



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

TEMA:

**CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE CONSULTORÍA
EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES DE
SERVICIOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2017.**

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

AUTOR:

Sonnia Elsy Lozada Mite

LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE – 2017



TEMA:

CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES DE SERVICIOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR: Lozada Mite Sonia Elsy

TUTOR: Ing. Verónica Ponce Chalen

RESUMEN

La presente investigación analiza la incidencia de la creación de una microempresa de consultoría empresarial para el fortalecimiento de las Pymes de servicio en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, y que tiene como objetivo determinar, si la creación de dicha microempresa incide en el fortalecimiento de este tipo de negocios. Por esta razón, se considera esta investigación como exploratoria debido a la búsqueda de información sobre el tema en mención, de igual manera es descriptiva ya que analizará los valores que presenten la variables y correlacional para encontrar la relación entre ellas. Por otra parte se aplica el método deductivo para llegar al razonamiento de datos recolectados, el método inductivo para realizar las debidas conclusiones y recomendaciones pertinentes del caso. A través del método analítico se dio paso al análisis del instrumento de recolección de datos, se escogió la encuesta que se aplicó a un grupo de propietarios de Pymes de servicios de la localidad. Los resultados de este estudio favorecen la creación de SLCONSULTORÍA, una microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicios en el Cantón La Libertad, que cuenta con la aceptación de clientes potenciales, además de no tener competidores directos y es viable en términos financieros, la misma que contará con personal apto para brindar servicios de calidad y capaz de satisfacer las necesidades de los clientes.

Palabras clave: microempresa, consultoría, servicio, fortalecimiento, clientes, pymes.

**TEMA:**

CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES DE SERVICIOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR: Lozada Mite Sonnia Elsy

TUTOR: Ing. Verónica Ponce Chalen

ABSTRACT

This investigation will analyze the impact of the creation of a micro-business consultancy for the strengthening of SMEs in service in the Canton La Libertad, Santa Elena province, for this reason the objective of this study is to determine if the creation of such microenterprise will influence the strengthening of this type of business. For this reason this investigation is considered as exploratory because the search of information on the subject in question, in the same way is descriptive since it will analyze the values that the variables and correlation to find the relationship between them. On the other hand applies the deductive method to get to the reasoning of data collected, the inductive method to perform the necessary conclusions and relevant recommendations of the case. Through the analytical method gave way to the analysis of the data collection instrument, was chosen the survey that was applied to a group of owners of SMEs of local services. The results of this study support the creation of SLCONSULTORIA, a micro-business consulting for SME services in the Canton La Libertad, which has the acceptance of potential customers, Apart from being direct competitors and is viable financially, which will feature staff suitable for providing quality services and able to satisfy the needs of customers.

Key words: micro - business, consulting, service, strengthening, clients, SMEs.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación: **CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES DE SERVICIOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**, elaborado por la Sra. Sonia Elsy Lozada Mite, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente.



Ing. Verónica Ponce Chalén
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de titulación con el Título de: **“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES DE SERVICIOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.”**

Elaborado por Lozada Mite Sonnia Elsy, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de emprendimiento otorgado por la facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial de su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente.



LOZADA MITE SONNIA ELSY
C.Ç. No. 0926364340

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios, por darme la fortaleza y permitirme llegar cumplir una meta más en mi vida, de igual forma a mi padre por darme su apoyo incondicional en todo aspecto, a mi madre y su incansable ayuda, a mi hermano que estuvo siempre para lo que necesitaba, que a lo largo de este trayecto fueron claves para poder cumplir con todas las obligaciones que demanda el estudio universitario.

A mi esposo por ser comprensivo y no permitirme desistir en momentos difíciles, a mis abuelos, mi tía que siempre han sabido darme la mano cuando más lo necesité.

A mis amigos los cuatro de siempre, con quienes compartí trabajos, proyectos y sobre todo buenos momentos.

Finalmente a mi tutora Ing. Verónica Ponce Chalén por guiarme pacientemente en el desarrollo del proyecto de titulación.

Sonnia Lozada Mite

DEDICATORIA

Este trabajo lo quiero dedicar a Dios en primer lugar, a mi papá Carlos Lozada, mi mamá Sonia Mite, por haberme enseñado todo lo que sé con amor y esfuerzo, a mi hermano Víctor por ser siempre incondicional conmigo.

A mi esposo Henry Ramírez, por ser paciente, apoyarme y motivarme siempre, a mis hijas Luciana y Paula, lo que más amo en el mundo por ser el motor que necesito para alcanzar mis metas.

Sonia Lozada Mite

TRIBUNAL DE GRADO



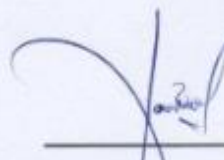
**Econ. Rosa M. Panchana, MTF.
DECANA DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



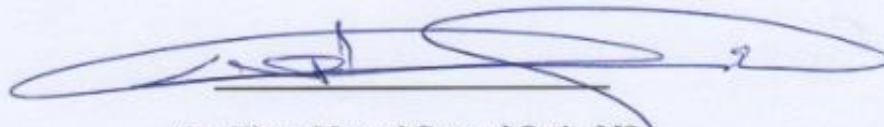
**Econ. Rosa M. Panchana, MTF.
DIRECTORA DE CARRERA (e)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Ing. Verónica Ponce Chalén, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Lcdo. Javier Raza Caicedo, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Abg. Victor Manuel Coronel Ortiz, MSe.
SECRETARIO GENERAL (e)**

ÍNDICE

CONTENIDO

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTOS	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	8
MARCO TEÓRICO	8
1.1 Revisión de literatura	8
Antecedentes	8
Tesis:	9
RESUMEN	10
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos	14
1.2.1 Viabilidad	14
1.2.2 Consultor	15
1.2.3 Microempresa	15
1.2.4 PYMES	15
1.2.5 Marketing	16
1.2.6 Servicio	16
1.2.7 Servicio al cliente	17
1.2.8 Cultura organizacional	17
1.2.9 Diferenciación	18
1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales	18
1.3.1 Fundamentos legales	18
1.3.1.1 Ley de Consultoría	18
1.3.1.2 Ley de Compañías	20
1.3.1.3 Proceso para crear una compañía en el Ecuador	21

1.3.1.4 (Plan nacional de buen vivir, 2013)	23
1.3.2 Aspectos sociales	23
1.3.3 Aspectos psicológicos.....	23
1.3.4 Aspectos filosóficos	24
CAPÍTULO II	25
MATERIALES Y MÉTODOS	25
2.2 Métodos de la investigación.....	25
2.3 Diseño de muestreo	26
2.3.1 Población.....	26
2.3.2 Muestra	26
2.4 Diseño de recolección de datos	27
PROPUESTA	28
3.1 Naturaleza del proyecto	28
3.1.1 Descripción de la idea del negocio	28
3.1.2 Justificación de la empresa o producto	29
3.1.3 Nombre de la Empresa	29
3.1.4 Descripción de la empresa.....	30
3.1.5 Análisis FODA.....	30
3.1.6 Filosofía empresarial	32
3.1.6.1 Misión	32
3.1.6.2 Visión.....	32
3.1.6.3 Objetivos	32
3.1.6.3 Objetivos específicos.....	32
3.2 Mercado	33
3.2.1 Tamaño del mercado	33
3.2.2 Consumo aparente	36
3.2.3 Participación de la competencia en el mercado	37
3.2.4 Estudio de mercado	37
3.2.4.2 Necesidad de la investigación.....	38
3.2.2.3 Tabulación y análisis de resultados	38
3.2.2.4 Análisis del tratamiento de la información	65
3.2.5 Marketing mix	67
3.2.5.1 Diseño y desarrollo del servicio	67

3.2.5.2 Determinación del precio del servicio	67
3.2.5.3 Distribución.....	68
3.2.5.4 Comunicación	68
3.2.6 Plan de introducción al mercado.....	69
3.3 Proceso del servicio	69
3.3.1 Objetivos del servicio	69
3.3.2 Descripción del proceso del servicio	69
3.3.3 Diagrama de flujo de producción y entrega del servicio.....	71
3.3.4 Identificación de proveedores.....	72
3.3.5 Equipos a utilizar y características	73
3.3.6 Diseño y distribución de planta y oficina (Layout).....	75
3.4 Organización.....	76
3.4.1 Objetivos del área de organización.....	76
3.4.2 Estructura organizacional	76
3.4.2.1 Organigrama.....	76
3.4.2.2 Manual de funciones	77
3.4.3 Desarrollo del personal.....	81
3.4.4 Políticas institucionales	82
3.4.5 Evaluación de desempeño	82
3.4.5.1 Políticas de evaluación de desempeño	82
3.4.5.2 Formato de evaluación general de desempeño	84
3.5 Finanzas	85
3.5.1 Objetivos del área de finanzas	85
3.5.1.1 Catálogo de cuentas.....	85
3.5.2 Base de datos.....	86
3.5.3 Costos y gastos.....	87
3.5.4. Capital social.....	90
3.5.4.1 Dividendos	90
3.5.5 Préstamo bancario	91
3.5.6 Clasificación.....	92
3.5.7 Fijación de precios	93
3.5.7.1 Presupuesto de ventas.....	95
3.5.8 Balance inicial.....	96

3.5.9 Estados financieros proyectados	97
3.5.10 Balance general proyectado.....	101
3.5.11 Punto de equilibrio	102
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108
ANEXOS	113
Matriz de consistencia	113
Matriz de operacionalización	114
PRESUPUESTO	115
CRONOGRAMA	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis FODA.....	31
Tabla 2 Pymes en la Provincia de Santa	34
Tabla 3 Pymes en el Cantón <i>La Libertad</i>	34
Tabla 4. Mercado objetivo	35
Tabla 5. Mercado real	35
Tabla 6. Consumo aparente anual	36
Tabla 7: Análisis de Competencia.....	37
Tabla 8: Edad	39
Tabla 9: Género.....	40
Tabla 10: Nivel de estudios.....	41
Tabla 11: Actividad específica del negocio	42
Tabla 12: Tiempo del negocio en el mercado	44
Tabla 13: ¿Su negocio se encuentra posicionado en el mercado Libertense?.....	45
Tabla 14: ¿Dispone de las herramientas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento de su negocio?.....	46
Tabla 15: ¿Cree que la atención al cliente es un aspecto importante para la continuidad de su negocio?	47
Tabla 16: Al utilizar técnicas de atención al cliente ¿Cree que su negocio incrementaría sus ingresos?.....	48
Tabla 17: ¿Está dispuesto a implementar estrategias que permitan la fidelización de sus clientes?.....	49
Tabla 18: ¿Cree usted que su negocio necesita soporte para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes?	50
Tabla 19: ¿Le gustaría contar con un efecto diferenciador en cuanto a su competencia?.....	51
Tabla 20:¿Está dispuesto a aplicar técnicas para desarrollar una ventaja competitiva en el mercado?.....	52
Tabla 21: ¿Su negocio cuenta con los recursos necesarios para invertir en servicios de consultoría?	53

Tabla 22: ¿Cree que al contratar los servicios de consultoría podrá tener excelentes resultados e incluso incrementar sus recursos económicos?	54
Tabla 23: ¿Sería de su agrado el establecimiento de una microempresa de consultoría empresarial en el Cantón La Libertad?.....	55
Tabla 24: ¿Considera usted que dentro del Cantón La Libertad no existen empresas que ofrezca servicios de consultoría empresarial?	56
Tabla 25: ¿Le gustaría publicitar su negocio en diferentes herramientas tecnológicas (e-marketing)?	57
Tabla 26: ¿Contrataría los servicios de una empresa que realice esta labor?	58
Tabla 27: ¿Está dispuesto a realizar una inversión en servicios de este tipo?	59
Tabla 28: ¿Cómo considera usted que está su situación económica para acceder a este beneficio?.....	60
Tabla 29:¿Su negocio se maneja bajo un organigrama establecido que permita el conocimiento de funciones de los colaboradores?	61
Tabla 30: ¿Fomenta el desarrollo de un buen clima laboral para sus colaboradores?.....	62
Tabla 31: ¿Cuál fue el monto de capital a utilizar para dar inicio a su negocio?..	63
Tabla 32: ¿Cree que con el rendimiento económico que posee su negocio, este puede durar más años en el mercado?.....	64
Tabla 33: Proveedores.....	72
Tabla 34: Equipos a utilizar	73
Tabla 35. Catálogo de cuentas	85
Tabla 36. Base de datos.....	86
Tabla 37. Costos y gastos.....	87
Tabla 38. Gastos de ventas.....	88
Tabla 39. Gastos administrativos	88
Tabla 40. Servicios básicos	88
Tabla 41. Gastos de arriendo.....	89
Tabla 42. Suministros de limpieza	89
Tabla 43. Gastos de constitución	89
Tabla 44. Sueldos y salarios.....	89

Tabla 45. Capital de trabajo	90
Tabla 46. Total de inversión.....	90
Tabla 47 Capital social.....	90
Tabla 48. Dividendos	90
Tabla 49. Detalle de dividendos.....	91
Tabla 50. Préstamo bancario	91
Tabla 52. Detalle de préstamo.....	91
Tabla 53. CLASIFICACIÓN DE CUENTAS.....	92
Tabla 54. Costo Primo.....	93
Tabla 55. Costos de conversión	93
Tabla 56. Costo de producción.....	94
Tabla 57. Costos de distribución.....	94
Tabla 58. Costo total	94
Tabla 59. Costo unitario.....	94
Tabla 60. Precio de venta total.....	95
Tabla 61. Precio de venta unitario.....	95
Tabla 62. Ganancia por unidad	95
Tabla 63. Proyección de ventas.....	95
Tabla 64. Presupuesto de ventas	96
Tabla 65. Presupuesto de costos.....	96
Tabla 66. Balance inicial.....	96
Tabla 67. Estado de resultado	97
Tabla 68. Flujo de caja	98
Tabla 69. Flujo de efectivo.....	100
Tabla 70. Balance general	101
Tabla 71. Fórmula de punto de equilibrio.....	102
Tabla 72, Costos fijos y variables	102
Tabla 73. Punto de equilibrio	102
Tabla 74. Indicadores financieros	103
Tabla 75. Matriz de consistencia.....	113
Tabla 76. Matriz de operacionalización.....	114

Tabla 77. Presupuesto	115
Tabla 78. Cronograma.....	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Logo	30
Gráfico 2: Edad	39
Gráfico 3: Género.....	40
Gráfico 4 Nivel de estudios.....	41
Gráfico 5: Actividad específica del negocio	42
Gráfico 6: Tiempo del negocio en el mercado	44
Gráfico 7: ¿Su negocio se encuentra posicionado en el mercado Libertense?	45
Gráfico 8: ¿Dispone de las herramientas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento de su negocio?.....	46
Gráfico 9: ¿Cree que la atención al cliente es un aspecto importante para la continuidad de su negocio?	47
Gráfico 10: Al utilizar técnicas de atención al cliente ¿Cree que su negocio incrementaría sus ingresos?.....	48
Gráfico 11: ¿Está dispuesto a implementar estrategias que permitan la fidelización de sus clientes?.....	49
Gráfico 12: ¿Cree usted que su negocio necesita soporte para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes?	50
Gráfico 13: ¿Le gustaría contar con un efecto diferenciador en cuanto a su competencia?.....	51
Gráfico 14: ¿Está dispuesto a aplicar técnicas para desarrollar una ventaja competitiva en el mercado?.....	52
Gráfico 15: ¿Su negocio cuenta con los recursos necesarios para invertir en servicios de consultoría?	53
Gráfico 16: ¿Cree que al contratar los servicios de consultoría podrá tener excelentes resultados e incluso incrementar sus recursos económicos?	54

Gráfico 17: ¿Sería de su agrado el establecimiento de una microempresa de consultoría empresarial en el Cantón La Libertad?.....	55
Gráfico 18: ¿Considera usted que dentro del Cantón La Libertad no existen empresas que ofrezca servicios de consultoría empresarial?.....	56
Gráfico 19:¿Le gustaría publicitar su negocio en diferentes herramientas tecnológicas (e-marketing)?.....	57
Gráfico 20: ¿Contrataría los servicios de una empresa que realice esta labor?	58
Gráfico 21: ¿Está dispuesto a realizar una inversión en servicios de este tipo? ...	59
Gráfico 22: ¿Cómo considera usted que está su situación económica para acceder a este beneficio?	60
Gráfico 23:¿Su negocio se maneja bajo un organigrama establecido que permita el conocimiento de funciones de los colaboradores?	61
Gráfico 24:¿Fomenta el desarrollo de un buen clima laboral para sus colaboradores?.....	62
Gráfico 25:¿Cuál fue el monto de capital a utilizar para dar inicio a su negocio?	63
Gráfico 26:¿Cree que con el rendimiento económico que posee su negocio, este puede durar más años en el mercado?.....	64
Gráfico 27: Diseño #1	75
Gráfico 28: Diseño #2	75
Gráfico 29: Diseño 3	75

INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial es cambiante por las exigencias de la sociedad, las oportunidades de crecimiento de las organizaciones varían según los acontecimientos que se dan en todo el planeta o en su lugar de asentamiento, por esta razón los gerentes o administradores deben estar preparados para poder enfrentar este tipo de situaciones, con la finalidad de no perder su lugar en el mercado.

Sin embargo, para llevar a cabo esta preparación es necesario contar con ayuda externa especializada, la misma que servirá para direccionar correctamente y administrar las herramientas necesarias para corregir falencias que puedan existir dentro de una organización de tal forma que sea capaz de alcanzar el éxito esperado. Esta ayuda externa denominada consultoría, no es un tema nuevo, puesto que tuvo sus inicios en la época de la Revolución Industrial, desde entonces continua vigente, en el mundo existen firmas consultoras de prestigio que brindan sus servicios a compañías consideradas como gigantes, lo que se conoce como una gran inversión que tendrá resultados positivos en el futuro económico de las empresas que hagan uso de este beneficio.

El brindar servicios de consultoría resulta un negocio con modalidad ganar – ganar, puesto que el usuario obtendrá beneficios de todo tipo para su empresa , puesto que podrá realizar sus actividades de mejor forma y el consultor adquiere experiencia que le servirá para usarla como guía en sus próximos retos.

Este tipo de servicios es ofertado en el Ecuador, más que todo en las grandes ciudades tales como Quito, Guayaquil, Manta y Cuenca, debido a que poseen mayor actividad económica, y mayor asentamiento de empresas, por esta razón, una de las grandes empresas consultoras como PWC y EGV CONSULTORES llevan varios años realizando sus operaciones de forma exitosa en estas localidades.

En virtud de lo antes mencionado, es necesaria la implementación de una consultora empresarial específicamente en el Cantón La Libertad, puesto que es la capital económica de la Provincia de Santa Elena, por lo tanto existen microempresas que necesitan de conocimientos y herramientas que les permitan continuar con sus actividades por un largo tiempo.

Por esta razón, se realizará el respectivo estudio que abarcará los ámbitos de mercado, organización, servicio, legal y financiero para determinar la viabilidad del proyecto ante su establecimiento y ejecución.

La provincia de Santa Elena se caracteriza por ser una fuente de emprendimiento para sus habitantes, debido a su localización en la zona costera, su naturaleza le permite explotar ampliamente el turismo, además posee sectores que se prestan para engrandecer el comercio, haciéndola atractiva al momento de realizar inversiones, y considerando al sector industrial pesquero, principal fuente de trabajo para los nativos del lugar.

El sector comercial abarca gran parte del mercado empresarial en la provincia de Santa Elena se recalca que cuenta con el sector de servicios que es fuente de

ingresos y de trabajo para muchas familias del cantón y aunque se encuentra en vías de crecimiento, en el desarrollo de sus actividades se han podido observar las siguientes problemáticas:

- Los pequeños negocios que inician sus actividades tiene un corto plazo de vida, esto se debe a que los emprendimientos no tienen análisis de negocio y son realizados de forma empírica, ya que los emprendedores no dedican tiempo y recursos para realizar un estudio que les permita determinar la localización, inversión y estrategias para la implementación de un negocio, esto conlleva que al poco tiempo el emprendedor declare una pérdida de su inversión.
- El emprendedor no utiliza herramientas administrativas que permitan impulsar sus negocios, que fomenten la competitividad, y que logren la vigencia de los mismos, a causa de que desconocen las técnicas y procedimientos adecuados para sostener la inversión.
- En la provincia de Santa Elena no existen empresas de consultoría para (pymes), que sirvan como guía para los emprendedores, debido a que no han existido proyectos de investigación o de vinculación con la colectividad para asesoría por servicios, los proyectos que nacen en la provincia son de plan negocio, emprendimiento, y desarrollo turístico, por tanto, los negocios dan inicio a sus actividades mediante el emprendimiento de oportunidad sin tener bases técnicas, ni estudios a través de consultorías.

- Los emprendedores no dan la correspondiente atención al cliente, al no aplicar la sociabilidad y comunicación asertiva, debido a que no están capacitados para realizar una adecuada atención, lo que genera que en muchas ocasiones que el cliente decida no regresar al establecimiento o pueda dar malas referencias del mismo.
- Los propietarios de negocios realizan sus actividades sin el debido establecimiento de un organigrama y su respectivo manual de funciones; es decir, delegan las funciones sin tener en consideración los requerimientos del trabajo a realizar, ni las capacidades de los trabajadores.

La **formulación del problema** determina la siguiente pregunta: ¿Cómo incide la creación de una microempresa de consultoría empresarial para el fortalecimiento de las pymes de servicio en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?

El **Objetivo general** de este trabajo es:

Desarrollar una propuesta de emprendimiento para la creación de una microempresa de consultoría empresarial para el fortalecimiento de las pymes de servicio en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Las **tareas científicas** se detallan a continuación:

- ◆ Establecer un análisis situacional de la existencia de empresas de servicios de consultoría empresarial en el sector.

- ◆ Elaborar el estudio de mercado para establecer el porcentaje de aceptación de la microempresa consultora para pymes de servicios.
- ◆ Establecer un diseño organizacional del giro del negocio, desarrollando las áreas administrativas y de ventas en función a las actividades de consultoría.
- ◆ Diseñar un modelo financiero-contable definiendo la estructura de los costos e información contable.

La justificación del presente trabajo se manifiesta: según (Diario El telégrafo, 2017) “En el Ecuador, el 95% del tejido empresarial son Mipymes; de ellas el 90% son micro, 8,6% son pequeñas y el 1,4% son medianas. A través de estas, se hacen el 64% de compras públicas y además abarcan el 35% de todas las ventas nacionales”. Se puede apreciar que el mercado micro-empresarial a nivel nacional es atractivo y a su vez prometedor, y el terreno en ventas que ocupan es muy bueno, pero puede incrementar.

