno de	Hermelinda Cochea

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					✓ 98
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					✓ 98
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓ 98
4. Organización	Existe una organización lógica					✓ 98
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓ 98
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					✓ 98
7. Consistencia	Basado en aspectos					✓

	teóricos-científicos de la investigación					98
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					98
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					98

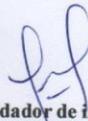
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

circule
98

Lugar y fecha:



Firma del Validador de instrumentos

C.I.:1305658591..... Teléfono N°0988400237.....

Anexo 6: Presupuesto para trabajo de Titulación

PRESUPUESTO DEL PROYECTO			
DETALLE	CANTIDAD	PREC. UNIT.	TOTAL
Impresiones del anteproyecto	14	\$0,15	\$2,10
Impresiones solicitud no deudor	2	\$0,25	\$0,50
Impresiones de certificación de porcentaje de aprobación de malla curricular	2	\$0,25	\$0,50
Copias de cédula	5	\$0,75	\$3,75
Copias papeleta de votación	5	\$0,15	\$0,75
Copias para las encuestas	380	\$0,10	\$38,00
Impresiones del proyecto	150	\$0,15	\$22,50
Impresiones imprevistas	40	\$0,15	\$6,00
Impresiones y copias			\$74,10
Esferos	3	\$0,40	\$1,20
Lápices	3	\$0,25	\$0,75
Carpeta	3	\$0,30	\$0,90
CD	4	\$1,00	\$4,00
Empastado	3	\$15,00	\$45,00
Útiles			\$51,85
Laptop	1	\$700,00	\$700,00
Impresora	1	\$250,00	\$250,00
Pendrivel	1	\$9,00	\$9,00
Internet	6	\$38,00	\$228,00
Tecnológicos			\$1.187,00
Subtotal de materiales de apoyo			\$1.312,95
Detalle	DÍAS	PREC. UNIT.	TOTAL
VIÁTICOS			
Pasaje de UPSE – Libertad (Revisión)	60	\$0,30	\$18,00
Transporte			\$18,00
Break	5	\$1,00	\$5,00
Alimentación			\$5,00
Subtotal de viáticos			\$23,00
TOTAL PRESUPUESTADO DEL PROYECTO			\$1.335,95

Anexo 7: TIR Y VAN

154

“MANUALIDADES CREATIVAS” S.A.						
FACTIBILIDAD						
AÑOS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	-	1	2	3	4	5
INVERSION MAQUINARIAS	\$-2.796,44	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION EQUIPOS DE COMPUTO	\$-2.950,00	\$-	\$-	\$-2.950,00	\$-	\$-
INVERSION EQUIPOS DE OFICINA	\$-650,00	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION MUEBLES DE OFICINA	\$-6.593,50	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION MUEBLES Y ENSERES	\$-155,00	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION VEHICULO	\$-26.990,00	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION CAPITAL DE TRABAJO	\$-164.710,94	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION TOTAL	\$-204.845,88					
Estado de Resultados						
INGRESOS BRUTOS		\$573.560,23	\$609.289,52	\$639.183,97	\$670.591,86	\$703.275,91
COSTO UNITARIO		\$323.459,25	\$347.547,59	\$364.689,23	\$382.723,77	\$401.382,81
% UTILIDAD		\$250.100,98	\$261.741,93	\$274.494,74	\$287.868,09	\$301.893,10
IVA		\$61.452,88	\$65.281,02	\$68.484,00	\$71.849,13	\$75.350,99
INGRESOS NETOS		\$512.107,35	\$544.008,50	\$570.699,97	\$598.742,74	\$627.924,92
COSTO DE VENTA		\$353.270,48	\$363.314,30	\$380.919,05	\$399.442,06	\$418.929,17
UTILIDAD BRUTA		\$158.836,87	\$180.694,20	\$189.780,92	\$199.300,68	\$208.995,75
GASTOS OPERATIVOS						
Gastos administrativos		\$43.740,66	\$45.487,33	\$46.398,40	\$47.339,80	\$48.288,48
Gastos de ventas		\$30.978,22	\$33.241,04	\$34.083,80	\$34.963,80	\$35.834,95
Gastos de constitución		\$2.328,00				
TOTAL GASTOS OPERATIVOS		\$77.046,88	\$78.728,37	\$80.482,20	\$82.303,60	\$84.123,43
UTILIDAD ANTES DE IMP.E INT.		\$81.789,99	\$101.965,83	\$109.298,72	\$116.997,08	\$124.872,31
INTERESES		\$12.027,50	\$10.047,59	\$7.874,65	\$5.489,84	\$2.872,52
UTILIDAD ANTES DE IMP.		\$69.762,49	\$91.918,24	\$101.424,07	\$111.507,24	\$121.999,79