El mismo estudio (Diario El telégrafo, 2017) afirma que “el diagnóstico del Mipro detectó problemas en acceso a mercados, gestión empresarial, innovación, acceso a financiamiento, calidad y asociatividad”

La provincia de Santa Elena, posee una economía relativamente creciente y las Pymes no se quedan atrás en cuanto a los problemas en mención, esto refleja la necesidad de implementar una microempresa de consultoría en estas áreas que pueda mejorar la capacidad de cada empresa de tal forma que puedan incrementar su nivel de ventas y contribuyan al crecimiento económico de la localidad.

Mediante el estudio se podrá determinar la viabilidad de este proyecto, en el que se incluye una investigación exhaustiva para detectar las necesidades de los clientes potenciales, de tal forma que se puedan brindar las herramientas y estrategias necesarias que se ajusten a sus requerimientos del emprendedor con la finalidad de contribuir en el mejoramiento de sus actividades.

Por esta razón, con la creación de la empresa consultora se pretende brindar la asistencia necesaria, así como la formulación de estrategias, diseño de campañas publicitarias, módulos de capacitaciones con la finalidad de incrementar el nivel de productividad y competitividad de los posibles usuarios, de esta forma puedan crecer y mantenerse en el mercado, lo cual hará que poco a poco la consultora vaya generando credibilidad la misma que se verá reflejada en el aumento del portafolio de clientes.

La **Idea a defender** es la siguiente:

La creación de una microempresa de consultoría empresarial contribuirá al fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas de servicio del Cantón La Libertad.

- **Variable dependiente.**

Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas de servicio del Cantón La Libertad.

- **Variable independiente.**

Creación de una microempresa de consultoría empresarial.

El mapeo de este trabajo de titulación está constituida por la siguiente estructura científica:

La Introducción, donde se encuentra información relacionada al planteamiento y formulación del problema, objetivo general, tareas científicas, justificación, idea a defender, la variable dependiente que se refiere al fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas de servicio del Cantón La Libertad y la variable independiente que comprende la Creación de una microempresa de consultoría empresarial.

El capítulo I, se refiere al marco teórico que contiene revisión de la literatura, desarrollo de teorías y conceptos, fundamentos legales, sociales filosóficos y psicológicos, el cual se fundamenta con la búsqueda de información concerniente al tema de investigación.

El capítulo II, corresponde a la metodología de la investigación que se compone por el tipo de investigación a utilizar, diseño de muestreo y recolección de datos en el cual se determina la población a la que se dirige el servicio y los instrumentos de recolección de datos para obtener información correspondiente al tema de estudio.

El capítulo III, contiene la propuesta, que en este caso es la creación de una microempresa de consultoría empresarial, la misma en la que se establece la naturaleza de la empresa, el mercado, el proceso del servicio, al ámbito organizacional y el estudio financiero, con la finalidad de direccionar el establecimiento y determinar la posible rentabilidad de la empresa en mención.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de literatura

Antecedentes

La consultoría tuvo sus inicios en la era de la revolución industrial, puesto que con la llegada de maquinaria y la implementación de tecnología en los procesos de producción, surge la necesidad analizar y determinar los métodos, técnicas y procedimientos, con el propósito de que permitan inducir a los empresarios en la organización, planificación, direccionamiento y control de sus negocios.

(Zapata, Pineda, & Quiroga, 2012) “Desde los inicios de la administración científica iniciada por Frederick Taylor, Henry Gantt, Cooke Morris Harrington Emerson, Frank y Lilian Gilbreth, llegaron a consultar en conjunto a aproximadamente 200 empresa, ayudándoles a sistematizar las actividades de sus trabajadores a través de incentivos, sueldos y estudios”.

La consultoría tuvo sus momentos importantes, ya que fue útil para los gobiernos de los países que intervinieron en la segunda guerra mundial, así como tuvo su época dorada después de la guerra, ya que muchas empresas crecieron y se expandieron, se crearon muchas oportunidades dando apertura al crecimiento de nuevas economías, por tal razón hicieron de la consultoría un nuevo método de enseñanza – aprendizaje en aquel tiempo.

Con el pasar del tiempo son pocas las empresas dedicadas a la consultoría que han podido mantenerse vigentes en la actualidad, una de ellas es Price Waterhouse, que aún tiene oficinas alrededor del mundo y ofrece oportunidades de crecimiento profesional a sus colaboradores.

En el Ecuador, la consultoría empresarial es un servicio que paulatinamente se ha desarrollado con el paso del tiempo, puesto que por un tiempo predominó el empleo de formas empíricas para desarrollar actividades para el desarrollo de una organización.

La Cámara Ecuatoriana de Consultoría se creó a inicios de los años 70, fue aprobada el 7 de diciembre de 1978, y busca agrupar y realizar seguimientos a todas las consultoras del país, mantener actualizada su base de datos y regular las actividades que desempeñan, además de velar por brindar excelentes servicios con competencia justa.

Tesis:

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES (UNEMI).

DATOS: Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de consultoría empresarial y de formación de pequeñas y medianas empresas (pymes), que contribuya al desarrollo socioeconómico del cantón Milagro, 2013. (Almeida & Zerna, 2013)

RESUMEN

En el estudio de factibilidad en mención se busca poder determinar si en el Cantón Milagro, Ubicado en la Provincia del Guayas se puede implementar una empresa consultora empresarial capaz de generar empleo y crecimiento económico en dicha localidad.

Para esto, se contó con una metodología de tipo cualitativa y cuantitativa, documental y descriptiva para proceder con la investigación y poder obtener los datos esperados, los mismos que fueron recolectados mediante una encuesta realizada a propietarios de Pymes del Cantón y dos entrevistas a profesionales conocedores del tema.

Los resultados de la investigación contribuyeron a la propuesta de creación de la empresa consultora, debido a que muchos de los negocios tienen deficiencias en cuanto a toma de decisiones, de inversión y administrativos, por lo cual se vio reflejada la necesidad de contratar a una entidad capaz de ofrecer este tipo de servicio.

APORTE EN LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se constituye en un referente de la propuesta planteada, debido a que su desarrollo permitió determinar los indicadores referenciales en la investigación, siendo una guía para comprender a profundidad el desarrollo del tema y la aplicación de la metodología de acuerdo a la necesidad del trabajo desarrollado.

La información que posee esta investigación sirvió para conocer que en otros lugares del país al igual que en el cantón La Libertad las pymes se encuentran en crecimiento, pero que necesitan estructurar planes que permitan desarrollar sus actividades sin problemas.

Por otra parte, la aplicación de instrumentos dio resultados que fundamentan la creación de una consultora empresarial, ya que es necesario que los profesionales de una localidad puedan ofrecer sus servicios y a su vez contribuyan al desarrollo de un negocio en crecimiento.

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD EAN, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS, ESCUELA DE POSGRADOS.

DATOS: Creación de una empresa de consultoría integral para las mypes ubicadas en la ciudad de Bogotá, 2012. (Pérez & Trujillo, 2012)

RESUMEN

En este proyecto investigativo se trata de crear una empresa de consultoría empresarial, desarrollado en la ciudad de Bogotá, en Colombia, se busca ofrecer este servicio a propietarios de Pymes y brindarles asesoramiento en temas administrativos y financieros, que les permita generar rentabilidad.

Para su desarrollo, se aplicó la investigación descriptiva con la finalidad de detallar las características del mercado, así mismo se utilizó la investigación de tipo documental puesto que se consultó en textos y artículos publicados en revistas especializadas en empresas, ya que se quería conocer las causas de

liquidación de empresas en la localidad, la formación de los empresarios y aspectos administrativos.

Al realizar el estudio se pudo determinar que la mayoría de los empresarios no buscan asesoría al inicio de un negocio, siendo estos resultados un referente aunque para la creación de la empresa de consultoría, enfocada en cubrir todas las necesidades en cuanto a temas administrativos, financieros, creación de empresas ofreciendo un servicio acorde a las necesidades empresariales.

APORTE EN LA INVESTIGACIÓN

Con esta investigación se permitió tener un enfoque de otro país, lo cual fue utilizado como aporte para la elaboración de la propuesta en cuanto a la cartera de servicios que puede tener una consultora, de tal forma que pueda brindar servicios de calidad y cubrir los requerimientos del cliente.

Por otra parte por medio de la investigación documental realizada se pudo conocer a breves rasgos como es manejo empresarial en cuanto a Pymes y empresas consultoras del vecino país y el impacto que producen, de esta forma se podrá aplicar ciertos aspectos tales como establecer estructuras empresariales y desarrollar los correspondientes manuales de funciones.

En este caso se afirma el hecho en que las empresas de consultoría deben considerar como estrategia el trabajo en equipo, ya que sus resultados se reflejan al momento de ofrecer el servicio, y este debe ser de calidad para que los dueños de negocios consideren también la asesoría en otros ámbitos empresariales.

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.

DATOS: Plan de negocio para la creación de una empresa consultora especializada en marketing para las pymes del cantón La Maná- provincia de Cotopaxi año 2015 (Olvera, 2015).

RESUMEN

En esta tesis desarrollada en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, que consiste en un plan de negocios, da a conocer que existe un mercado poco explorado y con mucho potencial, para lo cual el estudio financiero demuestra que se puede obtener la debida viabilidad y rentabilidad en la creación de una empresa de consultoría empresarial en dicha ciudad.

Dentro del marco metodológico se encontró la utilización de investigación descriptiva y bibliográfica que permiten obtener información de diversas fuentes para poder realizar las debidas conclusiones. Los medos aplicados fueron el deductivo, analítico y sintético con la finalidad de analizar las variables escogidas.

Se aplicó instrumentos como la encuesta y la observación a los gerentes propietarios de Pymes del Cantón La Maná, dando como resultado la aceptación de una empresa consultora y que los posibles usuarios estarían dispuestos a contratar este tipo de servicios. En el estudio financiero se determinó la viabilidad para la creación de esta empresa, puesto que el VAN y el TIR demuestran la rentabilidad esperada.

APORTE EN LA INVESTIGACIÓN.

Este trabajo permitió conocer las estrategias del marketing en los negocios, siendo una herramienta complementaria al momento de emprender una actividad comercial o de servicio, en este caso la creación de una empresa de consultoría.

Se determinó que el marketing es importante dentro de una empresa y que es necesario que los propietarios de las pymes tengan conocimiento de aspectos básicos de publicidad para su negocio de tal forma que pueda seguir creciendo.

Al momento de la elaboración de los estados financieros, se pudo tener una mejor apreciación al momento de obtener resultados y poder redactar las conclusiones y recomendaciones del caso, ya que se pudo tener una mejor comprensión de la función del valor actual neto y la tasa interna de retorno y la importancia de estos resultados al momento de determinar la viabilidad del proyecto.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1 Viabilidad

(Gonzalez Rios, 2015) “Significa que el proyecto se puede dar a cabo. Para ello es necesario contar con los recursos iniciales requeridos para su puesta en marcha, en términos financieros, una empresa es viable si los ingresos son suficientes para cubrir los costes”.

(Sebastián, Arenas, & Claver , 2017) “Trata de analizar las distintas alternativas posibles al proyecto, tanto desde el punto de vista técnico como económico y financiero, con el objetivo de seleccionar aquella opción más adecuada”.

1.2.2 Consultor

(Gutiérrez, 2014) “Consultor es una persona que se dedica a establecer parámetros, consejos, recomendaciones, análisis de resultados, etc. De un procedimiento o proceso que se deriva de la aplicación de un conocimiento profesional, esta persona cumple con estándares establecidos”

(Navarro, 2016) “Persona capaz de asesorar a una organización a realizar un proceso exitoso. Encargado de implementar el proceso o de supervisar a otros que lo desarrollen de manera óptima, formando parte de una organización”.

1.2.3 Microempresa

(Ecuador en cifras, 2014) “Según el tamaño de la empresa, se define como tal, de acuerdo al volumen de ventas anuales menores a \$100.000,00 y el número de personas ocupadas sean de una a nueve”.

(Ley de compañías, 2017) “Microempresa es una unidad económica operada por personas naturales, jurídicas o de hecho, formales e informales que se dedican a la producción, servicios y/o alimentos en diferentes subsectores económicos”.

1.2.4 PYMES

(S.R.I., 2014) “Conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores y su nivel de activos o producción presentan características propias de este tipo de actividades económicas”.

(Fierro Martinez, 2015) “Entidades que no negocian sus instrumentos de patrimonio en bolsas de valores nacionales e internacionales, no tienen obligación pública de rendir cuentas y sus estados financieros son de información generada para sus propietarios y acreedores”

1.2.5 Marketing

(Kotler & Armstrong, Fundamentos de marketing, 2017) “En términos sencillos, el marketing supone involucrar clientes y administrar relaciones redituables con ellos. El objetivo del marketing consiste en crear valor para los clientes con la finalidad de obtener a cambio una ganancia”.

(Pérez Aguilera, 2017) “Se trata de la disciplina dedicada al análisis del comportamiento de los mercados de los consumidores, analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades”.

1.2.6 Servicio

(Armstrong & Kotler, 2017) “Es una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta y, siendo esencialmente intangibles, no tienen como resultado la propiedad de algo”.

(Giraldo & Juliao, 2016) “Los servicios tradicionalmente se han diferenciado de los bienes físicos en la disciplina mediante cuatro características fundamentales (Paradigma IHIC) Intangibilidad (no se pueden tocar, heterogeneidad (variabilidad de comportamientos), Inseparabilidad (compra y consumo simultáneo) y caducidad (no se pueden almacenar)”.

1.2.7 Servicio al cliente

(Lovelock & Wirtz, 2015) “Son procesos que deben diseñarse y administrarse para crear la experiencia deseada por el consumidor, lo que convierte a los procesos en la arquitectura de los servicios”.

(Pérez F. , 2017)“Es el servicio que proporciona una empresa al relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga un producto en el momento y lugar adecuado y se asegure de un uso correcto del mismo”.

1.2.8 Cultura organizacional

(Gómez, Balkin, & Cardy, 2016) “Los valores, creencias, expectativas y normas dominantes en una organización, cuando son compartidos, tienen una gran influencia en la eficacia de las políticas de dirección de recursos humanos y la gestión de la diversidad de los empleados es particularmente sensible a esta cultura”.

(Tirado, Gálvez, & Baleriola, 2017) “Es el conjunto de valores, normas, creencias, guías, conocimientos, saberes compartidos por los integrantes de una organización. Este conjunto se puede entender como el plano o tono afectivo de un colectivo, la cultura que esté planteada explícitamente de alguna manera o no, tiene la característica de hacer referencia a elementos que están normalmente desapercibidos pero que tienen la propiedad de reproducirse”.

1.2.9 Diferenciación

(Kotler & Keller, Dirección de marketing, 2016) “Para desarrollar una marca los productos deben ser diferenciados, y estos medios incluyen: forma, características, calidad de desempeño, calidad de ajuste, durabilidad, confiabilidad, posibilidad de reparación y estilo”.

(Vallet-Bellmunt, 2015)“Estrategia mediante la cual la empresa comercialice un producto que se ha percibido por los consumidores como único, especial o superior gracias a sus características”.

1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales

1.3.1 Fundamentos legales

Para que la microempresa de consultoría empresarial pueda desarrollar sus actividades como tal debe regirse a los parámetros legales establecidos por las autoridades competentes, estos se detallan a continuación

1.3.1.1 Ley de Consultoría

(Ley de Consultoría, 2004) **Art. 1.-** Para los efectos de la presente Ley, se entiende por consultoría, la prestación de servicios profesionales especializados, que tengan por objeto identificar, planificar, elaborar o evaluar proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación. Comprende, la supervisión, fiscalización y evaluación de proyectos, así como los servicios de asesoría y asistencia técnica, elaboración de estudios económicos, financieros, de organización, administración, auditoría e investigación.

Art. 2.- La consultoría podrá ser ejercida por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras de conformidad con la presente Ley y su reglamento. Cuando esta Ley utilice la palabra "Consultores", se entenderá que comprende indistintamente a las personas indicadas.

Art. 3.- Son servicios de apoyo a la consultoría los auxiliares que no implican dictamen o juicio profesional, tales como los de contabilidad, topografía, cartografía, aerofotogrametría, la realización de ensayos y perforaciones geotécnicas sin interpretación, la computación, el procesamiento de datos y el uso auxiliar de equipos especiales.

Art. 4.- Los actos relacionados con el ejercicio de la consultoría, así como los contratos de servicios de consultoría o de apoyo a la consultoría que realicen las dependencias, entidades u organismos del sector público, se regirán por esta Ley, su reglamento y en lo que no estuviere previsto, por las demás normas legales aplicables.

De conformidad al capítulo II de la Ley de Consultoría:

De los consultores

Art. 5.- Para que una compañía nacional pueda ejercer actividades de consultoría, deberá estar constituida de conformidad con la Ley de Compañías.

Las compañías consultoras nacionales sólo pueden constituirse como compañías en nombre colectivo o de responsabilidad limitada y sus socios deberán reunir los requisitos establecidos en el artículo siguiente.

Art.6.- Para que los consultores individuales, nacionales o extranjeros, puedan ejercer actividades de consultoría, deberán reunir los siguientes requisitos:

Tener título profesional conferido por un Instituto de Educación Superior del Ecuador, o del extranjero, en cuyo caso deberá estar revalidado en el país conforme a la Ley.

1.3.1.2 Ley de Compañías

(Ley de compañías, 2014) **Art 92.-** “La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, al a que se añadirá, en todo caso, las palabras Compañía Limitada o en su caso una abreviatura correspondiente.”

Art. 93.- “La compañía de responsabilidad limitada es mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituir la no adquieren la calidad de comerciantes.”

Art. 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitida por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, segura, capitalización y ahorro.

Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince, si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.

1.3.1.3 Proceso para crear una compañía en el Ecuador

(Registro Mercantil, 2013)

- 1 Presentar al menos 3 testimonios originales de la escritura pública de constitución.
- 2 Todos los testimonios deben tener el mismo número de fojas y todas deben estar rubricadas por el notario ante el que se otorgó la escritura (Art. 41 de la Ley Notarial).
- 3 Cada testimonio deberá tener el original de su Resolución aprobatoria emitida ya sea por la Superintendencia de Compañías o por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- 4 Cada testimonio deberá contar con la razón de marginación de la Resolución aprobatoria, sentada por el notario ante el cual se otorgó la escritura de constitución. En la razón de marginación, se debe verificar que los datos de la Resolución que se margina sean correctos.
- 5 Tratándose de compañías de responsabilidad limitada, se deberá presentar el certificado de publicación por la prensa del extracto de la escritura pública de constitución (Art. 136 de la Ley de Compañías).
- 6 Si los socios o accionistas son extranjeros, en la escritura deberá indicarse si son o no residentes en el Ecuador, o en su defecto deberán adjuntar copia certificada de su visa, con la finalidad de determinar si tienen o no la obligación de presentar el RUC.

- 7 Si la compañía se constituyere con la aportación de algún inmueble, la escritura deberá inscribirse en el Registro de la Propiedad antes de la inscripción en el Registro Mercantil. La inscripción en el Registro Mercantil no podrá efectuarse luego de los 90 días de realizada la inscripción en el Registro de la Propiedad (Art. 10 de la Ley de Compañías).

- 8 Las fechas de los documentos contenidos en la escritura de constitución deben constar en el siguiente orden: a) Certificado de reserva del nombre; b) Certificado de apertura de la cuenta de integración de capital; c) Escritura pública de constitución; d) Otorgamiento de los testimonios de la escritura; e) Resolución aprobatoria; f) Razón de marginación (debe ser al menos igual a la de la Resolución aprobatoria); g) Publicación por la prensa (puede ser antes o después de la razón de marginación)

De igual forma se realizará la gestión respectiva para la obtención de los siguientes permisos y requisitos:

- De funcionamiento en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad

- Permiso otorgado por el cuerpo de Bomberos del Cantón La Libertad

- Obtención del Registro Único del Contribuyente en el Servicio de Rentas Internas.

- Registro en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

1.3.1.4 (Plan nacional de buen vivir, 2013)

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Se garantizará el derecho al trabajo, de igual forma la empresa se convertirá en fuente de empleo para los profesionales de la Provincia de Santa Elena.

1.3.2 Aspectos sociales

Conforme avanza el tiempo las pymes van cobrando fuerza a nivel nacional, según (Revista Ekos, 2016) “Suelen ser los pilares en la creación de nuevos empleos a través de los cuales se engranan las cadenas productivas, los primeros en elevar una ola de innovación en sus procesos”.

Ante la situación económica actual y la dificultad en conseguir rápidamente un empleo que sustente las necesidades del hogar, conlleva a las personas a aventurarse en la realización de su empresa, la misma que genere los ingresos deseados, de esta forma contribuyen a mejorar la situación del sector donde operan. Mediante consultorías, se pretende llegar a todos quienes posean este tipo de negocios para que puedan mejorar su gestión, mantenerse vigente dentro del mercado y produzcan más ingresos que también les permitan prepararse para enfrentar posibles eventualidades.

1.3.3 Aspectos psicológicos

(Redolar, 2015)“Ante la evidente complejidad de respuesta de estrés, podemos cuestionarnos cómo es posible que pueda afectar la salud, y el hecho que lo haga

en función de aspectos como el tipo de agente que desencadena la respuesta, la duración de estrés, la capacidad de reacción muestra la persona, la percepción de control que se tiene de la situación, la predictibilidad del agente estresante, el apoyo social del que se dispone, etcétera”.

En la actualidad el estrés es un aspecto que afecta a las personas, en este caso a quienes manejan negocios, debido a que deben cancelar todo tipo de cuentas en un tiempo determinado para poder dar continuidad a su trabajo, de igual manera un factor que influye es el hecho de tener que buscar entidades que proporcionan financiamiento con la finalidad de realizar mejoras en su lugar de trabajo, esto causa que los niveles de estrés y ansiedad aumenten y las personas puedan agobiarse y cerrar los negocios.

1.3.4 Aspectos filosóficos

(Ruiz Villanueva, 2017) “Ética es parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del ser humano. Es considerada una teoría de carácter y de las costumbres. Asimismo, constituye una rama de la axiología que aborda asuntos relacionados con lo bueno o lo malo desde el punto de vista de lo moral”.

Este es un aspecto muy importante para las personas que poseen un negocio, ya que esto denota la fortaleza en cuanto a los valores personales que se tiene para la ejecución de las actividades, el trato hacia los clientes internos y externos, y que éstas se encuentren relacionadas con actos morales y se manejen dentro de los parámetros de ley.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

Para la elaboración del presente trabajo se tomó en consideración la investigación de tipo exploratoria, debido a la búsqueda y obtención de información completa del tema en mención, de este modo se aumentará el grado de familiaridad con los aspectos que resulten desconocidos en el desarrollo de ésta. Es descriptiva ya que se realizará un análisis de valores que presenten las variables y correlacional encontrando la relación entre las mismas, fundamentando y comprobando la hipótesis que ha sido planteada.

2.2 Métodos de la investigación.

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el método analítico, dado que mediante el mismo se dio paso al análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta dirigida a los dueños de las Pymes de servicios en la localidad. Con el método deductivo se pudo llegar al razonamiento lógico de los datos recolectados y fundamentar la solución del problema encontrado a partir de información ya revisada.

El método inductivo que permite realizar las debidas conclusiones y recomendaciones sobre la creación de una microempresa de consultoría y el efecto que la misma causaría en el mercado.

2.3 Diseño de muestreo

2.3.1 Población

(Bernal, 2016) “Conjunto de los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares sobre las cuales se desea hacer inferencia”.

Para esta investigación se tomó como población a las pymes del sector de servicios del Cantón La Libertad ubicada en la provincia de Santa Elena, las mismas que según datos proporcionadas por el Servicio de Rentas Internas corresponde a 1544.

2.3.2 Muestra

(Bernal, 2016)“Parte de la población que se selecciona y de la que se obtiene información para el desarrollo de la investigación”.

Con el fin de determinar el tamaño de la muestra, a continuación se detalla la siguiente fórmula:

$$Población\ finita = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + e^2 pq}$$

Datos para el cálculo:

N= Tamaño de la población (1544)

p = Proporción (posibilidad de ocurrencia) 0.5

q = Complemento (posibilidad de no ocurrencia) 0.5

e = margen de error (5%)

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza (1,96)

$$Población\ finita = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(1544)}{(0,05)^2(1544 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{1483,8576}{4,8179} = 307,8 = 308$$

2.4 Diseño de recolección de datos

Para la recolección de datos necesarios para el desarrollo del proyecto se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, la misma que consta de un banco de 23 preguntas formuladas con el objetivo de conocer lo que piensa el encuestado sobre el tema de estudio y de esta forma corroborar lo establecido en la idea a defender.

Para efectos de la misma, el banco de preguntas estará estructurado con la escala de Likert, además se ajusta a la obtención de información correspondiente a las dimensiones y variables establecidas.

Este instrumento se aplicará a 308 dueños de pymes de servicios del Cantón La Libertad, que serán elegidos al azar, dichos resultados serán procesados posteriormente, adicionalmente se aplicara la técnica de observación directa, en la cual se podrá apreciar el desempeño de las pymes de servicio dentro de su entorno laboral.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Naturaleza del proyecto

3.1.1 Descripción de la idea del negocio

Crear una microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicios en el Cantón La Libertad, es un proceso que se llevará a cabo mediante la gestión debida para su correspondiente constitución legal y posterior desarrollo de actividades.

Mediante el servicio de consultoría se ofrecerá a los dueños y colaboradores de las pymes la investigación y detección de posibles situaciones que causan problemas en el desarrollo de sus actividades, así como el debido desarrollo de estrategias y entrega de herramientas veraces y efectivas para la solución de los inconvenientes, mejorando notablemente los procesos que se lleven a cabo en dichos negocios siendo capaces de generar cambios que conlleven a la empresa a mejorar el desarrollo de sus actividades, incrementar la cartera de clientes y la rentabilidad,, posicionarse y mantenerse en el mercado, por un tiempo prolongado.

Esto será posible con la contratación de profesionales capacitados en áreas administrativas y de marketing, que realizarán los trabajos de manera ética, oportuna, responsable, siempre con respeto, cordialidad y tolerancia para con los usuarios de la empresa.

3.1.2 Justificación de la empresa o producto

La idea de creación de la microempresa de consultoría empresarial SL CONSULTORÍA, nace de la visión que se tiene en cuanto a aprovechar un mercado poco explorado; es decir, no está saturado en el Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Esto se ha venido observado en relación a la necesidad de las Pymes del sector para crecer, posicionarse y mantenerse en el mercado, atraer más clientes, mejorar la calidad del servicio e incrementar sus ganancias, de esta forma se busca brindar asesorías y capacitaciones en áreas administrativas y de marketing con precios accesibles, con la finalidad que los empresarios al aplicar puedan llevar sus negocios a obtener el éxito deseado.

De esta forma, la microempresa SL CONSULTORÍA busca iniciar sus actividades y posteriormente posicionarse en el mercado de Pymes de servicios del Cantón La Libertad, generando un impacto positivo en cada trabajo realizado, cumpliendo metas y satisfaciendo las necesidades y posicionándose en la mente de los posibles clientes.

3.1.3 Nombre de la Empresa

La empresa se llamará SL CONSULTORÍA, su elección se debe a que SL son las iniciales de la futura propietaria Sonnia Lozada y consultoría ya que es la actividad a la que se dedicará la microempresa.

Su logotipo está graficado de la siguiente manera:

Gráfico 1: Logo



Fuente: Creacion de una microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicio
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.1.4 Descripción de la empresa

La empresa SL CONSULTORÍA se dedicará a ofrecer servicios de consultoría en áreas de administración y marketing mediante el empleo de estrategias adecuadas y herramientas que se ajusten a las necesidades de los clientes.

Estas estrategias serán brindadas por profesionales en las áreas a abarcar los mismos que mediante entrevistas captarán los requerimientos de los clientes e inmediatamente trabajarán en todas las soluciones posibles.

El trabajo que se realice en la empresa será siempre basado en los valores corporativos, ética, calidad e integridad, garantizando muy buenos resultados para los clientes.

3.1.5 Análisis FODA

Se procedió a realizar un análisis FODA para la empresa en el cual se pudo determinar los distintos factores internos y externos que pueden afectar a la misma, tanto de manera positiva como negativa para el posterior desarrollo de estrategias que permitan corregir o reforzar los distintos puntos que se van a encontrar.

Tabla 1: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Contratación de profesionales calificados para resolver los trabajos asignados.	Novel empresa ingresando al mercado peninsular
Trabajo en equipo.	Inicio de actividades con un monto bajo de capital
Realización del trabajo mediante el desarrollo de estrategias	No ser una empresa posicionada en el mercado
Direccionamiento para la obtención de excelentes resultados.	
Capacidad de respuesta rápida ante dificultades presentadas en las empresas	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Financiamiento mediante gestión en instituciones crediticias	Cambios en las leyes y reglamentos vigentes en el país.
Existente necesidad de cubrir deficiencias en las Pymes de servicios del Cantón La Libertad.	Las Pymes no podrían contar con recursos suficientes para la contratación del servicio.
Actualización de conocimientos para el mejor desempeño de los colaboradores	Poco conocimiento en cuanto a contratación de servicios de consultoría.
Alto nivel de competitividad	Posible incremento de la competencia
Bajo nivel de competencia	Instituciones gubernamentales ofrecen servicios de capacitación de forma gratuita.

Fuente: Estudio de mercado.
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.1.6 Filosofía empresarial

3.1.6.1 Misión

Brindar servicios de consultoría empresarial de excelencia, a través de la generación de estrategias y herramientas traducidas en óptimos resultados fomentando fidelidad en los clientes.

3.1.6.2 Visión

Ser durante los próximos seis años una microempresa de consultoría empresarial, consagrada en el trabajo, reconocida a nivel provincial, logrando la rentabilidad esperada.

3.1.6.3 Objetivos

Ser un medio a apoyo profesional para los propietarios de Pymes ayudando a fortalecer e incrementar el desempeño de los negocios, mediante el desarrollo de diversos planes y estrategias en un tiempo determinado.

3.1.6.3 Objetivos específicos

- Fortalecer capacidades profesionales y técnicas de los diferentes negocios
- Proporcionar información veraz y confiable a los clientes
- Desarrollar trabajos a través de planeación estratégica
- Constante actualización de conocimientos en áreas de administración y marketing.
- Generar un buen clima organizacional en la empresa

3.1.7 Ventaja Competitiva

La empresa contará con un efecto diferenciador, el mismo que aportará en el ingreso al mercado, en la captación de clientes y fidelización de los mismos, estos aspectos se detallan a continuación:

- ❖ Precios accesibles con la finalidad que los propietarios de Pymes de servicios puedan adquirir los servicios.
- ❖ Atención al cliente personalizada y de calidad, para brindarles seguridad y confianza en esta labor.
- ❖ Incentivos a clientes recurrentes, es decir, descuentos, regalos y sorteos.
- ❖ SLCONSULTORÍA es una empresa netamente peninsular, preocupada por el desarrollo de la Provincia de Santa Elena.
- ❖ Promover pagos mediante tarjeta de crédito para que el cliente pueda diferirlos a su conveniencia.
- ❖ Ofrecer crédito directo hasta tres meses para que el cliente pueda acceder al servicio.

3.2 Mercado

3.2.1 Tamaño del mercado

La empresa SL CONSULTORÍA realizará sus actividades en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, para establecer el segmento de mercado a dirigirse. Se procedió a dividir a las Pymes de la siguiente manera:

Mercado total

Tabla 2 Pymes en la Provincia de Santa

CANTÓN	TOTAL	PORCENTAJE
La Libertad	6011	33%
Salinas	4177	23%
Santa Elena	8049	44%
Total	18237	100%

Fuente: sri.gob.ec
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Como mercado total se tiene a las Pymes de la Provincia de Santa Elena, las mismas que ascienden a 18,237, el mismo que por su magnitud será segmentado hasta determinar el sector hacia donde se pretende llegar.

Mercado potencial

Tabla 3 Pymes en el Cantón La Libertad

PYMES	TOTAL	PORCENTAJE
Servicios	1544	26%
Comercial	3995	66%
Producción	472	8%
Total	6011	100%

Fuente: sri.gob.ec
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Como mercado potencial se procedió a determinar a las Pymes que se encuentran ubicadas en el Cantón La Libertad, esto se debe a que este Cantón es el casco comercial de la provincia de Santa Elena, y por ubicación, el acceso a las mismas es más sencillo.

Tabla 4. Mercado objetivo

PYMES	TOTAL	PORCENTAJE
Servicios	1544	28%
Comercial	3995	72%
Total	5539	100%

Fuente: sri.gob.ec
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Respecto al mercado objetivo, se tomó en consideración a las Pymes pertenecientes al sector comercial y de servicios, debido a que ocupan la mayor concentración en cuanto al mercado empresarial ubicadas en el Cantón La Libertad.

Tabla 5. Mercado real

PYMES	TOTAL	PORCENTAJE
Servicios	1544	100%

Fuente: sri.gob.ec
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Se determinó como mercado real a las Pymes del Cantón La Libertad que pertenecen al sector de servicios, dado que para ingresar al mercado, se abarcará con el sector de menor población, con la finalidad de ganar adeptos y conseguir su fidelización, de tal manera que en años posteriores se pueda ingresar al nuevo mercado y poder cumplir con lo establecido en la filosofía de la empresa, específicamente en la visión.

3.2.2 Consumo aparente

SL CONSULTORÍA, ofrece servicios de consultoría en áreas administrativas y marketing, a precios accesibles, disponibilidad de visitas por parte de los agentes de ventas, y así darse a conocer en el mercado.

Al existir 1544 Pymes de servicios en el Cantón La Libertad que se encontrarán dentro del recorrido de visitas por parte de los agentes de ventas, quienes aplicarán sus conocimientos en cuanto a concretar negocios y posteriormente a contactarse con el consultor designado para el trabajo que deba realizar.

Por tal razón:

- ❖ Tres Pymes harían uso del servicio en un día.
- ❖ En una semana, catorce Pymes harían uso del servicio
- ❖ En quince días, treinta Pymes harían uso del servicio
- ❖ En un mes, sesenta Pymes harían uso del servicio.

Para los valores anuales se tomará en cuenta que el crecimiento de ventas será del 25%.

Tabla 6. Consumo aparente anual

AÑO	CANTIDAD
1	720
2	900
3	1.125
4	1.406
5	1.758

Fuente: Estudio de mercado.
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Esto en base al recorrido de visitas por parte de los agentes de ventas, quienes aplicarán sus conocimientos en cuanto a concretar negocios y posteriormente a contactarse con el consultor designado para el trabajo que deba realizar.

De tal forma que la empresa se encontrará en condiciones de responder favorablemente ante la posible demanda del servicio.

3.2.3 Participación de la competencia en el mercado

Tabla 7: Análisis de Competencia

ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA A NIVEL LOCAL		
COMPAÑÍA	LUGAR	SERVICIOS
INFO-PENÍNSULA CONSULTORA”	SALINAS	* Servicios para emprendedores: Plan de negocios, Proyectos de Inversión * Servicios para instituciones: Planes de desarrollo. Estrategias de desarrollo comunitario. Estrategias de intervención de procesos empresariales.

Fuente: Estudio de mercado.
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.2.4 Estudio de mercado

4.2.4.1 Objetivo del estudio de mercado

Mediante el estudio de mercado se podrá determinar el nivel de aceptación que tendría la creación de la microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicios en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Estrategia global de la empresa

Brindar servicios de consultoría de calidad contado con profesionales peninsulares capacitados para esta labor.

3.2.4.2 Necesidad de la investigación

En esta investigación se consideró la investigación exploratoria ya que se buscó información del tema, así mismo es descriptiva puesto que se analizó los valores de las variables y correlacional ya que se buscó la relación entre las mismas y poder comprobar la hipótesis planteada. De igual forma, los métodos que se utilizaron fueron el analítico debido al análisis que se realizó a través de las encuestas realizadas a los propietarios de Pymes de servicios del cantón La Libertad, también se utilizaron los métodos inductivo y deductivo por motivo del razonamiento lógico de los datos recolectados y la posterior elaboración de conclusiones y recomendaciones sobre la creación de una microempresa de consultoría. El instrumento en mención se aplicó a 308 propietarios de Pymes de servicios elegidos al azar mediante una base de datos proporcionada por la página web del Servicio de Rentas Internas.

3.2.2.3 Tabulación y análisis de resultados

Habiendo realizado los estudios pertinentes se aplicó el instrumento de recolección de datos de forma aleatoria a 308 propietarios de Pymes de servicios en el Cantón la libertad, Provincia de Santa Elena. De la elaboración del presente instrumento de recolección de datos se desprenden los siguientes resultados:

1.- Datos generales

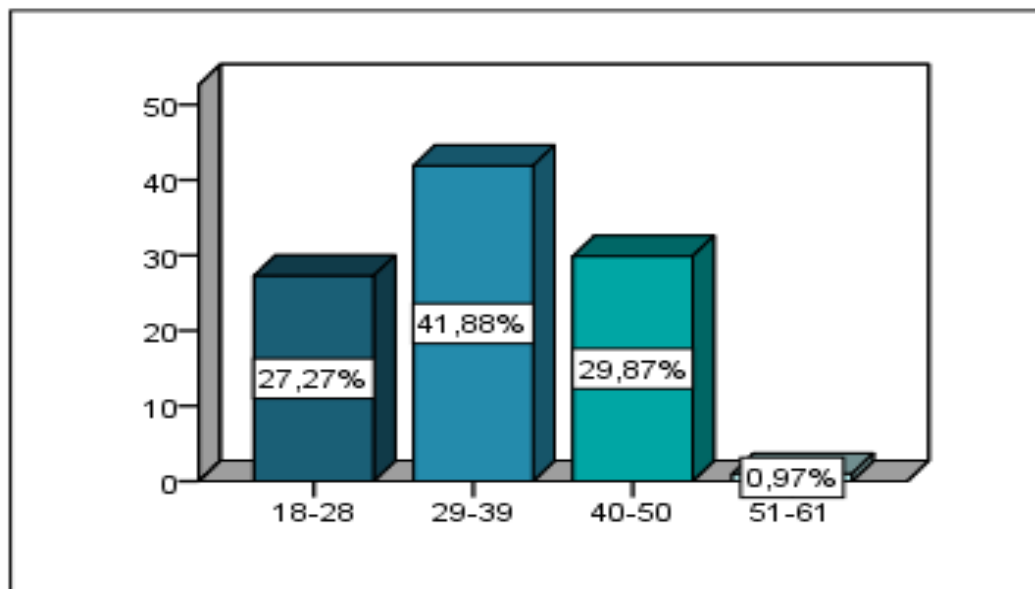
1.1 Edad

Tabla 8: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-28	84	27,3	27,3	27,3
29-39	129	41,9	41,9	69,2
40-50	92	29,9	29,9	99,0
51-61	3	1,0	1,0	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 2: Edad



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Esto indica que no existe una edad definida para poder emprender y dirigir un negocio, puesto que en algunos casos se hace por la existencia de una necesidad, por la oportunidad de contar con un capital económico y un espacio físico o por el deseo de realizar alguna actividad determinada.

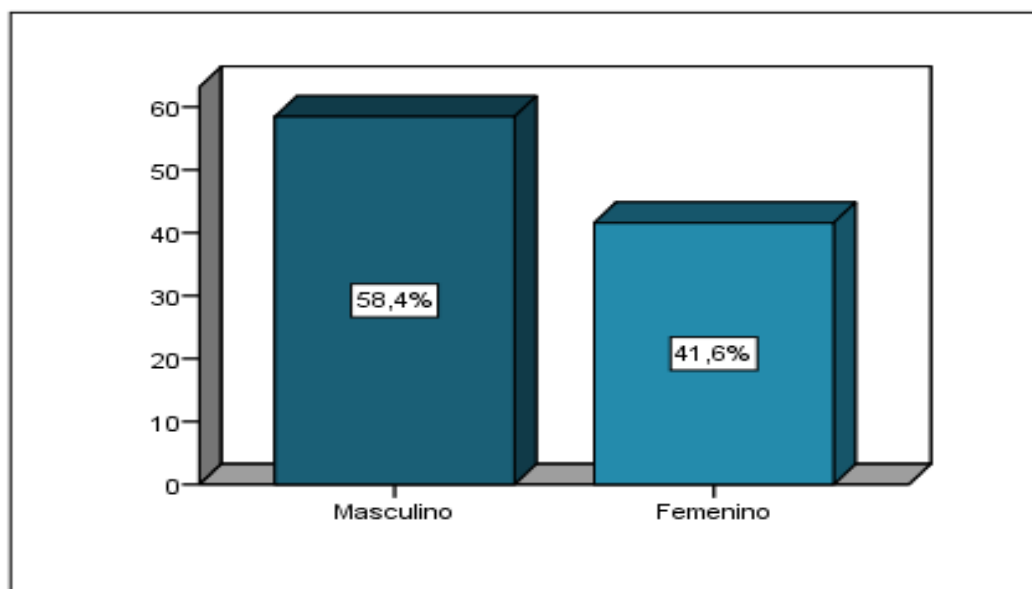
1.2 Género

Tabla 9: Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Masculino	180	58,4	58,4	58,4
Femenino	128	41,6	41,6	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 3: Género



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

El 58,4% de los participantes pertenecen al género masculino, mientras que el 41,6% es público femenino. Existe una no muy marcada diferencia entre el público masculino y femenino como propietarios de Pymes, ya que eso no es un factor determinante al momento de dirigir un negocio.

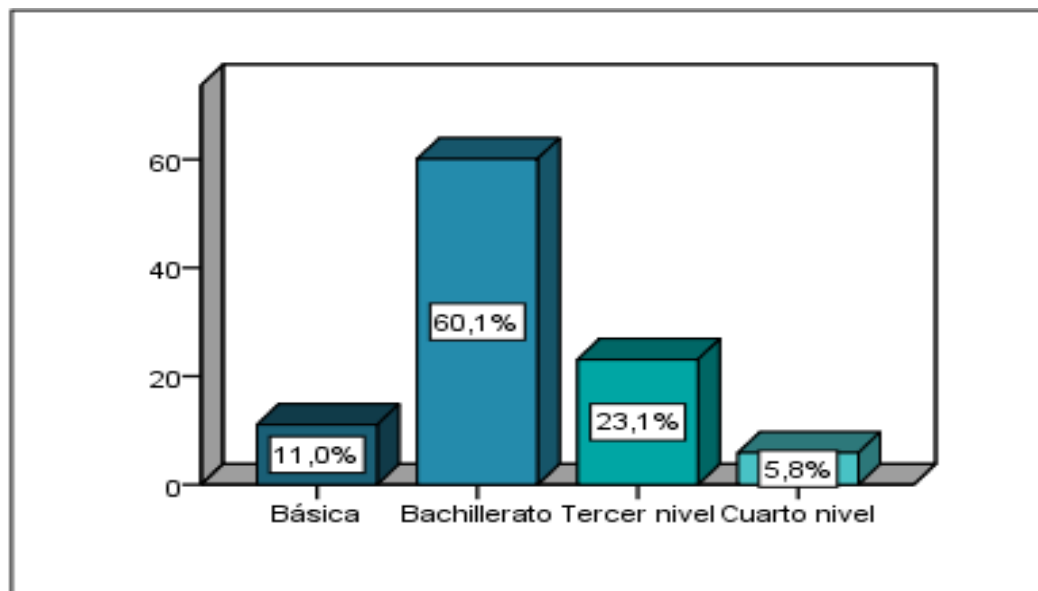
1.3 Nivel de estudios

Tabla 10: Nivel de estudios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Básica	34	11,0	11,0	11,0
Bachillerato	185	60,1	60,1	71,1
Tercer nivel	71	23,1	23,1	94,2
Cuarto nivel	18	5,8	5,8	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 4 Nivel de estudios



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

La mayor concentración de datos se encuentra en la opción de bachillerato, esto indica que el nivel de estudios no ha sido un aspecto que determine el emprender un negocio; sin embargo, se muestra el interés de aprender más para dar continuidad a sus actividades.

2.- ¿Cuál es la actividad específica de su negocio?