15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES		\$-	\$13.787,74	\$15.213,61	\$16.726,09	\$18.299,97
UTILIDAD LIQUIDA		\$69.762,49	\$78.130,50	\$86.210,46	\$94.781,15	\$103.699,83
PROVISIONES DE IMP. A LA RENTA		\$-	\$17.188,71	\$18.966,30	\$20.851,85	\$22.813,96
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$69.762,49	\$60.941,79	\$67.244,16	\$73.929,30	\$80.885,86
Reserva legal		\$6.976,25	\$6.094,18	\$6.724,42	\$7.392,93	\$8.088,59
UTILIDAD NETA		\$62.786,24	\$54.847,61	\$60.519,74	\$66.536,37	\$72.797,28
CASH FLOW						
VENTAS BRUTAS		\$573.560,23	\$609.289,52	\$639.183,97	\$670.591,86	\$703.275,91
COSTO DE PRODUCCIÓN		\$353.270,48	\$363.314,30	\$380.919,05	\$399.442,06	\$418.929,17
GASTOS OPERATIVOS		\$71.293,56	\$78.728,37	\$80.482,20	\$82.303,60	\$84.123,43
IMPUESTO TOTAL		\$-	\$17.188,71	\$18.966,30	\$20.851,85	\$22.813,96
INTERESES		\$12.027,50	\$10.047,59	\$7.874,65	\$5.489,84	\$2.872,52
PRESTAMO BANCARIO		\$32.334,21	\$32.334,21	\$32.334,21	\$32.334,21	\$32.334,21
PARTICIPACION TRABAJADORES		\$-	\$17.188,71	\$18.966,30	\$20.851,85	\$22.813,96
TOTAL CASH FLOW		\$104.634,48	\$107.676,34	\$118.607,55	\$130.170,30	\$142.202,61
CASH FREE						
INVERSION MAQUINARIA	\$-2.796,44	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
VALOR DE RESCATE MAQUINARIA						
INVERSION EQUIPOS DE COMPUTO	\$-2.950,00	\$-	\$-	\$-2.950,00	\$-	\$-
VALOR DE RESCATE EQ. DE COMP.		\$-	\$-	\$983,24	\$-	\$-
INVERSION EQUIPOS DE OFICINA	\$-650,00	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
VALOR DE RESCATE EQ. DE OFIC.		\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION MUEBLES Y ENSERES	\$-6.593,50	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
VALOR DE RESCATE MUEBLES Y ENSERES		\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
INVERSION MUEBLES DE OFICINA	\$-155,00	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
VALOR DE RESCATE MUEBLES DE OFICINA						
INVERSION VEHICULOS	\$-26.990,00	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
VALOR DE RESCATE VEHICULOS						
INVERSION CAPITAL DE TRABAJO	\$-164.710,94	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-

RECUPERACION DE CAPITAL DE TRAB.		\$-	\$-	\$-	\$-	\$-
TOTAL CASH FREE	\$-204.845,88	\$104.634,48	\$107.676,34	\$116.640,79	\$130.170,30	\$142.202,61

VAN	\$ 220.854,45
TIR	47,44%
DECISION DE INVERSION	ACEPTAR
RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	1

Elaborado por: Carolina Chonata

Anexo 8: Simulador de Crédito CFN




GOBIERNO NACIONAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Página CFN / Simuladores /

SIMULADOR DE CRÉDITO

Tipo Préstamo:

Nivel de Ventas Anuales: Considerar las ventas registradas ultimo año calendario

Monto: Monto mínimo 50,000.00

Meses Plazo:

Periodicidad:

Sistema de Amortización:

El código de verificación esta errado ó su sesión expiró, por favor digitelo nuevamente.

Consideraciones:

1. Los plazos pueden ser 6 meses, 12 meses, 15 meses, 18 meses, 21 meses así hasta el plazo máximo permitido para el préstamo seleccionado.
2. La periodicidad Mensual, Trimestral, Semestral deben tener un plazo inicial de 6 meses
3. La periodicidad Anual debe tener un plazo inicial de 12 meses
4. Los valores presentados son solamente una guía informativa para el cliente, con información aproximada, la cual podría variar al establecerse una operación de crédito definitiva. El factor de cálculo se lo hará en función a 360 días