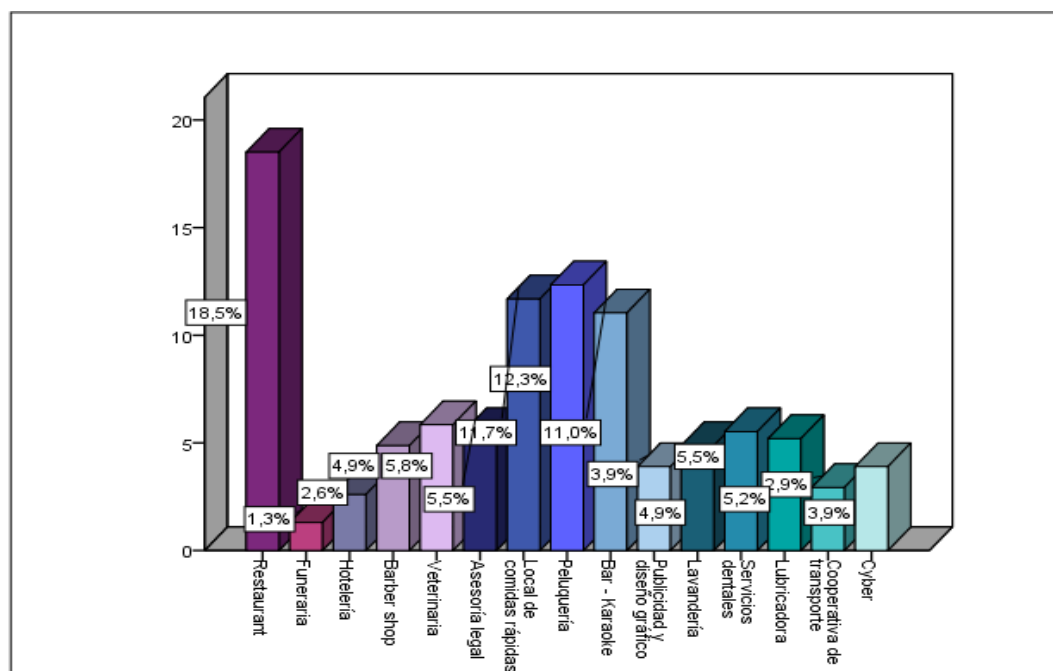
Tabla 11: Actividad específica del negocio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Restaurant	57	18,5	18,5	18,5
Funeraria	4	1,3	1,3	19,8
Hotelería	8	2,6	2,6	22,4
Barber shop	15	4,9	4,9	27,3
Veterinaria	18	5,8	5,8	33,1
Asesoría legal	17	5,5	5,5	38,6
Local de comidas rápidas	36	11,7	11,7	50,3
Peluquería	38	12,3	12,3	62,7
Bar – Karaoke	34	11,0	11,0	73,7
Publicidad y diseño gráfico	12	3,9	3,9	77,6
Lavandería	15	4,9	4,9	82,5
Servicios dentales	17	5,5	5,5	88,0
Lubricadora	16	5,2	5,2	93,2
Cooperativa de transporte	9	2,9	2,9	96,1
Cyber	12	3,9	3,9	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad

Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 5: Actividad específica del negocio



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad

Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Del total de los encuestados, el 18,5% pertenece a restaurantes, el 1,3% corresponde a funerarias, el 2,6% son barber shops, un 5,8% corresponde a veterinarios, el 5,5 ofrecen asesoría legal, locales de comidas rápidas poseen el 11,7%, el 12,3% pertenece a peluquerías, mientras que 11% corresponde a bares y karaokes, el 3,9% a publicidad y diseño gráfico, 4,9% tiene lavandería, el 5,5% ofrece servicios dentales, el 5,5,% pertenece a lubricadoras, el 2,9% corresponde a cooperativas de transporte y finalmente los cybers poseen el 3,9%.

La mayor parte de negocios se dedican a los servicios de restaurantes, locales de comidas rápidas, peluquerías y bar karaoke. En el caso de los restaurantes y comidas rápidas se presume que tienen acogida, por cuanto existe una población que está bajo relación de dependencia y por ser un sector turístico. En el caso de las peluquerías posiblemente por la población estudiantil existente y por el cuidado de la imagen de la población que labora bajo relación de dependencia e independientes y en el caso de los bares Karaokes por ser un sector turístico y comercial donde su población busca lugares de relax.

Las veterinarias, servicios dentales, locales de asesoría legal, diseño gráfico y publicidad pertenecen a profesionales ejerciendo su carrera dando a conocer sus beneficios.

El sector hotelero indica que sus locales tienen mayor apogeo en temporadas vacacionales los transportistas y demás ven este negocio como una oportunidad de crecimiento económico.

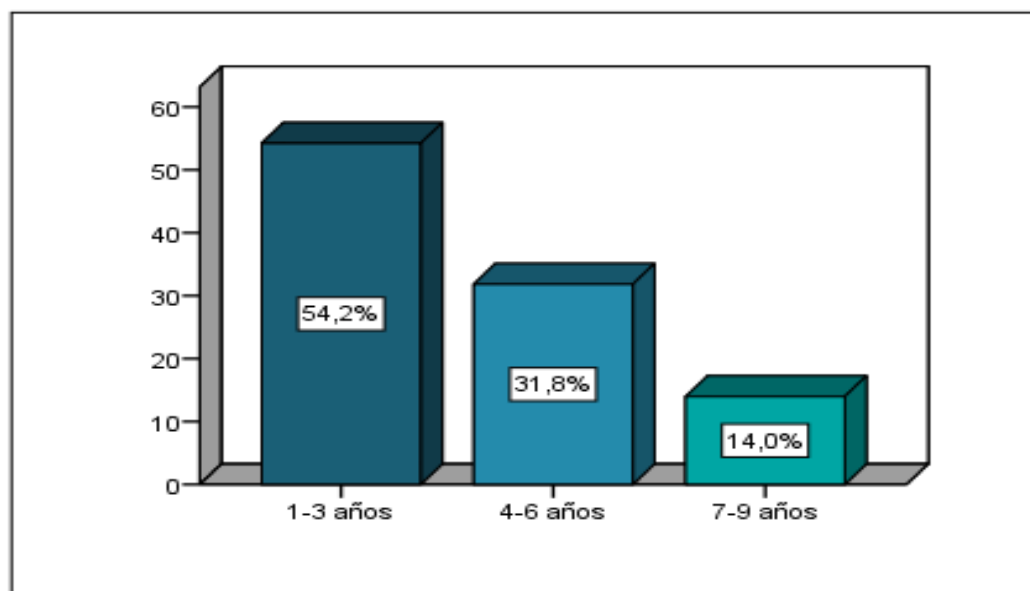
3.- ¿Cuánto tiempo tiene su negocio en el mercado?

Tabla 12: Tiempo del negocio en el mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
1-3 años	167	54,2	54,2	54,2
4-6 años	98	31,8	31,8	86,0
7-9 años	43	14,0	14,0	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 6: Tiempo del negocio en el mercado



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

En cuanto al tiempo que tienen los negocios en el mercado, gran parte los encuestados afirmaron estar en el rango de 1 a 3 años, esto indica que existe una gran cantidad de negocios que tienen poco tiempo en el mercado, puesto que la mayoría de propietarios se han abierto campo en este sector debido a la falta de empleo existente en la localidad.

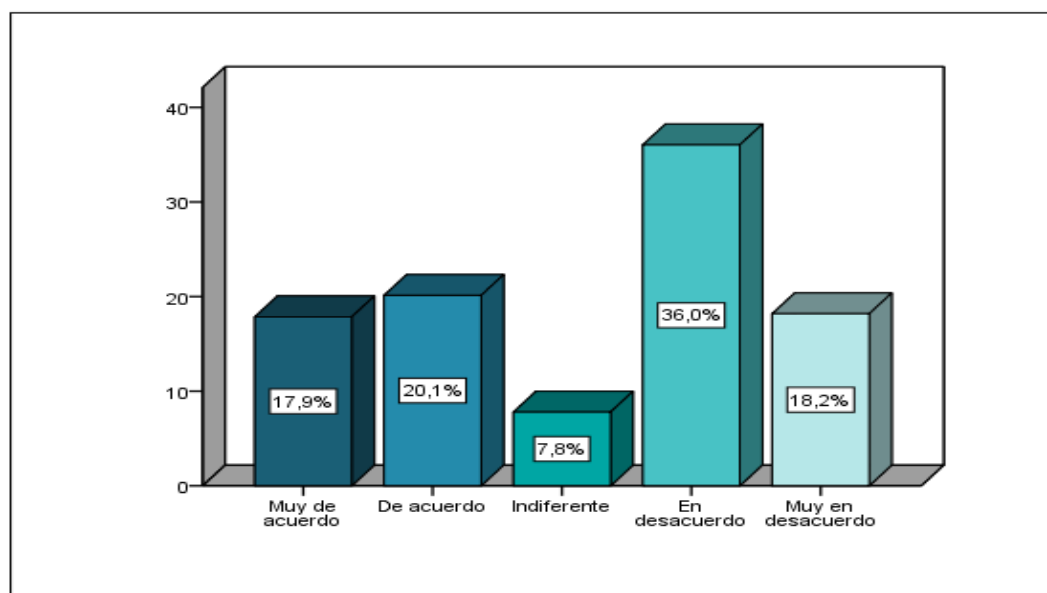
4.- ¿Su negocio se encuentra posicionado en el mercado Libertense?

Tabla 13: ¿Su negocio se encuentra posicionado en el mercado Libertense?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	55	17,9	17,9	17,9
De acuerdo	62	20,1	20,1	38,0
Indiferente	24	7,8	7,8	45,8
En desacuerdo	111	36,0	36,0	81,8
Muy en desacuerdo	56	18,2	18,2	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 7: ¿Su negocio se encuentra posicionado en el mercado Libertense?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

En cuanto a posicionamiento en el mercado, la mayoría de los propietarios de negocios indicaron no estar posicionados en el mercado debido a la competencia existente, mientras que quienes afirmaron tener un nivel de posicionamiento indicaron que ha sido de gran ayuda la dedicación y la perseverancia para mantenerse.

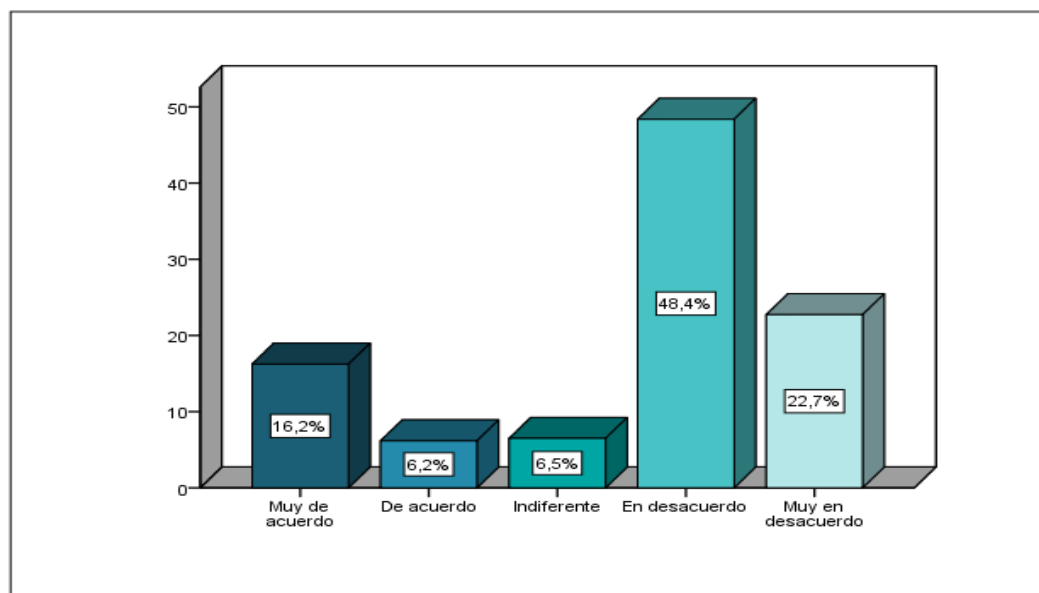
5.- ¿Dispone de las herramientas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento de su negocio?

Tabla 14: ¿Dispone de las herramientas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento de su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	50	16,2	16,2	16,2
De acuerdo	19	6,2	6,2	22,4
Indiferente	20	6,5	6,5	28,9
En desacuerdo	149	48,4	48,4	77,3
Muy en desacuerdo	70	22,7	22,7	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 8: ¿Dispone de las herramientas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento de su negocio?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Para la disposición de herramientas administrativas necesarias, la mayor parte los encuestados se mostraron en desacuerdo debido a que no cuentan con las herramientas necesarias para su negocio y esto se debe a que existe desconocimiento sobre las mismas, quienes se manifestaron de acuerdo indicaron que la atención al cliente es un aspecto muy importante para el desarrollo de sus actividades.

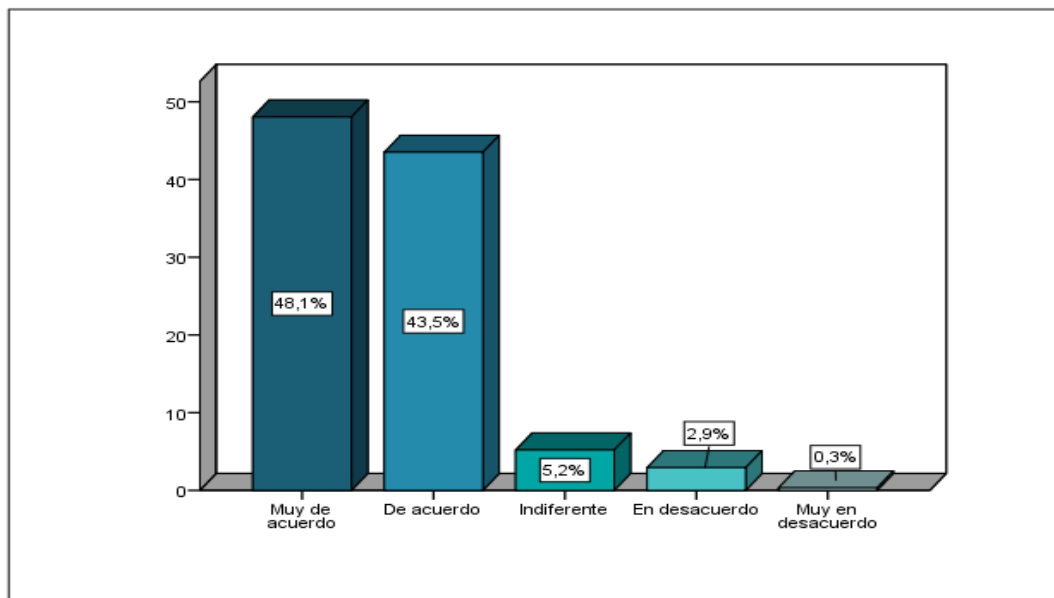
6.- ¿Cree que la atención al cliente es un aspecto importante para la continuidad de su negocio?

Tabla 15: ¿Cree que la atención al cliente es un aspecto importante para la continuidad de su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	148	48,1	48,1	48,1
De acuerdo	134	43,5	43,5	91,6
Indiferente	16	5,2	5,2	96,8
En desacuerdo	9	2,9	2,9	99,7
Muy en desacuerdo	1	0,3	0,3	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 9: ¿Cree que la atención al cliente es un aspecto importante para la continuidad de su negocio?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

En cuanto a que la atención al cliente es un aspecto importante para el negocio, la mayor parte de los encuestados acordó que el cliente es la parte principal de su negocio, ya que si no se da una buena atención este podría no regresar más, por lo tanto se trata de brindarle lo mejor, por el contrario a los que indicaron estar en desacuerdo ya que piensan que más importante es la calidad y los componentes del servicio que ofrecen.

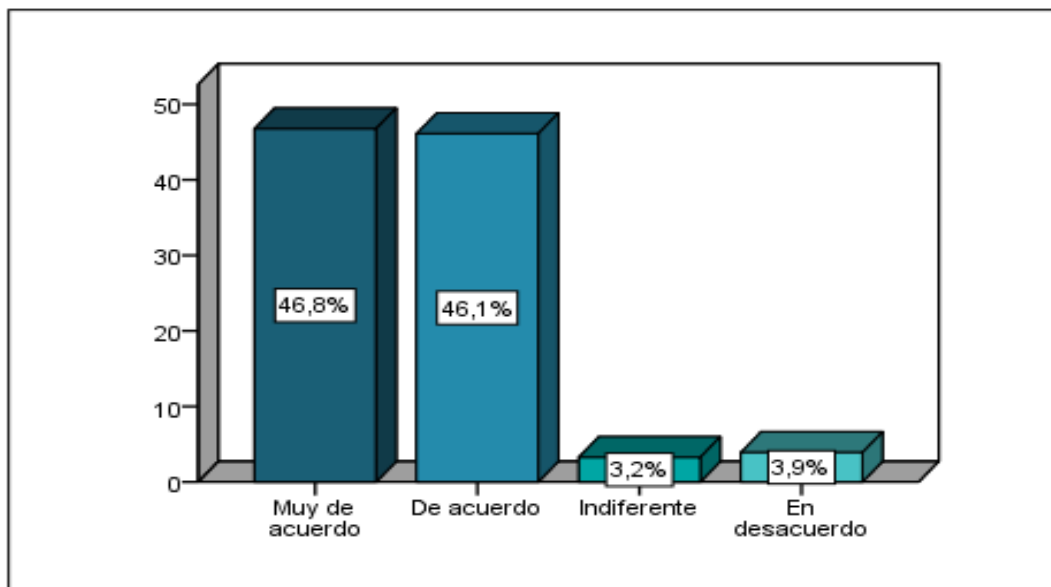
7.- Al utilizar técnicas de atención al cliente ¿Cree que su negocio incrementaría sus ingresos?

Tabla 16: Al utilizar técnicas de atención al cliente ¿Cree que su negocio incrementaría sus ingresos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	144	46,8	46,8	46,8
De acuerdo	142	46,1	46,1	92,9
Indiferente	10	3,2	3,2	96,1
En desacuerdo	12	3,9	3,9	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 10: Al utilizar técnicas de atención al cliente ¿Cree que su negocio incrementaría sus ingresos?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Para las técnicas de atención al cliente, la mayoría de los participantes se mostró de acuerdo en que la aplicación de técnicas de atención al cliente puede incrementar sus ingresos debido a que si se mejora la calidad de la atención brindada, por tanto, los clientes no dudarán en regresar al establecimiento, mientras que los que opinaron al contrario indicaron que les agrada llevar el ritmo que tiene su negocio.

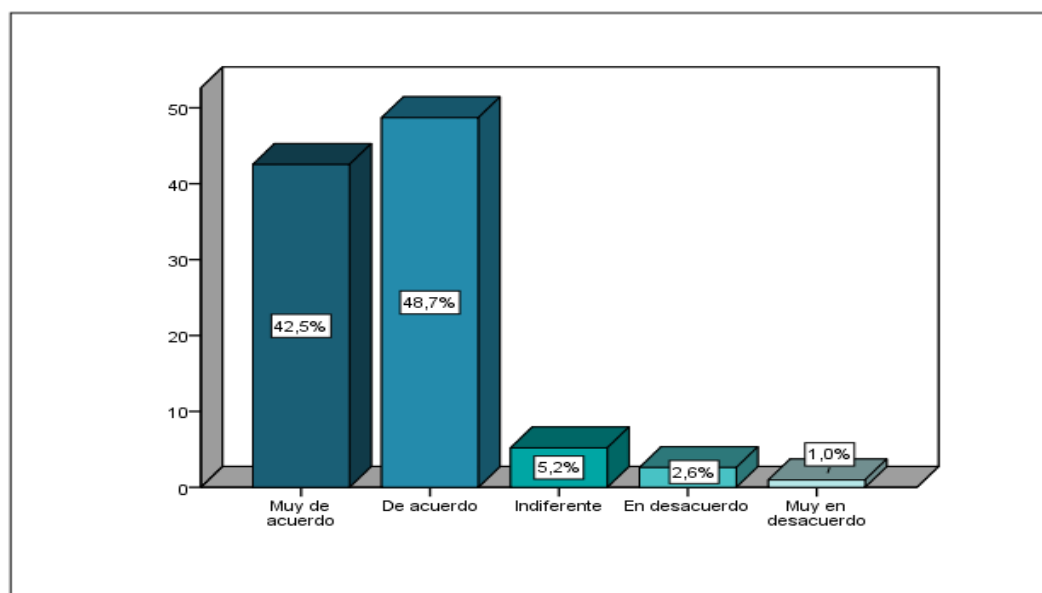
8.- ¿Está dispuesto a implementar estrategias que permitan la fidelización de sus clientes?

Tabla 17: ¿Está dispuesto a implementar estrategias que permitan la fidelización de sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	131	42,5	42,5	42,5
De acuerdo	150	48,7	48,7	91,2
Indiferente	16	5,2	5,2	96,4
En desacuerdo	8	2,6	2,6	99,0
Muy en desacuerdo	3	1,0	1,0	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 11: ¿Está dispuesto a implementar estrategias que permitan la fidelización de sus clientes?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

En cuanto a estrategias a implementar, gran parte de los encuestados están dispuestos a implementar estrategias para poder fidelizar a sus clientes ya que esto para ellos representa una ventaja al ofertar sus servicios, además que se incrementa su cartera de clientes, quienes no estuvieron de acuerdo afirmaron estar conformes con el desarrollo de sus actividades.

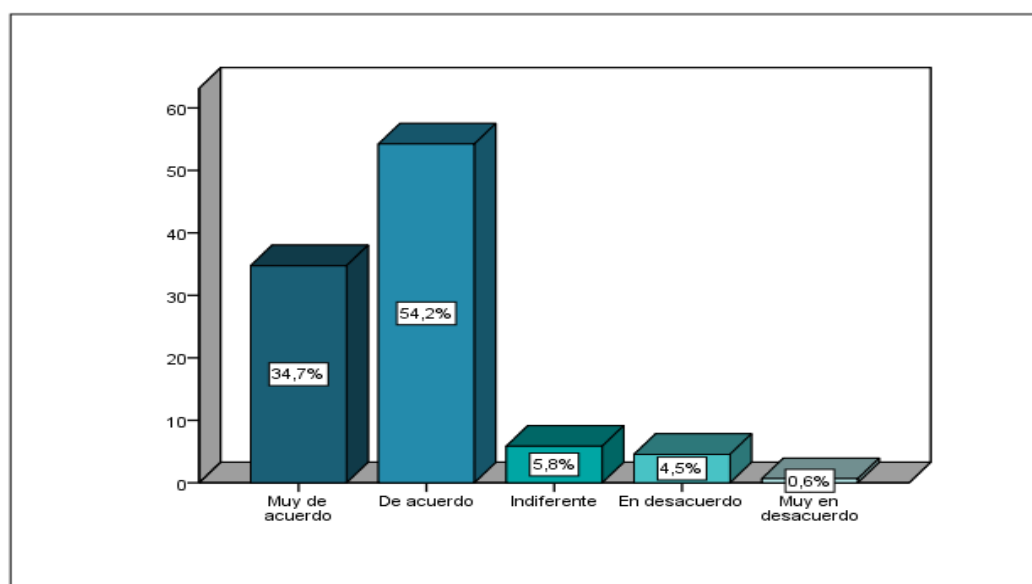
9.- ¿Cree usted que su negocio necesita soporte para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes?

Tabla 18: ¿Cree usted que su negocio necesita soporte para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	107	34,7	34,7	34,7
De acuerdo	167	54,2	54,2	89,0
Indiferente	18	5,8	5,8	94,8
En desacuerdo	14	4,5	4,5	99,4
Muy en desacuerdo	2	0,6	0,6	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 12: ¿Cree usted que su negocio necesita soporte para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Para la necesidad de soporte para determinar el nivel de satisfacción, la mayor parte de los encuestados si ha tenido la necesidad de conocer si sus clientes se encuentran satisfechos con el servicio brindado pero no tienen los medios para realizarlos y también desconocen cómo hacerlo, el restante que se manifestó de forma contraria indico que ese aspecto no les resultaba relevante.

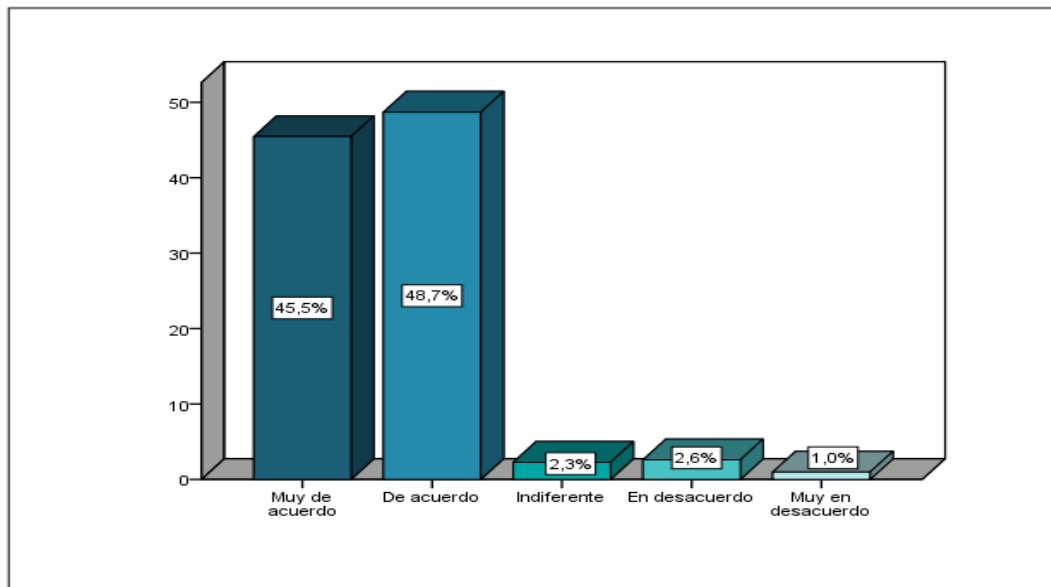
10.- ¿Le gustaría contar con un efecto diferenciador en cuanto a su competencia?

Tabla 19: ¿Le gustaría contar con un efecto diferenciador en cuanto a su competencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	140	45,5	45,5	45,5
De acuerdo	150	48,7	48,7	94,2
Indiferente	7	2,3	2,3	96,4
En desacuerdo	8	2,6	2,6	99,0
Muy en desacuerdo	3	1,0	1,0	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 13: ¿Le gustaría contar con un efecto diferenciador en cuanto a su competencia?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

En cuanto al ítem de contar con un efecto diferenciador, la mayor parte de los participantes manifestó el deseo de contar con un aspecto que pueda diferenciarlos de la competencia y de esta forma poder acaparar más espacio en el mercado, al contrario de los que se encuentran en desacuerdo ya que no desean salir de su zona de confort.

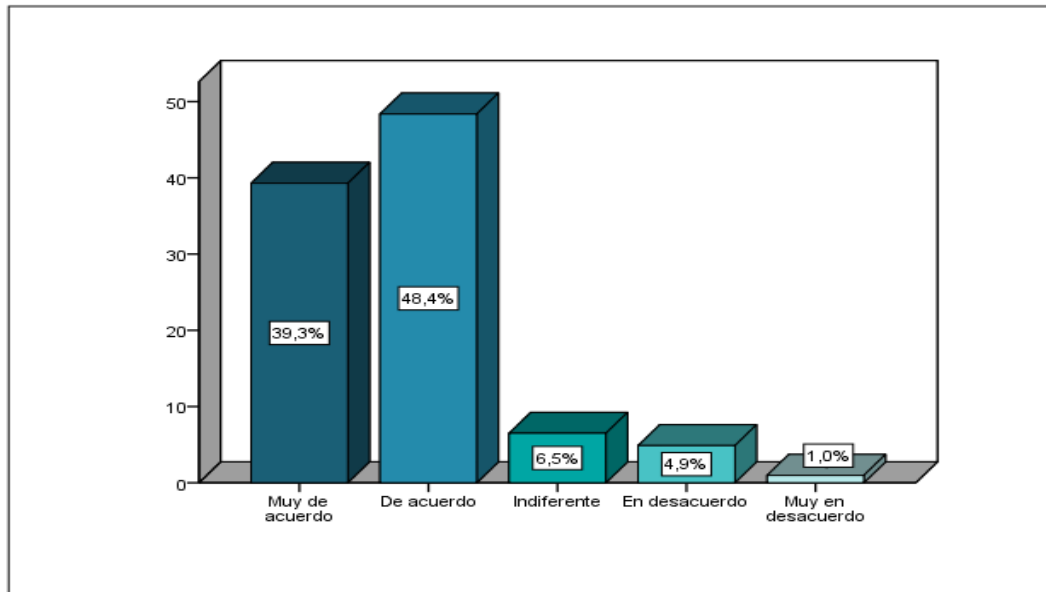
11.- ¿Está dispuesto a aplicar técnicas para desarrollar una ventaja competitiva en el mercado?

Tabla 20: ¿Está dispuesto a aplicar técnicas para desarrollar una ventaja competitiva en el mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	121	39,3	39,3	39,3
De acuerdo	149	48,4	48,4	87,7
Indiferente	20	6,5	6,5	94,2
En desacuerdo	15	4,9	4,9	99,0
Muy en desacuerdo	3	1,0	1,0	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 14: ¿Está dispuesto a aplicar técnicas para desarrollar una ventaja competitiva en el mercado?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

En el tema de aplicación de técnicas para desarrollar ventaja competitiva en el mercado, los encuestados se mostraron a favor de aplicar técnicas para desarrollar una ventaja competitiva, esto se debe al deseo de crecer en el mercado de servicios en las respectivas áreas en que desempeñan sus actividades.

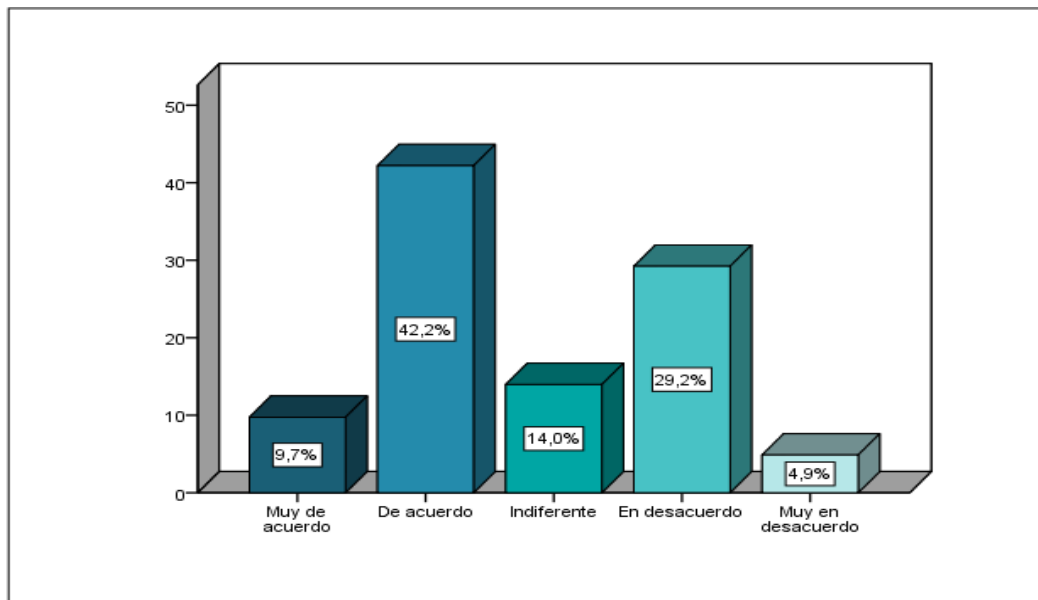
12.- ¿Su negocio cuenta con los recursos necesarios para invertir en servicios de consultoría?

Tabla 21: ¿Su negocio cuenta con los recursos necesarios para invertir en servicios de consultoría?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	30	9,7	9,7	9,7
De acuerdo	130	42,2	42,2	51,9
Indiferente	43	14,0	14,0	65,9
En desacuerdo	90	29,2	29,2	95,1
Muy en desacuerdo	15	4,9	4,9	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 15: ¿Su negocio cuenta con los recursos necesarios para invertir en servicios de consultoría?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Para conocer si el negocio cuenta con los recursos necesarios para invertir en servicios de consultoría la mayor cantidad de los encuestados afirmaron contar con los recursos económicos y que les interesa adquirir esta clase de servicios, ya que es de su interés incrementar el nivel de ventas del negocio.

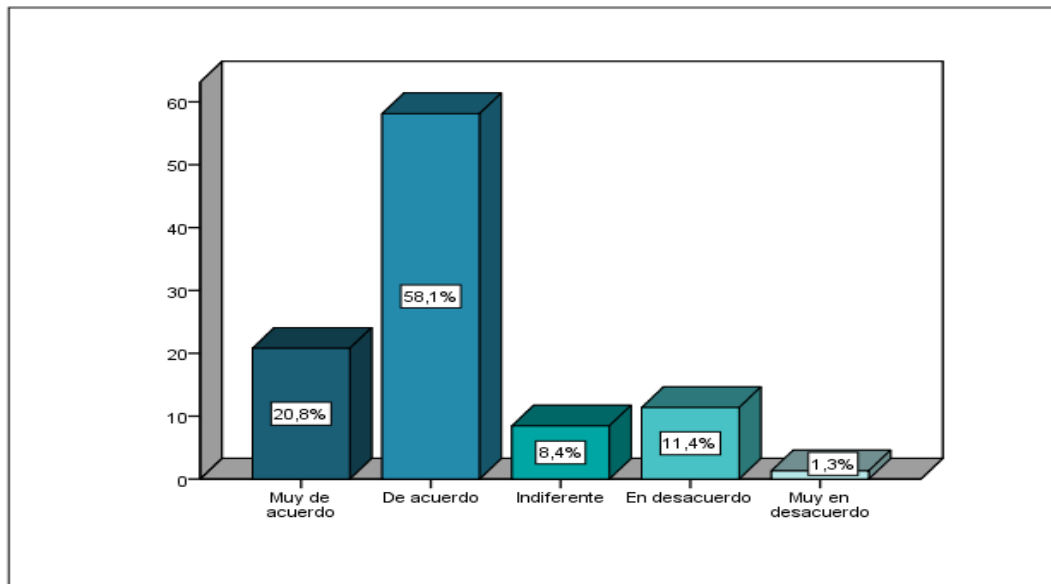
13.- ¿Cree que al contratar los servicios de consultoría podrá tener excelentes resultados e incluso incrementar sus recursos económicos?

Tabla 22: ¿Cree que al contratar los servicios de consultoría podrá tener excelentes resultados e incluso incrementar sus recursos económicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	64	20,8	20,8	20,8
De acuerdo	179	58,1	58,1	78,9
Indiferente	26	8,4	8,4	87,3
En desacuerdo	35	11,4	11,4	98,7
Muy en desacuerdo	4	1,3	1,3	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 16: ¿Cree que al contratar los servicios de consultoría podrá tener excelentes resultados e incluso incrementar sus recursos económicos?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Para el tema en mención, la mayor parte de las personas encuestadas creen que la contratación de servicios de consultoría es un aspecto favorable para los negocios y quienes estuvieron indiferentes o en desacuerdo manifestaron su interés por continuar con sus actividades normales sin ayuda de terceros.

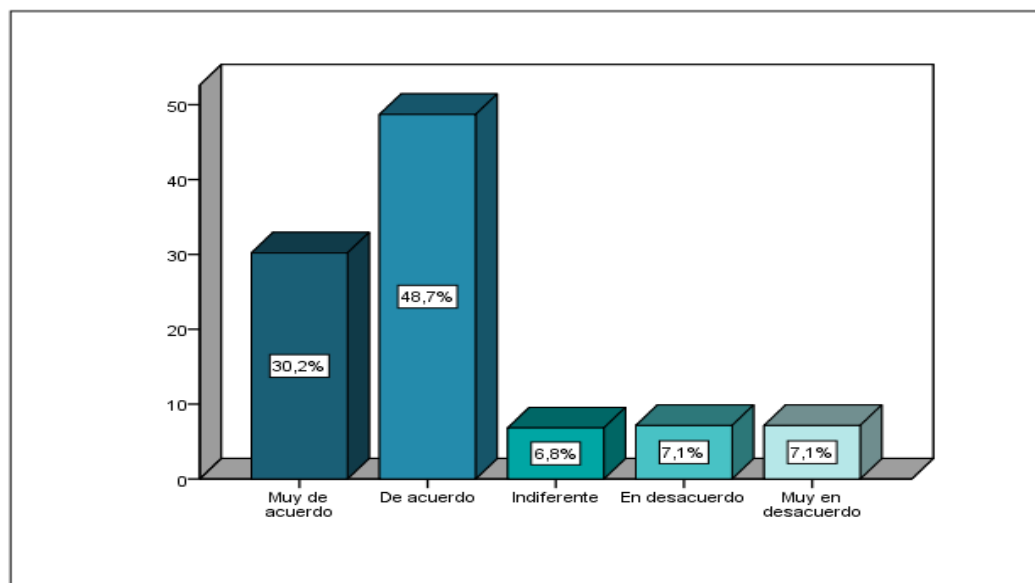
14.- ¿Sería de su agrado el establecimiento de una microempresa de consultoría empresarial en el Cantón La Libertad?

Tabla 23: ¿Sería de su agrado el establecimiento de una microempresa de consultoría empresarial en el Cantón La Libertad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	93	30,2	30,2	30,2
De acuerdo	150	48,7	48,7	78,9
Indiferente	21	6,8	6,8	85,7
En desacuerdo	22	7,1	7,1	92,9
Muy en desacuerdo	22	7,1	7,1	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 17: ¿Sería de su agrado el establecimiento de una microempresa de consultoría empresarial en el Cantón La Libertad?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

En cuanto a si sería del agrado el establecimiento de una microempresa de consultoría, gran parte de los encuestados indicaron que les gustaría que exista una microempresa de estas características en el Cantón La Libertad, dado que reconocen que serán favorables para el desarrollo de las actividades que realizan.

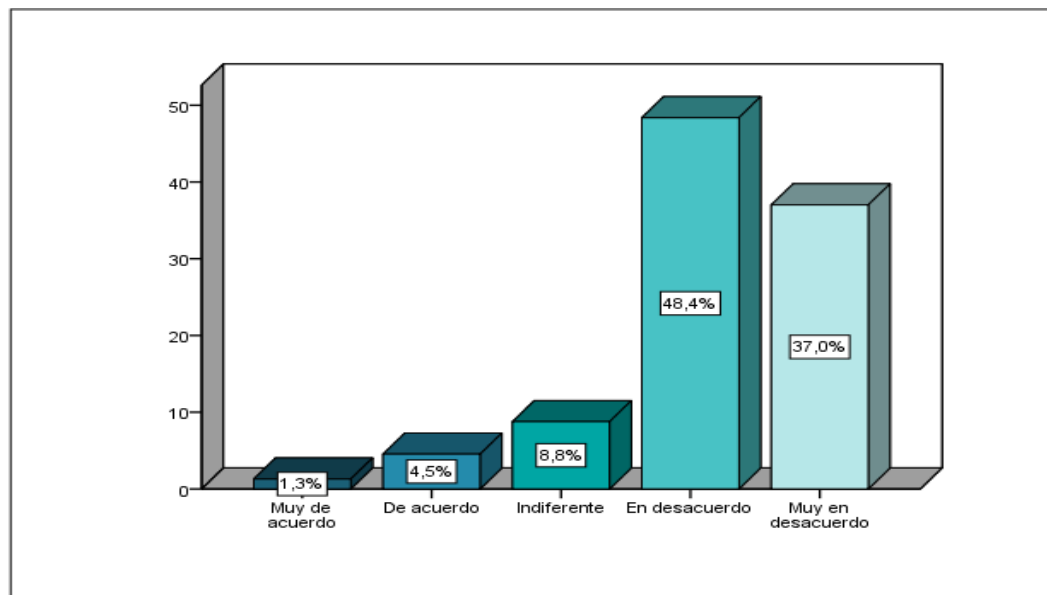
15.- ¿Considera usted que dentro del Cantón La Libertad no existen empresas que ofrezca servicios de consultoría empresarial?

Tabla 24: ¿Considera usted que dentro del Cantón La Libertad no existen empresas que ofrezca servicios de consultoría empresarial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	4	1,3	1,3	1,3
De acuerdo	14	4,5	4,5	5,8
Indiferente	27	8,8	8,8	14,6
En desacuerdo	149	48,4	48,4	63,0
Muy en desacuerdo	114	37,0	37,0	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 18: ¿Considera usted que dentro del Cantón La Libertad no existen empresas que ofrezca servicios de consultoría empresarial?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Respecto a si los propietarios de pymes conocen de alguna empresa de consultoría en la localidad, la mayor de los encuestados informó que desconocían la existencia de una empresa de estas características en el Cantón La Libertad, conocen otros tipos de servicios de asesorías brindada por profesionales en otras ramas, quienes afirmaron conocer empresas de consultoría pero en otros lugares del país.

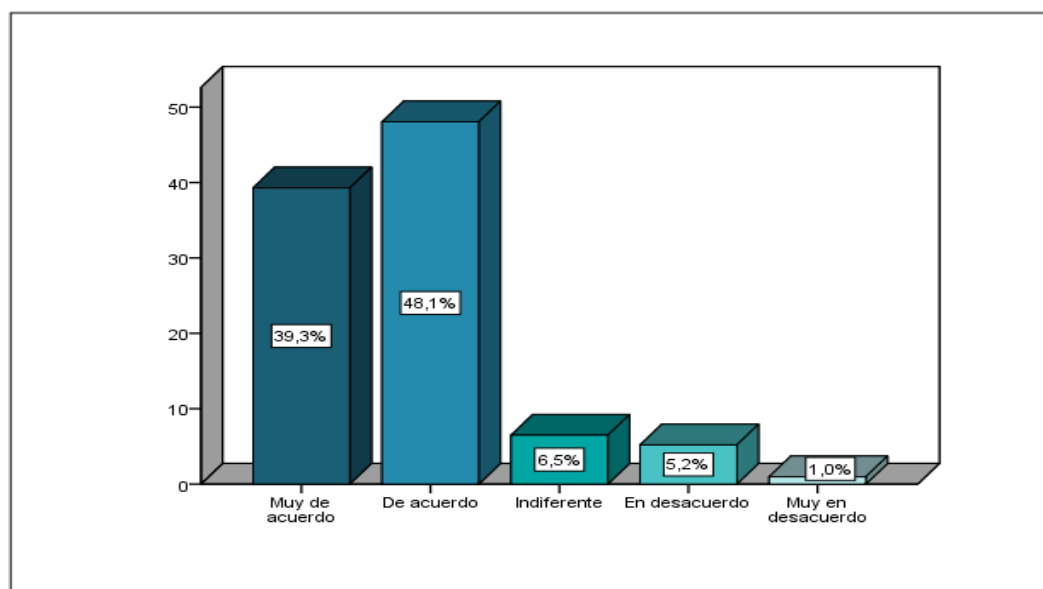
16.- ¿Le gustaría publicitar su negocio en diferentes herramientas tecnológicas (e-marketing)?

Tabla 25: ¿Le gustaría publicitar su negocio en diferentes herramientas tecnológicas (e-marketing)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	121	39,3	39,3	39,3
De acuerdo	148	48,1	48,1	87,3
Indiferente	20	6,5	6,5	93,8
En desacuerdo	16	5,2	5,2	99,0
Muy en desacuerdo	3	1,0	1,0	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 19: ¿Le gustaría publicitar su negocio en diferentes herramientas tecnológicas (e-marketing)?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Respecto a si les gustaría publicitar su negocio en medios electrónicos, gran parte de los encuestados indicó su deseo de ser publicitado en medios electrónicos o redes sociales tales como Facebook, Instagram y YouTube, aunque algunos ya poseen cuentas en estos medios, pero necesitan usarlo adecuadamente para poder dar a conocer sus servicios.

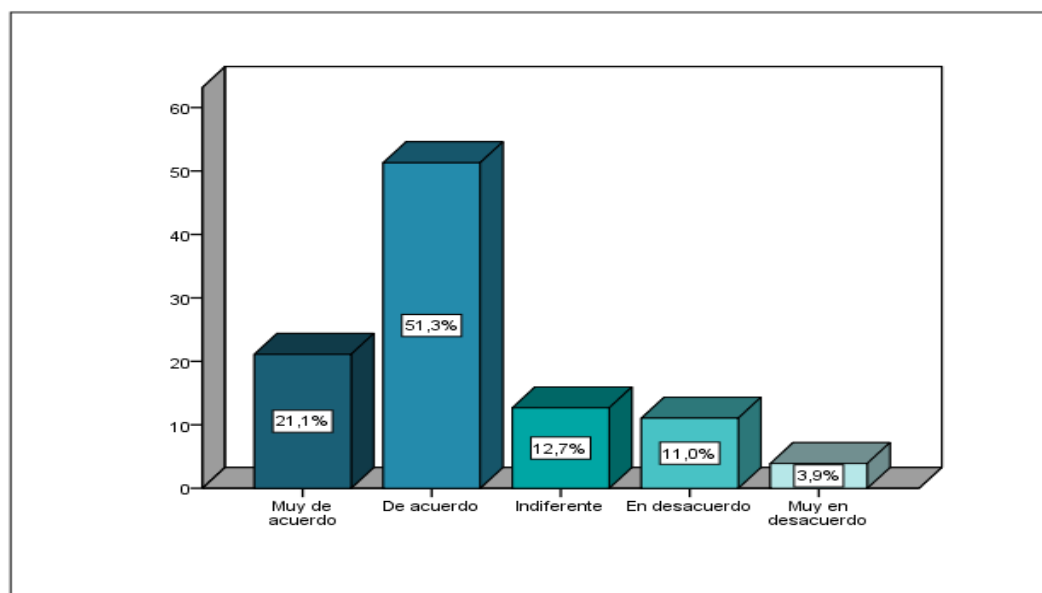
17 ¿Contrataría los servicios de una empresa que realice esta labor de marketing?