Activar Wi
Ve a Configuración

CONDICIONES GENERALES DE LA SIMULACIÓN DE CRÉDITO			
Segmento Crédito	Crédito Comercial Prioritario	Subsegmento de Crédito	Comercial Prioritario Pymes
Sistema de Amortización	Francesa		
Producto	Capital de Trabajo (Hasta 60 meses)		
DATOS DE FINANCIAMIENTO			
Monto Capital Solicitado	\$123,358.90 dólares	Monto de crédito solicitado por el cliente	
Monto de Capital a Desembolsar	\$123,358.90 dólares	Monto de crédito a ser desembolsado	
Plazo	60 meses	Plazo solicitado del préstamo	
Periodicidad de Pago	Anual		
Tasa de Interés Nominal	9.75%	Es la tasa básica que se nombra o declara en la operación; es decir, tipo de interés que se causa sobre el valor nominal de una transacción financiera.	
Tasa de Interés Efectiva	9.75%	Es la tasa de interés que se obtiene como resultado del período de capitalización (mensual, trimestral o semestral) que se calcula para el pago de la cuota a lo largo del plazo de vigencia del préstamo.	
Valor de Cuota	\$32,334.20	Es el valor a cancelar de acuerdo a la periodicidad de capital e intereses.	
Número de Cuotas	5	Número de cuotas a cancelar en el transcurso del crédito.	
Suma de Cuotas	\$161,670.98	Es el valor total del capital e intereses por la vigencia por la vigencia del crédito.	
Carga Financiera	\$38,312.08	Es el valor correspondiente a los intereses generados en el transcurso del crédito.	
Relación Valor Total/Monto Solicitado de Capital	1.31	Es la relación entre el valor total (capital e intereses) y el monto solicitado.	

NOTAS EXPLICATIVAS E INFORMATIVAS

Los valores presentados en esta simulación de crédito son solamente una guía de carácter informativo con valores aproximados. No conlleva responsabilidad alguna de la Corporación Financiera Nacional B.P. para la entrega de recursos sobre esta simulación.

Esta información cambia sin previo aviso, los pagos periódicos al tener tasa reajutable cada 90 días, pueden aumentarse o reducirse, según la tasa vigente.

Los gastos financieros no incluyen pagos adicionales a terceros, ni valores de comisiones u otros gastos de instrumentación de crédito.

Monto mínimo de financiamiento.- Desde USD 50.000 por cada cliente.

CONCEPTOS BÁSICOS

1. Tasa de interés: Precio que se paga por el uso del dinero durante determinado período. Es el porcentaje de rendimiento o costo, respecto al capital comprometido por un crédito.

Activar Wi
Ve a Configuración

Los valores presentados en esta simulación de crédito son solamente una guía de carácter informativo con valores aproximados. No conlleva responsabilidad alguna de la Corporación Financiera Nacional B.P. para la entrega de recursos sobre esta simulación.

Esta información cambia sin previo aviso, los pagos periódicos al tener tasa reajutable cada 90 días, pueden aumentarse o reducirse, según la tasa vigente.

Los gastos financieros no incluyen pagos adicionales a terceros, ni valores de comisiones u otros gastos de instrumentación de crédito.

Monto mínimo de financiamiento.- Desde USD 50.000 por cada cliente.

CONCEPTOS BÁSICOS

1. Tasa de interés: Precio que se paga por el uso del dinero durante determinado período. Es el porcentaje de rendimiento o costo, respecto al capital comprometido por un crédito.

2. Tasa de interés activa: Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito (comercial, consumo, vivienda y microcrédito). Son activas porque son recursos a favor de la banca.

3. Tasa activa de interés nominal: Es la tasa básica que se nombra o declara en la operación; es decir, tipo de interés que se causa sobre el valor nominal de una transacción financiera.

Tipo de tabla de amortización

Francés o dividendos iguales: Aquel que genera de pagos periódicos iguales, cuyos valores de amortización del capital son crecientes en cada período, y los valores de intereses sobre el capital adeudado son decrecientes.

Alemán o cuotas de capital iguales: Aquel que genera dividendos de pago periódicos decrecientes, cuyos valores de amortización del capital son iguales para cada período y los valores de intereses sobre el capital son decrecientes.

Numero_Cuota	Fecha	Saldo_Capital	Capital	Interes	Valor_Cuota
0	24/01/2019	123,358.90			
1	19/01/2020	103,052.20	20,306.70	12,027.49	32,334.20
2	13/01/2021	80,765.59	22,286.61	10,047.59	32,334.20
3	08/01/2022	56,306.04	24,459.55	7,874.65	32,334.20
4	03/01/2023	29,461.68	26,844.36	5,489.84	32,334.20
5	29/12/2023	0.00	29,461.68	2,872.51	32,334.20
	-				
	TOTAL:-		123,358.90	38,312.08	161,670.98

Imprimir

Empezar de Nuevo

Activar W
Ve a Configuración

Anexo 9: Aplicación de encuestas



Aplicación de encuesta en CFF Familias Felices. Cda. 11 de Diciembre



Aplicación de encuesta en Centro del cantón La Libertad.

Anexo 10: Aplicación de entrevista



Aplicación de entrevista en Local Comercial Lupita.