Tabla 26: ¿Contrataría los servicios de una empresa que realice esta labor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	65	21,1	21,1	21,1
De acuerdo	158	51,3	51,3	72,4
Indiferente	39	12,7	12,7	85,1
En desacuerdo	34	11,0	11,0	96,1
Muy en desacuerdo	12	3,9	3,9	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 20: ¿Contrataría los servicios de una empresa que realice esta labor?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Para la contratación de los servicios de una empresa que realice este tipo de labor, la mayoría de los encuestados si contratarían una empresa que realice este tipo de labor siempre y cuando tengan los recursos o pudiendo acceder a financiamiento de entidades bancarias o cooperativas, así mismo hubo quienes afirmaron poder manejar redes sociales por sus propios medios.

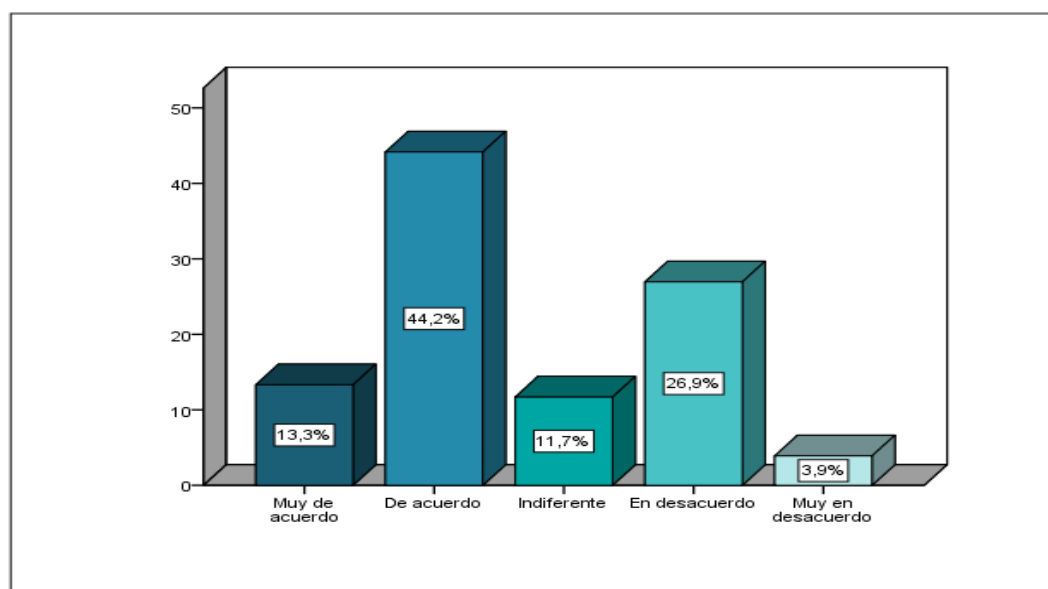
18.- ¿Está dispuesto a realizar una inversión en servicios de este tipo?

Tabla 27: ¿Está dispuesto a realizar una inversión en servicios de este tipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	41	13,3	13,3	13,3
De acuerdo	136	44,2	44,2	57,5
Indiferente	36	11,7	11,7	69,2
En desacuerdo	83	26,9	26,9	96,1
Muy en desacuerdo	12	3,9	3,9	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 21: ¿Está dispuesto a realizar una inversión en servicios de este tipo?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

En cuanto a la realización de una inversión de recursos en este tipo de servicios, habiendo conversado con los encuestados y tomando en consideración la situación económica que atraviesa el país, la mayor parte de dueños de negocios que si invertirían en una consultora ya que confían en el plus que esto sería en el desarrollo de las actividades.

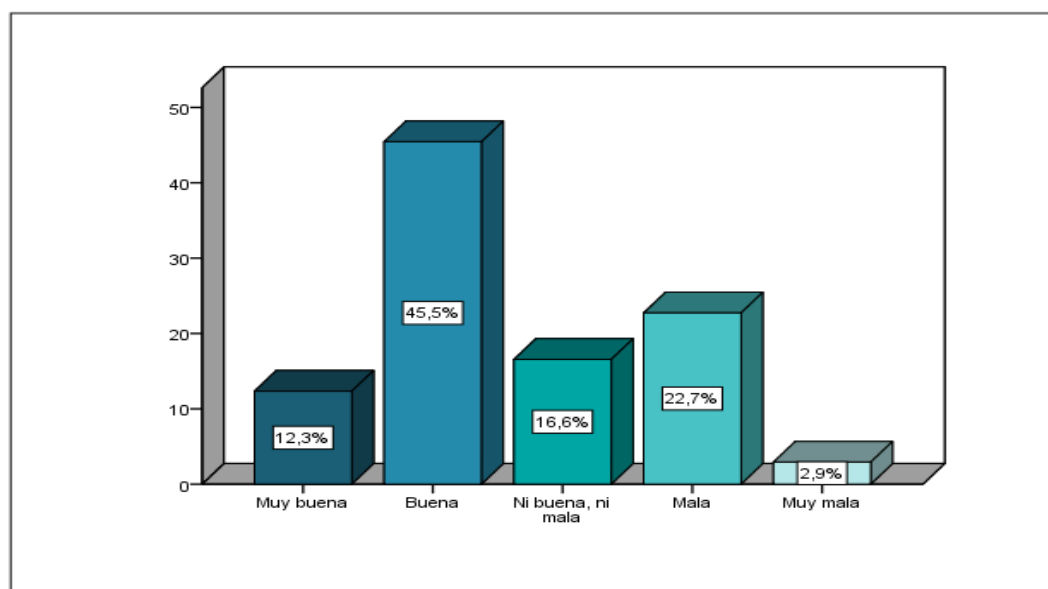
19.- ¿Cómo considera usted que está su situación económica para acceder a este beneficio?

Tabla 28: ¿Cómo considera usted que está su situación económica para acceder a este beneficio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Muy buena	38	12,3	12,3	12,3
Buena	140	45,5	45,5	57,8
Ni buena, ni mala	51	16,6	16,6	74,4
Mala	70	22,7	22,7	97,1
Muy mala	9	2,9	2,9	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 22: ¿Cómo considera usted que está su situación económica para acceder a este beneficio?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

De acuerdo a la situación económica de los participantes, esto indica que la condición económica de la mayoría de los encuestados si le permite acceder al servicio de consultoría; sin embargo, quienes no cuentan con una buena situación económica, se mostraron interesados en la microempresa.

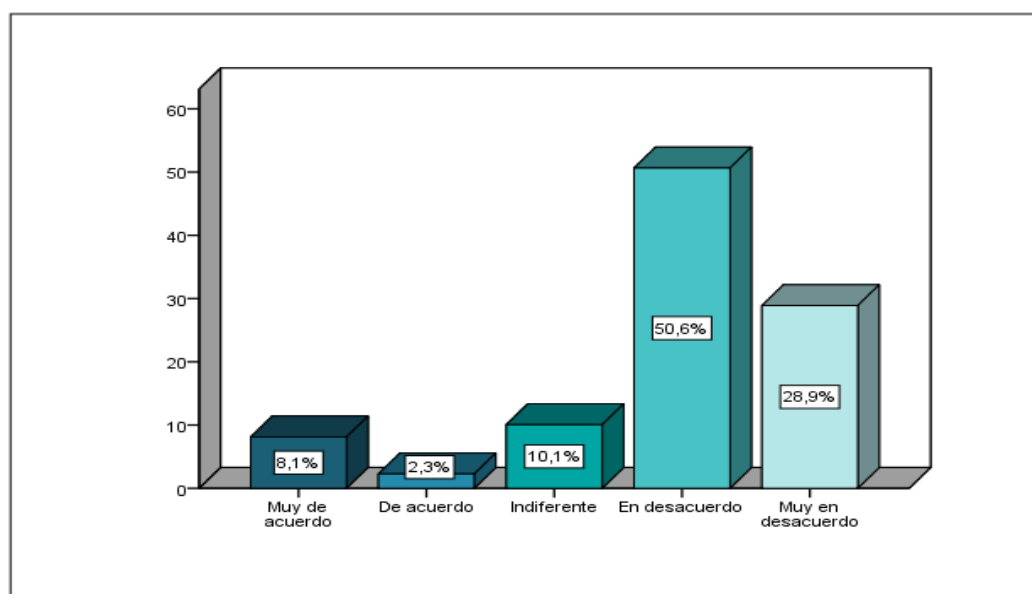
20.- ¿Su negocio se maneja bajo un organigrama establecido que permita el conocimiento de funciones de los colaboradores?

Tabla 29; ¿Su negocio se maneja bajo un organigrama establecido que permita el conocimiento de funciones de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	25	8,1	8,1	8,1
De acuerdo	7	2,3	2,3	10,4
Indiferente	31	10,1	10,1	20,5
En desacuerdo	156	50,6	50,6	71,1
Muy en desacuerdo	89	28,9	28,9	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 23: ¿Su negocio se maneja bajo un organigrama establecido que permita el conocimiento de funciones de los colaboradores?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

En cuanto a que si los propietarios de pymes utilizan organigramas en su negocio, es evidente que la mayoría de propietarios de negocios no realizan sus actividades bajo un organigrama que les permita diseñar puestos y designar funciones para el mejor manejo del talento humano a su cargo, ya que desconocen sobre el mismo y la forma de elaborarlo.

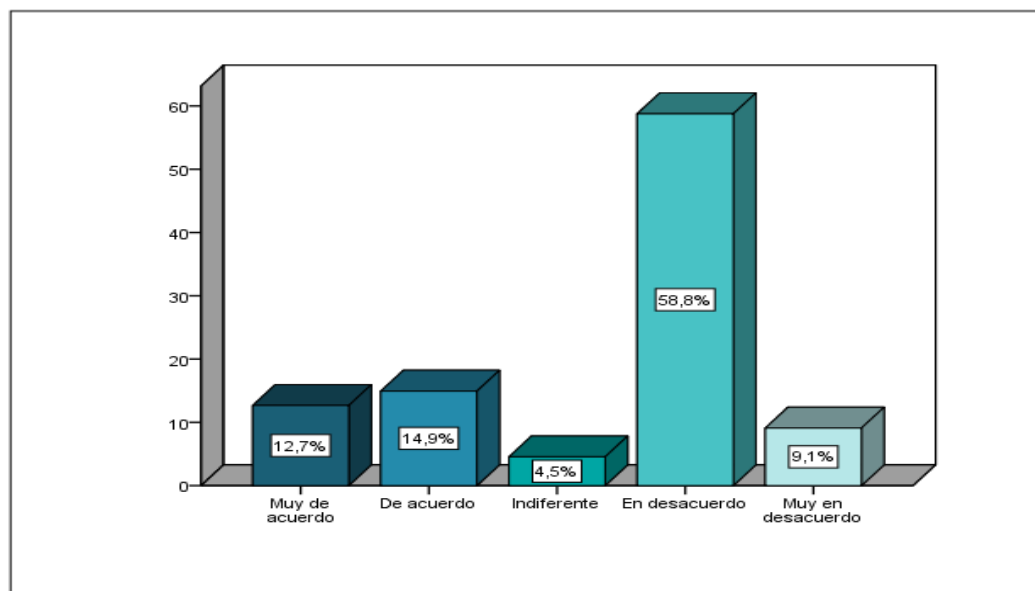
21.- ¿Fomenta el desarrollo de un buen clima laboral para sus colaboradores?

Tabla 30: ¿Fomenta el desarrollo de un buen clima laboral para sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	39	12,7	12,7	12,7
De acuerdo	46	14,9	14,9	27,6
Indiferente	14	4,5	4,5	32,1
En desacuerdo	181	58,8	58,8	90,9
Muy en desacuerdo	28	9,1	9,1	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 24: ¿Fomenta el desarrollo de un buen clima laboral para sus colaboradores?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

En cuanto al desarrollo de un buen clima laboral para sus colaboradores,. Aunque la mayoría desconoció el nombre como tal, afirmaron que tratan de buscar los medios para hacer sentir cómodos a sus colaboradores en sus puestos de trabajo, pero que con la situación económica actual no pueden hacerlo, además temen que los colaboradores tomen atribuciones que no les correspondan.

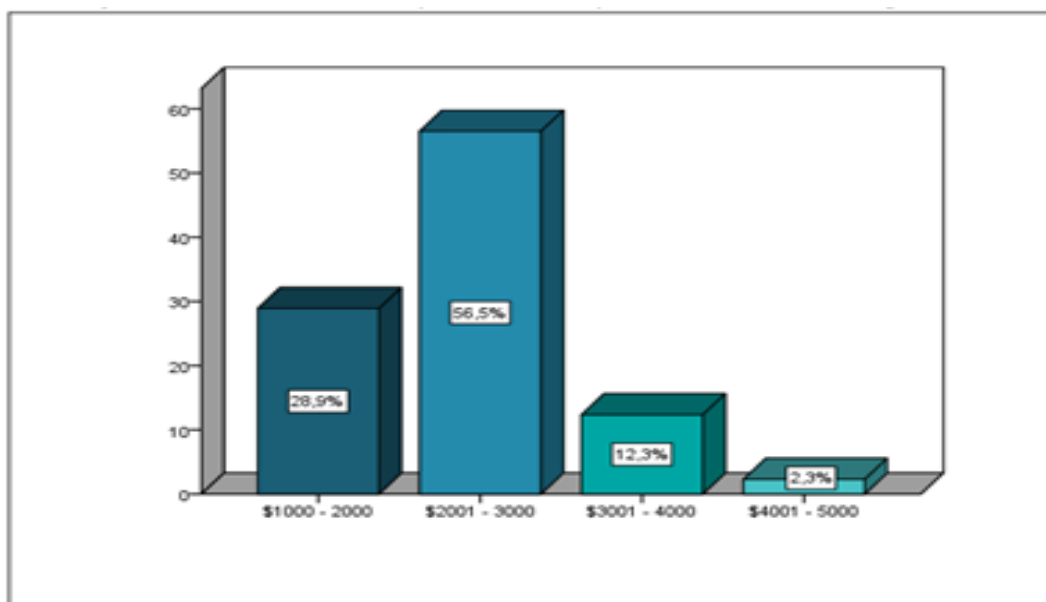
22.- ¿Cuál fue el monto de capital a utilizar para dar inicio a su negocio?

Tabla 31: ¿Cuál fue el monto de capital a utilizar para dar inicio a su negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
\$1000 - 2000	89	28,9	28,9	28,9
\$2001 - 3000	174	56,5	56,5	85,4
\$3001 - 4000	38	12,3	12,3	97,7
\$4001 - 5000	7	2,3	2,3	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 25: ¿Cuál fue el monto de capital a utilizar para dar inicio a su negocio?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Del total de los participantes, el 28,9% utilizó entre 1000 y 2000 dólares, el 56,5% uso entre 2001 y 3000 dólares, el 12,3% usó entre 3001 y 4000 dólares. Cabe recalcar que el monto depende de la percepción que se desea dar del negocio y del alcance que se tuvo con la institución crediticia, ya que algunos implementos requieren de una inversión significativa.

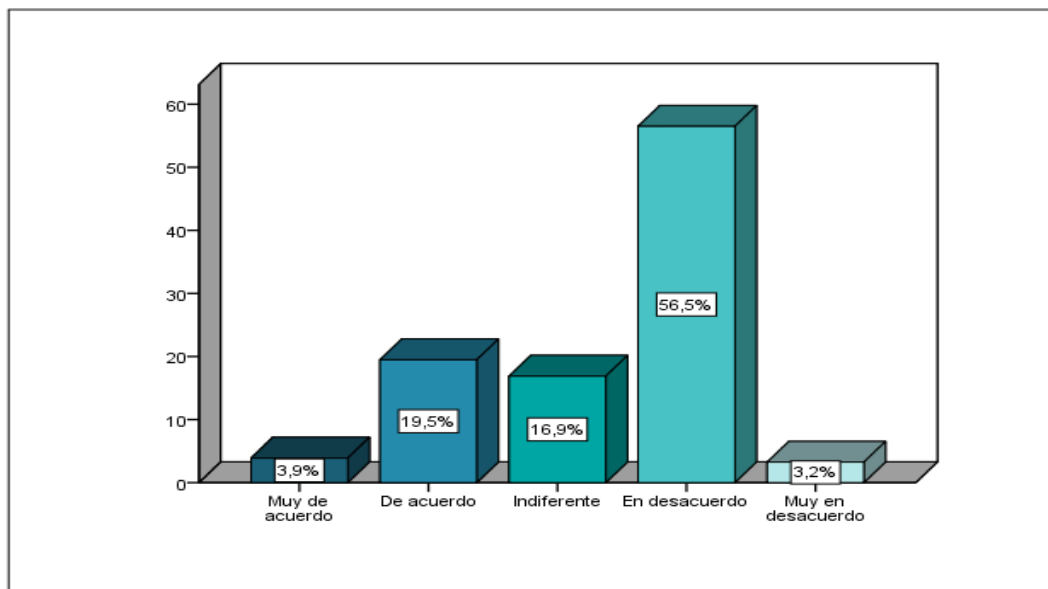
23.- ¿Cree que con el rendimiento económico que posee su negocio, este puede durar más años en el mercado?

Tabla 32: ¿Cree que con el rendimiento económico que posee su negocio, este puede durar más años en el mercado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	12	3,9	3,9	3,9
De acuerdo	60	19,5	19,5	23,4
Indiferente	52	16,9	16,9	40,3
En desacuerdo	174	56,5	56,5	96,8
Muy en desacuerdo	10	3,2	3,2	100,0
Total	308	100,0	100,0	

Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Gráfico 26: ¿Cree que con el rendimiento económico que posee su negocio, este puede durar más años en el mercado?



Fuente: Propietarios de Pymes de servicios del Cantón La Libertad
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Respecto al rendimiento económico del negocio, la mayoría de encuestados se manifiestan de forma negativa ante el posible futuro de su negocio, ya que indicaron necesitar ayuda para poder alargar el tiempo de vida de sus negocios y generar las ganancias deseadas.

3.2.2.4 Análisis del tratamiento de la información

Luego de haber realizado las técnicas de recolección de datos denominada encuesta se describe las siguientes observaciones:

La mayoría de los negocios no se encuentran posicionados en el mercado, indicando que la competencia que existente, es un factor que les impide crecer económicamente, por tanto también afirman necesitar el efecto diferenciador para poder atraer más clientes.

Por otra parte, gran parte de los propietarios de negocios no cuentan con las debidas herramientas administrativas para el correcto funcionamiento de sus actividades debido al desconocimiento de las mismas.

Los comerciantes están de acuerdo en que el servicio al cliente es un aspecto importante y que al aplicar las técnicas para mejorar la calidad del servicio, sus negocios pueden incrementar su nivel de ingresos.

De igual forma, los empresarios están de acuerdo en implementar estrategias y técnicas que les permitan la fidelización de los clientes para desarrollar una ventaja competitiva frente a la competencia. Así como también indican que su negocio si necesita la ayuda para la elaboración y aplicación de estrategias. Los negocios afirman tener los recursos necesarios para realizar una inversión en servicios de consultoría, a pesar de la situación económica actual del país,

muestran interés, ya que también estuvieron de acuerdo en que al contratar estos servicios ya que para ellos significa que el nivel de ingresos puede incrementar.

Los emprendedores afirmaron que es de su agrado la creación de una empresa de consultoría empresarial en el Cantón La Libertad ya que con asesoría mejorarán el desarrollo de actividades que realizan, por otro lado, acordaron no conocer la existencia de una empresa que ofrezca estos servicios en la localidad.

A los dueños de pymes les gustaría publicitar su negocio en los diferentes medios tecnológicos para que sus servicios tengan más cobertura, por lo que sí están dispuestos a contratar a una empresa que ofrezca estos servicios de marketing.

La mayoría de los empresarios si están dispuestos a realizar una inversión este tipo de servicios de consultoría, ya que consideran que su situación económica les permite acceder a este beneficio.

También acordaron que sus negocios no se manejan según un organigrama establecido, puesto que delegan las funciones según las necesidades momentáneas de la empresa y no según los conocimientos de los colaboradores. De igual forma la mayoría no fomenta el desarrollo de un buen clima laboral ya que temen que los colaboradores tomen atribuciones que no les correspondan.

Finalmente, con el rendimiento económico que poseen creen que su negocio no durará más años en el mercado, por esta razón afirman necesitar ayuda para poder mantenerse por más tiempo.

3.2.5 Marketing mix

Con la finalidad de mantenerse en el mercado se ha preparado la siguiente mezcla de marketing:

3.2.5.1 Diseño y desarrollo del servicio

La microempresa ofrecerá servicios de consultoría en áreas de marketing y administración para las Pymes de servicios del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Los servicios que ofrece SL CONSULTORÍA son los siguientes:

- Desarrollo de estructuras organizacionales, planeación estratégica.
- Diagnósticos institucionales y mecanismos de solución de problemas.
- Desarrollo de estrategias para el incremento de la productividad.
- Desarrollo de estudios de mercado, publicidad para empresas.
- Capacitaciones en temas: atención al cliente, finanzas liderazgo y motivación.

3.2.5.2 Determinación del precio del servicio

Dentro del estudio financiero realizado, se determinó el establecimiento de \$ 25,60 debido a que es una empresa que recién ingresará al mercado, por lo tanto se aspira atraer clientes con precios bajos y con el paso del tiempo lograr su fidelización.

3.2.5.3 Distribución

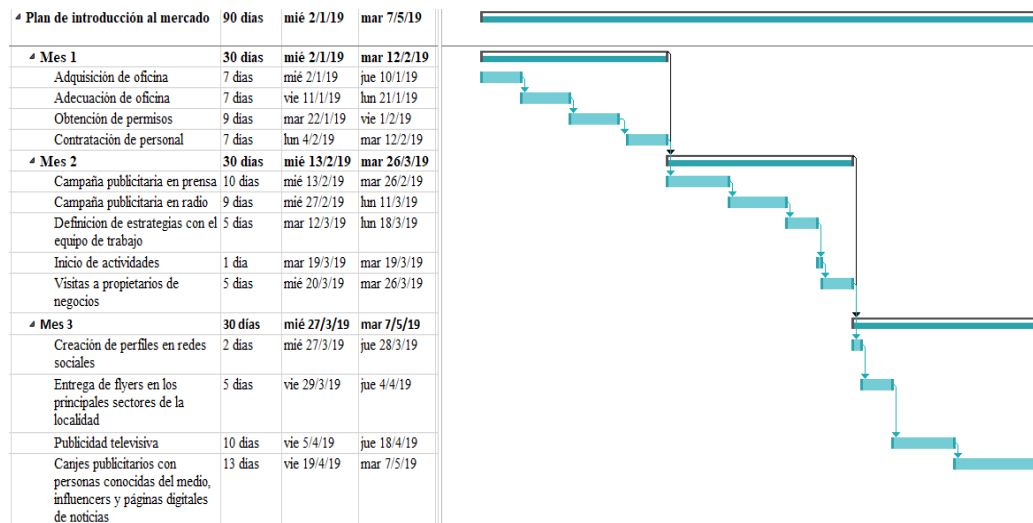
SLCONSULTORÍA contará con dos vendedores, los mismos que se encargarán de visitar a las PYMES de servicios del Cantón La Libertad, dando a conocer los beneficios de acceder al sistema de consultoría, una vez pactado el negocio pondrán en contacto con los consultores y podrán realizar su trabajo de manera oportuna.

3.2.5.4 Comunicación

Para dar a conocer al mercado a SLCONSULTORÍA, se va a realizar las siguientes actividades:

- ✓ Creación de páginas oficiales en las redes sociales más frecuentadas por los usuarios (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn)
- ✓ Creación de un canal en la página de YouTube en la cual se puedan postear videos dando conocer la veracidad del trabajo realizado.
- ✓ Publicación de avisos publicitarios en los medios escritos de aceptación en el cantón.
- ✓ Difusión de spots publicitarios en las estaciones radiales de mayor acogida en el medio.
- ✓ Realización de canjes publicitarios con personas conocidas del medio, influencers y páginas digitales de noticias.

3.2.6 Plan de introducción al mercado



Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.3 Proceso del servicio

3.3.1 Objetivos del servicio

Brindar servicios de consultoría de calidad, oportunos, basados en principios éticos, manteniendo la confidencialidad con los clientes.

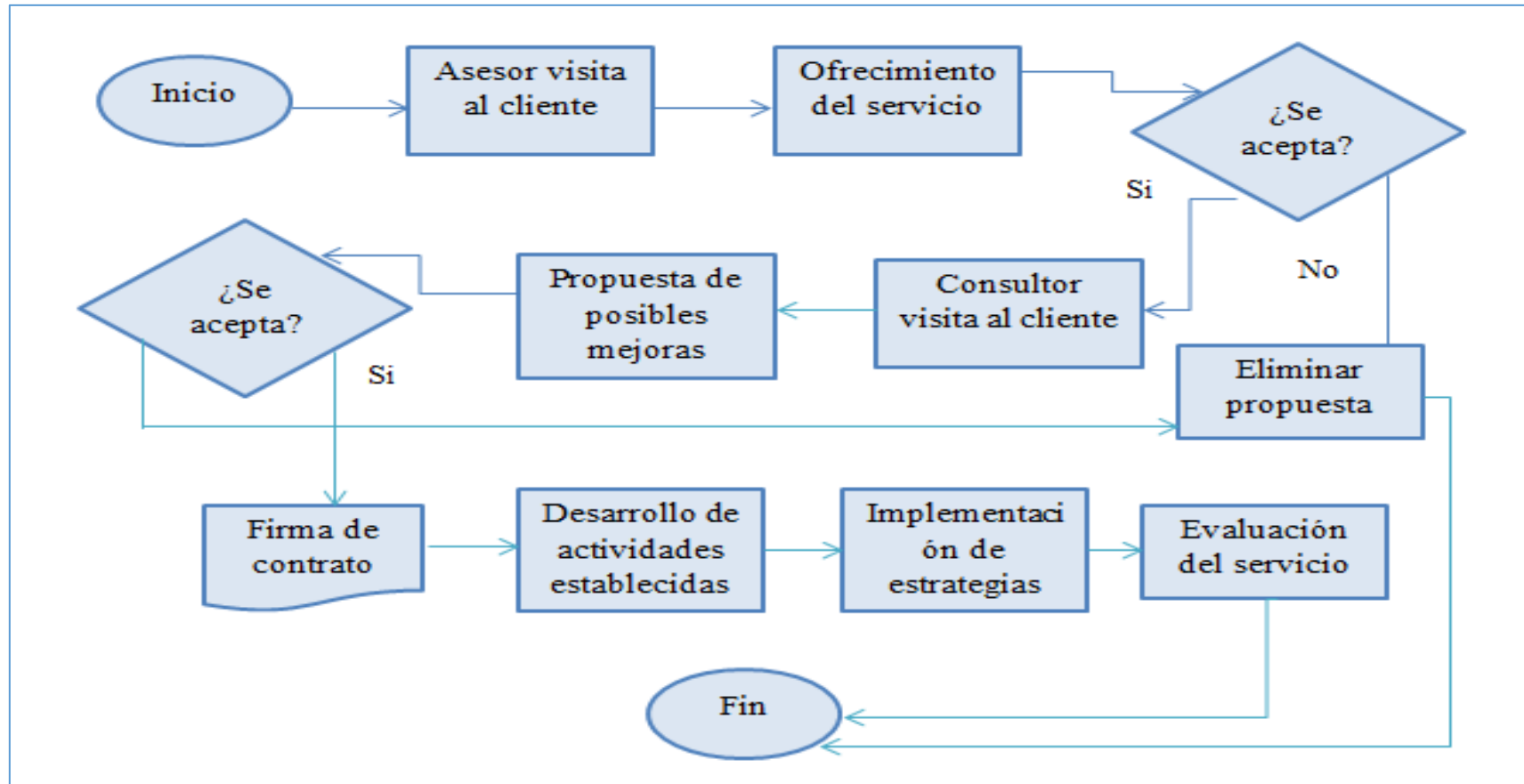
Desarrollar estrategias efectivas y oportunas tomando en cuenta los requerimientos del cliente para obtener resultados exitosos.

3.3.2 Descripción del proceso del servicio

SLCONSULTORIA como tal es una microempresa que ofrece servicios de consultoría, el mismo que inicia identificando al cliente potencial, lo cual genera el proceso a describir a continuación:

1. Un asesor de ventas visitará los diferentes negocios que le sean asignados por sector, al llegar a cada una de estas, se establece la comunicación debida y el ofrecimiento del servicio, mostrando las bondades de la adquisición del mismo y creando expectativa en el cliente pactando una nueva reunión para definir los aspectos a realizar.
2. El asesor realiza informe de los logros obtenidos en una reunión de equipo conformada por él, el gerente y el consultor antes de la segunda visita con el cliente.
3. El consultor realiza la visita al local y mediante esta reunión el cliente expone lo que sucede en su negocio, y mediante un análisis indica lo que puede realizar para corregir deficiencias.
4. El gerente, el consultor, el contador y la secretaria se reúnen para determinar el cronograma, los parámetros a realizar, determinar costo y elaborar el contrato respectivo.
5. Se firma el contrato, se cobra el 50% del valor al inicio del servicio y se procede a desarrollar e implementar las estrategias y planes a conveniencia del cliente.
6. Finaliza la ejecución del servicio, se cobra el 50% restante.
7. Se realiza una evaluación del servicio después de 3 meses.

3.3.3 Diagrama de flujo de producción y entrega del servicio



Fuente: Estudio de producción
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.3.4 Identificación de proveedores

Tabla 33: Proveedores



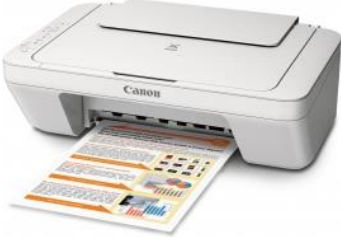

PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS
	<p>MUEBLESA</p> <p>Fabricantes y comercializadores de muebles, estanterías, sillonería, paneles, remodelación de ambientes y todo tipo de moblaje, precios cómodos. Dirección: Urdesa central, Víctor Emilio Estrada #112 y circunvalación 2do piso. Guayaquil.</p>
	<p>NOVICOMPU</p> <p>Empresa dedicada a la comercialización de todo tipo de equipos de computación y demás equipos tecnológicos.</p> <p>Dirección: Av. Francisco de Orellana y Eugenio Almazán. Guayaquil.</p>
	<p>NETLIFE</p> <p>Empresa de telecomunicaciones proveedora de internet de ultra alta velocidad a través de fibra óptica hasta el hogar y oficinas.</p> <p>Dirección: Av. Carlos Espinoza Larrea, a un costado de la escuela Del Pacífico. Salinas.</p>

Fuente: Internet

Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.3.5 Equipos a utilizar y características

Tabla 34: Equipos a utilizar

Equipos	Características
	<p>HP all in one Intel, 192113W</p> <p>Procesador Intel Celeron J1800, 2.4 GHz, memoria RAM 4GB, disco duro 500 GB, pantalla LED 19.5 pulgadas, unidad óptica DVD/CD, sistema operativo Windows 8.1</p>
	<p>HP 15-F009</p> <p>Procesador AMD E1-2100, 1.0 GHz, disco duro 500 GB, memoria RAM 4 GB, pantalla de 15.6 pulgadas, sistema operativo Windows 8.1.</p>
	<p>Impresora multifunción Canon MG2522</p> <p>Elegante diseño con acabado totalmente blanco, copia, escáner, impresiones de alta calidad hasta 4800 PPP y tecnología de cartuchos fine</p>
	<p>Tintas para impresoras</p> <p>Tinta para sistemas continuos de impresoras canon, previene taponamientos, menos desgaste en el cabezal, mayor rendimiento, cada botella contiene 100 ml de tinta.</p> <p style="text-align: right;">Continúa</p>

<p>Continúa...</p> 	<p>Silla giratoria de oficina</p>
	<p>Estación de trabajo en L</p>
	<p>Escritorio sencillo para oficina.</p>
	<p>Sillas de espera tripersonal de PVC</p>
	<p>Papelera metálica de 3 servicios</p>
	<p>Archivador metálico</p>

Fuente: Estudio de producción del servicio
 Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.3.6 Diseño y distribución de planta y oficina (Layout)

Gráfico 27: Diseño #1



Fuente: Estudio de producción del servicio
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 28: Diseño #2



Fuente: Estudio de producción del servicio
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Gráfico 29: Diseño 3



Fuente: Estudio de producción del servicio
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.4 Organización

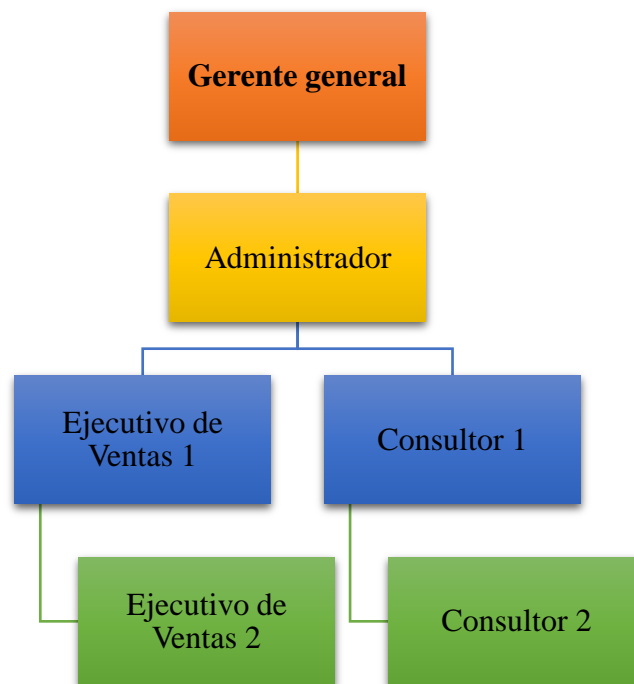
3.4.1 Objetivos del área de organización

Contar con personal calificado para realizar actividades de consultoría, difusión, y administrativo.

Mantener un buen clima laboral, motivando a los colaboradores a realizar las actividades asignadas, el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas.

3.4.2 Estructura organizacional

3.4.2.1 Organigrama



Fuente: Estudio organizacional
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.4.2.2 Manual de funciones

MANUAL DE FUNCIONES	
SL CONSULTORÍA	
Nombre del cargo:	Gerente General
Dependencia:	Área administrativa
Supervisa a:	Dirección administrativo-financiero, dirección de operaciones
REQUISITOS	
Formación:	Título de tercer nivel en las carreras administración de empresas, contabilidad o afines.
Experiencia:	Dos años en áreas similares
OBJETIVO	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Realizar las actividades relacionadas a planificación, organización, control y dirección de los procesos que se desarrollan en cada departamento de la empresa, promoviendo la comunicación efectiva en el equipo de trabajo. 	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Representar legalmente a la empresa ante la Superintendencia de compañías y demás organismos de control. ◆ Coordinar las acciones administrativas con el director administrativo-financiero para un mejor manejo de las cuentas de la empresa. ◆ Desarrollar diferentes metas u objetivos a cumplir ◆ Implementar diferentes estrategias para el cumplimiento de metas u objetivos. ◆ Autorizar las acciones a realizar, así como también los pagos o compras a realizarse. 	

Fuente: Estudio organizacional
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

MANUAL DE FUNCIONES

SL CONSULTORÍA

Nombre del cargo:	Administrador
Dependencia:	Área administrativa
Supervisa a:	Contador

REQUISITOS

Formación:	Administración de empresas, CPA, Ingeniería comercial o afines
Experiencia:	2 años en cargos iguales o similares

OBJETIVO

- ◆ Llevar el control y coordinar las actividades de carácter administrativo y financiero, interpretar la información de los estados financieros, así como también cerciorarse del manejo eficiente de los recursos de la empresa

FUNCIONES:

- ◆ Distribuir correctamente los recursos a cada departamento en la empresa.
- ◆ Monitorear el cumplimiento de las políticas establecidas en la empresa.
- ◆ Controlar el desempeño de los colaboradores de cada departamento
- ◆ Dirige procesos de contratación y control del talento humano
- ◆ Llevar el control financiero de la empresa
- ◆ Elaborar roles de pago
- ◆ Monitorear el cumplimiento del trabajo realizado
- ◆ Supervisar el trabajo realizado por los colaboradores

Fuente: Estudio organizacional
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

MANUAL DE FUNCIONES

L CONSULTORÍA

Nombre del cargo:

Vendedor

Dependencia:

Área operativa

Supervisa a:

No aplica

REQUISITOS

Formación:

Ing. En marketing, bachiller en comercio y administración o carreras afines

Experiencia:

Un año en cargos iguales o similares

OBJETIVO

- ◆
- ◆ Realizar las visitas a clientes potenciales completando la cobertura y concretar el proceso de ventas

FUNCIONES:

- ◆ Recorrer los sectores asignados para la visita a clientes potenciales.
- ◆ Informar a los clientes sobre los beneficios de la consultoría y las promociones según la temporada
- ◆ Desarrollar estrategias de venta para llegar a los clientes
- ◆ Persuadir a los clientes potenciales a adquirir el servicio.

Fuente: Estudio organizacional
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

MANUAL DE FUNCIONES

SL CONSULTORÍA

Nombre del cargo:

Consultor

Dependencia:

Área operativa

Supervisa a:

No aplica

REQUISITOS

Formación:

Ing. en administración de empresas,
Ing. en marketing, gestión empresarial
y afines

Experiencia:

2 años en cargos iguales o similares

OBJETIVO

- ◆ Planificar actividades ligadas a la consultoría, desarrollar estrategias que se traduzcan en posibles soluciones para las necesidades de los clientes.

FUNCIONES:

- ◆ Realizar cronograma de actividades en cada proyecto a realizar
- ◆ Planificar actividades ligadas a las estrategias establecidas para el desarrollo del proyecto.
- ◆ Controlar el desarrollo de las actividades de consultoría
- ◆ Cumplimiento de metas, satisfacción de necesidades del cliente.

Fuente: Estudio organizacional
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.4.3 Desarrollo del personal

SL CONSULTORÍA, es una empresa que se enfoca en brindar servicios de calidad, por consiguiente su equipo de trabajo aparte de ser elegido cuidadosamente, debe sentirse a gusto en su puesto de trabajo, por lo cual el desarrollo de personal es considerado de vital importancia y se establecerá de la siguiente manera:

- ◆ Se brindarán charlas de inducción al personal que ingrese por primera vez a la microempresa para que conozcan la cultura organizacional y puedan adaptarse con facilidad a su lugar de trabajo.
- ◆ Se capacitará a los colaboradores en sus áreas respectivas con la finalidad de actualizar y mejorar sus conocimientos y que esto se traduzca en el servicio que se brinda al cliente.
- ◆ Facilitar las herramientas tecnológicas, materiales de oficina y adecuar la infraestructura para que el colaborador pueda realizar un excelente trabajo.
- ◆ Brindar pequeñas sesiones de coaching con la finalidad que haya motivación personal e integración entre colaboradores y se pueda desarrollar un buen clima laboral.
- ◆ Buscar constantemente congresos y seminarios en diferentes instituciones para que los integrantes de la microempresa asistan y adquieran más conocimientos y puedan ponerlos en práctica.

3.4.4 Políticas institucionales

- ◆ Fomentar el desarrollo de un buen clima laboral
- ◆ Garantizar la confidencialidad y el buen uso de la información proporcionada por los clientes.
- ◆ Cumplir de forma puntual, brindando servicios de calidad orientados hacia la mejora continua.
- ◆ Velar por el cumplimiento de los proyectos en ejecución
- ◆ Promover el trabajo en equipo y cordialidad entre los colaboradores de la empresa.
- ◆ Socializar los posibles cambios y decisiones que tengan relación con el desarrollo de la empresa.
- ◆ Se trabajará arduamente para alcanzar un crecimiento de ventas de 25% anual.
- ◆ Durante los primeros años de vida institucional, los sueldos serán bajos, dado que el crecimiento económico será progresivo

3.4.5 Evaluación de desempeño

3.4.5.1 Políticas de evaluación de desempeño

Para la evaluación del personal que labora en SL CONSULTORÍA, se tomaron en cuenta los siguientes parámetros:

- ◆ Desempeño laboral
- ◆ Puntualidad
- ◆ Actitud
- ◆ Atención al cliente

Al realizar la evaluación debe tenerse en cuenta que el puntaje está valorado en escala del 1 al 5, en donde se debe considerar el rendimiento del trabajador como:

1. Pésimo
2. Regular
3. Bueno
4. Muy bueno
5. Sobresaliente

Cabe recalcar que quienes obtengan de 90 a 100% de la calificación continuarán sus actividades normalmente y se le otorgará 3 días de asueto (uno por cada semana) por su rendimiento.

Quienes obtengan de 79 a 89% de la calificación continuarán sus actividades normalmente y se le otorgará 1 día de asueto por su rendimiento.

Quienes obtengan de 65 a 78% de la calificación tendrán derecho a otra evaluación luego de tres meses desde la última vez.

Quienes tengan menos de 65% serán separados de la empresa debido a su bajo rendimiento.

3.4.5.2 Formato de evaluación general de desempeño

FICHA DE EVALUACIÓN DE PERSONAL						
EVALUADO: _____						
CARGO: _____						
EVALUADOR: _____			FECHA		_____	
ÁREA	1	2	3	4	5	PUNTAJE
DESEMPEÑO LABORAL						
Es responsable con sus actividades						
Cumple con los procedimientos establecidos						
Toma decisiones con rapidez						
Necesita supervisión constante						
Es capaz de resolver problemas						
Es proactivo/a en el trabajo						
PUNTUALIDAD						
Llega de forma puntual a su lugar de trabajo						
Cumple a tiempo con las asignaciones						
ACTITUD						
Predisposición en el trabajo						
trabajo en equipo						
Posee una buena presentación personal						
Es cordial con los compañeros de trabajo						
Acepta recomendaciones o sugerencias						
SERVICIO AL CLIENTE						
Es cordial y amable con el cliente						
Utiliza un vocabulario adecuado						
TOTAL						
Observación: _____						
_____			_____		_____	
D. ADMINISTRATIVO			EVALUADO		EVALUADOR	

Fuente: Estudio organizacional
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.5 Finanzas

3.5.1 Objetivos del área de finanzas

Administrar de forma eficiente los ingresos y egresos que presente la empresa.

Alcanzar rentabilidad mediante el correcto tratamiento de las cuentas.

3.5.1.1 Catálogo de cuentas

Tabla 35. Catálogo de cuentas

No.	Cuentas
1	ACTIVO
1.1	Activo corriente
1.1.1	Efectivo
1.1.2	Banco
1.2	Propiedad planta y equipo
1.2.1	Muebles y enseres
1.2.2	Depreciación acumulada de muebles y enseres
1.2.3	Equipo de computación
1.2.4	Depreciación acumulada de Equipo de computación
1.2.5	Equipo de oficina
1.2.6	Depreciación acumulada de Equipo de oficina
2	PASIVO
2.1	Pasivo corriente
2.1.1	Cuentas por pagar
2.2.	Pasivo no corriente
2.2.1	Préstamo por pagar a largo plazo
3	PATRIMONIO
3.1	Capital
3.2	Reserva legal
3.3	Ganancia del periodo
3.4	Pérdida neta del periodo
4	INGRESO
4.1	Ventas del servicio

Continúa...

Continúa...	5	GASTOS
5.1		Gastos administrativos
5.1.1		Sueldos y salarios
5.1.2		Suministros de oficina
5.1.3		Arriendo
5.1.4		Aseo y limpieza
5.1.5		Gastos de constitución
5.1.6		Servicios básicos
5.2		Gastos de venta
5.2.1		Sueldos y salarios
5.2.2		Gastos de publicidad
5.2.3		Gastos de depreciación
5.2.4		Gastos financieros

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.2 Base de datos

Tabla 36. Base de datos

BASE DE DATOS				
No	CONCEPTO	VALOR	CANT	TOTAL
1	HP all in one Intel, 192113W	\$ 666,99	1	\$ 666,99
2	HP 15-F009	\$ 495,99	3	\$ 1.487,97
3	Silla giratoria de oficina	\$ 49,99	5	\$ 249,95
4	Estación de trabajo en L	\$ 375,00	1	\$ 375,00
5	Impresora multifunción Canon MG2522	\$ 45,00	1	\$ 45,00
6	tintas para impresora	\$ 4,50	4	\$ 18,00
7	Escritorio sencillo para oficina	\$ 300,00	4	\$ 1.200,00
8	Silla de espera tripersonal	\$ 170,00	1	\$ 170,00
9	Papelera metálica de 3 servicios	\$ 15,00	5	\$ 75,00
10	Archivador metálico	\$ 215,00	1	\$ 215,00
11	Servicio de internet	\$ 39,00	1	\$ 39,00
12	Energía eléctrica	\$ 90,00	1	\$ 90,00
13	Servicio de agua potable	\$ 10,00	1	\$ 10,00
14	Telefonía fija	\$ 25,00	1	\$ 25,00
15	Alquiler	\$ 200,00	1	\$ 200,00
16	Proyector Epson	\$ 763,00	1	\$ 763,00
17	Resmas A4 (Consultoría)	\$ 4,50	2	\$ 9,00
18	Bolígrafos (unidad)	\$ 0,45	4	\$ 1,80

Continúa...

Continúa...

19	Software projectessentials	\$ 22,00	1	\$ 22,00
20	Banners	\$ 45,00	2	\$ 90,00
21	Tarjetas de presentación (ciento)	\$ 25,00	1	\$ 25,00
22	Anuncios radiales	\$ 30,00	2	\$ 60,00
23	Prensa escrita	\$ 35,00	1	\$ 35,00
24	Fliers (Ciento)	\$ 18,00	1	\$ 18,00
25	Resmas de hojas A4	\$ 3,50	3	\$ 10,50
26	Bolígrafos	\$ 0,25	4	\$ 1,00
27	Folders	\$ 2,00	2	\$ 4,00
28	Implementos de aseo y limpieza	\$ 25,00	1	\$ 25,00
29	Gastos de constitución	\$ 250,00	1	\$ 250,00
30	Sueldo de Gerente	\$ 400,00	1	\$ 400,00
31	Sueldo de Secretaria	\$ -	1	\$ -
32	Sueldo directores	\$ 300,00	2	\$ 600,00
33	Sueldo contador	\$ -	1	\$ -
34	Sueldo vendedores	\$ 300,00	2	\$ 600,00
35	Sueldo consultores	\$ 300,00	2	\$ 600,00
36	Depreciación Equipo de computación	\$ 1.109,37	1	\$ 1.109,37
37	Depreciación muebles y enseres	\$ 233,99	1	\$ 233,99

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.5.3 Costos y gastos

Tabla 37. Costos y gastos

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO – SUMINISTROS DE OFICINA				
Detalle	Mensual	Cant.	Mensual	Anual
HP all in one Intel, 192113W	\$ 666,99	1,00	\$ 666,99	\$ 666,99
HP 15-F009	\$ 495,99	6,00	\$ 2.975,94	\$ 2.975,94
Silla giratoria de oficina	\$ 49,99	7,00	\$ 349,93	\$ 349,93
Estación de trabajo en L	\$ 375,00	1,00	\$ 375,00	\$ 375,00
Impresora multifunción Canon MG2522	\$ 45,00	2,00	\$ 90,00	\$ 90,00
tintas para impresora	\$ 4,50	4,00	\$ 18,00	\$ 18,00
Escritorio sencillo para oficina	\$ 300,00	4,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Silla de espera tripersonal	\$ 170,00	1,00	\$ 170,00	\$ 170,00
Papelera metálica de 3 servicios	\$ 15,00	5,00	\$ 75,00	\$ 75,00
Archivador metálico	\$ 215,00	2,00	\$ 430,00	\$ 430,00
Servicio de internet	\$ 39,00	1,00	\$ 39,00	\$ 468,00

Continúa...

Continúa...

Resmas A4	\$ 4,50	2,00	\$ 9,00	\$ 108,00
Bolígrafos (unidad)	\$ 0,45	4,00	\$ 1,80	\$ 21,60
Software Project essentials	\$ 22,00	1,00	\$ 22,00	\$ 22,00
Proyector Epson	\$ 763,00	1,00	\$ 763,00	\$ 763,00
TOTAL			\$7.185,66	\$ 7.733,46

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 38. Gastos de ventas

GASTOS DE VENTAS				
Concepto	Cant.	C. Unit.	Mensual	Anual
Banners	2,00	\$ 45,00	\$ 90,00	\$ 90,00
Tarjetas de presentación (ciento)	1,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 50,00
Anuncios radiales	2,00	\$ 30,00	\$ 60,00	\$ 360,00
Prensa escrita	1,00	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 420,00
Fliers (Ciento)	1,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 36,00
TOTAL			\$ 228,00	\$ 956,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 39. Gastos administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS				
Útiles de oficina				
Concepto	Cantidad	C. Unit.	Mensual	Anual
Resmas de hojas A4	3,00	\$ 3,50	\$ 10,50	\$ 84,00
Bolígrafos	4,00	\$ 0,25	\$ 1,00	\$ 6,00
Folders	3,00	\$ 2,00	\$ 6,00	\$ 72,00
Total			\$ 17,50	\$ 162,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 40. Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS		
Concepto	Mensual	Anual
Energía eléctrica	\$ 90,00	\$ 1.080,00
Agua potable	\$ 10,00	\$ 120,00
Telefonía fija	\$ 25,00	\$ 300,00
Total	\$ 125,00	\$ 1.500,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 41. Gastos de arriendo

ARRIENDO		
Concepto	Mensual	Anual
Arriendo	\$ 200,00	\$ 2.400,00
Total	\$ 200,00	\$ 2.400,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 42. Suministros de limpieza

SUMINISTROS DE LIMPIEZA		
Concepto	Mensual	Anual
Implementos de aseo y limpieza	\$ 25,00	\$ 300,00
Total	\$ 25,00	\$ 300,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 43. Gastos de constitución

GASTOS DE CONSTITUCIÓN	
Concepto	Valor
Gastos de constitución	\$ 250,00
Total	\$ 250,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 44. Sueldos y salarios

	Cargo	R. mensual	R. Anual	13er	14to	A. Patronal	Vacaciones	T. Anual
1	Gerente General	450,00	\$ 5.400,00	\$ 450,00	\$ 386,00	\$ 656,10	\$ 225,00	\$ 7.117,10
2	Administrador	\$ 380,00	\$ 4.560,00	\$ 380,00	\$ 386,00	\$ 554,04	\$ 190,00	\$ 6.070,04
3	Consultor 1	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 350,00	\$ 386,00	\$ 510,30	\$ 175,00	\$ 5.621,30
4	Consultor 2	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 350,00	\$ 386,00	\$ 510,30	\$ 175,00	\$ 5.621,30
5	Vendedor 1	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 350,00	\$ 386,00	\$ 510,30	\$ 175,00	\$ 5.621,30
6	Vendedor 2	\$ 350,00	\$ 4.200,00	\$ 350,00	\$ 386,00	\$ 510,30	\$ 175,00	\$ 5.621,30
	Total	\$ 2.230,00	\$ 26.760,00	\$ 2.230,00	\$ 2.316,00	\$ 3.251,34	\$ 1.115,00	\$ 35.672,34

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 45. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO		
Concepto	Mensual	Anual
Insumos del servicio	\$ 7.185,66	\$ 7.733,46
Gastos de ventas	\$ 228,00	\$ 956,00
Gastos administrativos	\$ 17,50	\$ 162,00
Servicios básicos	\$ 125,00	\$ 1.500,00
Arriendo	\$ 200,00	\$ 2.400,00
Suministros de limpieza	\$ 25,00	\$ 300,00
Sueldos y salarios	\$ 1.900,00	\$ 30.736,20
Gastos de constitución		\$ 250,00
Depreciaciones	\$ 111,95	\$ 1.343,36
	\$ 9.793,11	\$ 45.381,02

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 46. Total de inversión

TOTAL DE INVERSIÓN	
Inversión de activos fijos	\$ 7.591,85
Capital de trabajo	\$ 10.123,11
TOTAL DE INVERSIÓN	\$ 17.714,96

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.4. Capital social

Tabla 47 Capital social

APORTACIÓN DE SOCIOS			
No.	SOCIOS	APORTACIÓN	TOTAL
1	Sonnia Lozada Mite	19%	\$ 1.000,00
2	Carlos Lozada Lucio	23%	\$ 1.215,49
3	Henry Ramírez Domínguez	19%	\$ 1.000,00
4	Sonnia Mite Suárez	19%	\$ 1.000,00
5	Lorena Rangel Lozada	19%	\$ 1.000,00
	Total	100%	\$ 5.215,49

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.4.1 Dividendos

Tabla 48. Dividendos

Participación de accionistas	40%
Reserva legal	0%
Utilidades retenidas	60%
Total	100%

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 49. Detalle de dividendos

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Utilidades	-19.335,17	-9.947,87	\$ 3.254,40	\$ 18.520,76	\$ 42.682,13
Participación de accionistas	-7.734,07	-3.979,15	\$ 1.301,76	\$ 7.408,30	\$ 17.072,85
Reserva legal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Utilidades retenidas	-11.601,10	-5.968,72	\$ 1.952,64	\$ 11.112,46	\$ 25.609,28

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.5.5 Préstamo bancario

Tabla 50. Préstamo bancario

PAGOS MENSUALES	
1	\$ 351,03
2	\$ 351,03
3	\$ 351,03
4	\$ 351,03
5	\$ 351,03
6	\$ 351,03
7	\$ 351,03
8	\$ 351,03
9	\$ 351,03
10	\$ 351,03
11	\$ 351,03
12	\$ 351,03
TOTAL	\$ 4.212,36

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Tabla 51. Pagos mensuales

PRÉSTAMO BANCARIO	
PRESTAMO	\$ 12.400,47
INTERES	0,14
PLAZO	4,00
Dividendos	4.212,36
PERÍODOS	48,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Tabla 52. Detalle de préstamo

	Capital	Interés	Dividendo	Amortización
0,00	\$ 12.400,47			
1,00	\$ 9.862,18	\$ 1.674,06	\$ 4.212,36	\$ 2.538,29
2,00	\$ 6.981,22	\$ 1.331,39	\$ 4.212,36	\$ 2.880,96
3,00	\$ 3.711,33	\$ 942,46	\$ 4.212,36	\$ 3.269,89
4,00	\$ 0,00	\$ 501,03	\$ 4.212,36	\$ 3.711,33

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.5.6 Clasificación

Tabla 53. CLASIFICACIÓN DE CUENTAS									
No	DETALLES	COSTO DE PRODUCCIÓN					COSTO DE DISTRIBUCIÓN		
		COSTO PRIMO		CIF			GA	GV	GF
		MPD	MOD	MPI	MOI	OTROS CIF			
1	Computador de oficina						2.975,94		
2	Computador de consultorías	\$ 666,99							
3	Impresora multifunción (Consultoría)	\$ 90,00							
4	Escritorios y estación de trabajo						\$ 1.575,00		
5	Sillas						\$ 519,93		
6	Archivadores						\$ 430,00		
7	Papeleras						\$ 75,00		
8	Servicio de internet	\$ 39,00							
9	Resmas A4	\$ 9,00							
10	Bolígrafos (unidad)	\$ 1,80							
11	Software Project essentials	\$ 22,00							
12	Proyector Epson	\$ 763,00							
13	Tinta	\$ 18,00							
14	Banners							\$ 90,00	
15	Tarjetas de presentación (ciento)							\$ 25,00	
16	Anuncios radiales							\$ 60,00	
17	Prensa escrita							\$ 35,00	
18	Fliers (Ciento)							\$ 18,00	
19	Resmas de hojas A4						\$ 10,50		
20	Bolígrafos						\$ 1,00		
21	Folders						\$ 6,00		
22	Energía eléctrica						\$ 90,00		Continúa...

Continúa...

23	Agua potable						\$ 10,00		
24	Telefonía fija							\$ 25,00	
25	Arriendo							\$ 200,00	
26	Implementos de aseo y limpieza						\$ 25,00		
27	Gastos de constitución						\$ -		
28	Sueldo de Gerente						\$ 450,00		
29	Sueldo de Secretaria						\$ -		
30	Sueldo directores						\$ 380,00		
31	Sueldo administrador						\$ -		
32	Sueldo vendedores							\$ 700,00	
33	Sueldo consultores		\$ 700,00						
34	Depreciación Equipo de computación					\$ 92,45			
35	Depreciación muebles y enseres					\$ 19,50			
	TOTAL	\$ 1.609,79	\$ 700,00	\$ -	\$ -	\$ 111,95	\$ 6.548,37	\$ 1.153,00	\$ -

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonia Lozada Mite

3.5.7 Fijación de precios

Tabla 54. Costo Primo

COSTO PRIMO	
MPD+MOD	
Materia prima directa	\$ 1.609,79
Mano de obra directa	\$ 700,00
T. COSTO PRIMO	\$ 2.309,79

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Tabla 55. Costos de conversión

COSTOS DE CONVERSIÓN	
MOD+CIF	
Mano de obra directa	\$ 700,00
CIF	\$ 111,95
T. COSTO DE CONV	\$ 811,95

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonia Lozada Mite

Tabla 56. Costo de producción

COSTO DE PRODUCCIÓN	
MPD+MOD+CIF	
Materia prima directa	\$ 1.609,79
Mano de obra directa	\$ 700,00
CIF	\$ 111,95
T. COSTO DE PRODUCC.	\$ 2.421,74

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 57. Costos de distribución

COSTOS DE DISTRIBUCIÓN	
G. ADM+G. VTS+G. FIN	
Gastos administrativos	\$ 6.548,37
Gastos de ventas	\$ 1.153,00
Gastos financieros	\$ -
T. COSTOS DE DISTRIB	\$ 7.701,37

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 58. Costo total

COSTO TOTAL	
C. PRODUCC+C. DISTRIB+OTROS GASTOS	
C. PRODUCCIÓN	\$ 2.421,74
C. DISTRIBUCIÓN	\$ 7.701,37
OTROS GASTOS	\$ -
COSTO TOTAL	\$ 10.123,11

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 59. Costo unitario

COSTO UNITARIO	
C. TOTAL/# U. PRODUCIDAS	
Costo total	\$ 10.123,11
Unidades producidas	720,00
COSTO UNITARIO	\$ 14,06

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 60. Precio de venta total

PRECIO DE VENTA TOTAL	
COSTO TOTAL+%	
Costo total	\$ 10.123,11
82%	\$ 8.308,89
PRECIO DE VENTA TOTAL	\$ 18.432,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 61. Precio de venta unitario

PRECIO DE VENTA UNITARIO	
P. VTAS TOTAL/# U. PRODUC.	
Precio de ventas total	\$ 18.432,00
Unidades producidas	720,00
P. DE VENTA UNITARIO	\$ 25,60

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 62. Ganancia por unidad

GANANCIA POR UNIDAD	
P. VENTA-C. UNITARIO	
Precio de venta	\$ 25,60
Costo unitario	\$ 14,06
GANANCIA POR UNIDAD	\$ 11,54

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.7.1 Presupuesto de ventas

Tabla 63. Proyección de ventas

PROYECCIÓN DE VENTAS		
CONCEPTO	MENSUAL	ANUAL
Consultoría	60	720

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 64. Presupuesto de ventas

VENTAS			
	CANTIDAD	PRECIO	VTA. AÑO
1	720	\$ 25,60	\$ 18.432,00
2	900	\$ 32,00	\$ 28.800,00
3	1.125	\$ 40,00	\$ 45.000,00
4	1.406	\$ 50,00	\$ 70.312,50
5	1.758	\$ 62,50	\$ 109.863,28

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 65. Presupuesto de costos

COSTO			
AÑO	CANTIDAD	PRECIO	VTA. AÑO
1	720	\$ 3,36	\$ 2.421,74
2	900	\$ 3,46	\$ 3.117,99
3	1.125	\$ 3,57	\$ 4.014,41
4	1.406	\$ 3,68	\$ 5.168,55
5	1.758	\$ 3,79	\$ 6.654,51

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.8 Balance inicial

Tabla 66. Balance inicial

BALANCE INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVO CORRIENTE	10.123,11	CORRIENTES	
Caja	10.123,11	NO CORRIENTES	12.400,47
		Préstamo bancario	12.400,47
ACTIVOS FIJOS (PPE)	7591,85	PATRIMONIO	5.314,49
Equipo de computación	4991,92	Capital	5.314,49
Muebles y enseres	2599,93		
TOTAL DE ACTIVOS	17.714,96	PASIVO + PATRIM.	17.714,96

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.9 Estados financieros proyectados

Tabla 67. Estado de resultado

ESTADO DE RESULTADO						
	MENSUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	1.536,00	18.432,00	28.800,00	45.000,00	70.312,50	109.863,28
(-) Costo de Ventas	201,81	2.421,74	3.117,99	4.014,41	5.168,55	6.654,51
Utilidad bruta	1.334,19	16.010,26	25.682,01	40.985,59	65.143,95	103.208,77
Gastos operativos						
Gastos administrativos						
Suministros de oficina	28,30	162,00	165,24	168,54	171,92	175,35
Arriendo	200,00	2.400,00	2.424,00	2.448,24	2.472,72	2.497,45
Servicios básicos	164,00	1.500,00	1.530,00	1.560,60	1.591,81	1.623,65
Suministros de limpieza	25,00	300,00	306,00	312,12	318,36	324,73
Gastos de constitución		250,00	250,00	250,00	250,00	250,00
Sueldos personal administrativo.	830,00	18.360,00	18.727,20	19.101,74	19.483,78	19.873,45
Total gastos administrativos	1.247,30	22.972,00	23.402,44	23.841,25	24.288,59	24.744,64
Gastos de ventas						
Sueldo personal ventas	1.050,00	8.400,00	8.568,00	8.739,36	8.914,15	9.092,43
Publicidad	228,00	956,00	984,68	1.014,22	1.044,65	1.075,99
Depreciación de activos	111,95	1.343,36	1.343,36	1.343,36	1.343,36	1.343,36
Total gastos de ventas	1.389,95	10.699,36	10.896,04	11.096,95	11.302,16	11.511,78
Utilidad operativa	-1.303,06	-17.661,10	-8.616,47	6.047,40	29.553,20	66.952,36

Continúa...

Continúa...

(-) Gastos financieros						
Intereses bancarios	351,03	1.674,06	1.331,39	942,46	501,03	0,00
U. antes de participación de trabajadores	-1.654,09	-19.335,17	-9.947,87	5.104,93	29.052,17	66.952,36
U. Participación de trabajadores 15%				765,74	4.357,83	10.042,85
U. antes del impuesto a la renta	-1.654,09	-19.335,17	-9.947,87	4.339,19	24.694,35	56.909,50
Impuesto a la renta 25%	0,00			1.084,80	6.173,59	14.227,38
Utilidad neta	-1.654,09	-19.335,17	-9.947,87	3.254,40	18.520,76	42.682,13

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 68. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA							
	MENSUAL	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas	1.536,00		18.432,00	28.800,00	45.000,00	70.312,50	109.863,28
(-) Costo de Ventas	201,81		2.421,74	3.117,99	4.014,41	5.168,55	6.654,51
Utilidad bruta	1.334,19		16.010,26	25.682,01	40.985,59	65.143,95	103.208,77
Gastos operativos							
Gastos administrativos							
Suministros de oficina	28,30		162,00	165,24	168,54	171,92	175,35
Arriendo	200,00		2.400,00	2.424,00	2.448,24	2.472,72	2.497,45
Servicios básicos	164,00		1.500,00	1.530,00	1.560,60	1.591,81	1.623,65
Suministros de limpieza	25,00		300,00	306,00	312,12	318,36	324,73
Gastos de constitución			250,00	250,00	250,00	250,00	250,00
Sueldos personal	830,00		18.360,00	18.727,20	19.101,74	19.483,78	19.873,45
Total gastos administrativos	1.247,30		22.972,00	23.402,44	23.841,25	24.288,59	24.744,64

Continúa...

Continúa...

Gastos de ventas							
Sueldo personal ventas	1.050,00		8.400,00	8.568,00	8.739,36	8.914,15	9.092,43
Publicidad	228,00		956,00	984,68	1.014,22	1.044,65	1.075,99
Depreciación de activos	111,95		1.343,36	1.343,36	1.343,36	1.343,36	1.343,36
Total gastos de ventas	1.389,95		10.699,36	10.896,04	11.096,95	11.302,16	11.511,78
Utilidad operativa	-1.303,06		-17.661,10	-8.616,47	6.047,40	29.553,20	66.952,36
(-) Gastos financieros							
Intereses bancarios	351,03		1.674,06	1.331,39	942,46	501,03	0,00
U. antes de participación de trabajadores	-1.654,09		-19.335,17	-9.947,87	5.104,93	29.052,17	66.952,36
U. Participación de trabajadores 15%					765,74	4.357,83	10.042,85
U. antes del impuesto a la renta	-1.654,09		-19.335,17	-9.947,87	4.339,19	24.694,35	56.909,50
Impuesto a la renta 25%	0,00				1.084,80	6.173,59	14.227,38
Utilidad neta	-1.654,09		-19.335,17	-9.947,87	3.254,40	18.520,76	42.682,13
(+)Depreciaciones	111,95		1.343,36	1.343,36	1.343,36	1.343,36	1.343,36
(-) Inversión en activos		-7.591,85	0,00	0,00	0,00	-4.228,92	-1.193,00
(+)Préstamo		12.400,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-)Amortización Capital de préstamo			-2.538,29	-2.880,96	-3.269,89	-3.711,33	0,00
(-)Capital de trabajo		-10.123,11					10.123,11
(+)Valor residual							3.630,61
FLUJO NETO DE EFECTIVO		-5.314,49	-20.530,09	-11.485,46	1.327,87	11.923,88	56.586,21

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

TMAR	14%
VAN	\$ 5.184,24
TIR	19%
CPP	12%

Tabla 69. Flujo de efectivo

FLUJO DE EFECTIVO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
Servicios prestados	18.432,00	28.800,00	45.000,00	70.312,50	109.863,28
Préstamo	12.400,47				
Aporte de socios	5.314,49				
TOTAL DE INGRESOS	36.146,96	28.800,00	45.000,00	70.312,50	109.863,28
EGRESOS					
Costos de producción	2.421,74	3.117,99	4.014,41	5.168,55	6.654,51
Pago de sueldos	26.760,00	27.295,20	27.841,10	28.397,93	28.965,88
Pago de arriendo	2.650,00	2.674,00	2.698,24	2.722,72	2.747,45
Pago de publicidad	956,00	984,68	1.014,22	1.044,65	1.075,99
Pago de suministros	462,00	471,24	480,66	490,28	500,08
Pago de servicios básicos	1.500,00	1.530,00	1.560,60	1.591,81	1.623,65
Pago de intereses	1.674,06	1.331,39	942,46	501,03	0,00
Pago de préstamo	2.538,29	2.880,96	3.269,89	3.711,33	0,00
Compra de activos	7.591,85	0,00	0,00	4.228,92	1.193,00
Pago accionistas	0,00	-7.734,07	-3.979,15	1.301,76	7.408,30
TOTAL EGRESOS	46.553,94	32.551,40	37.842,45	49.158,97	42.760,56
TOTAL FLUJO DE EFECTIVO	-10.406,99	-3.751,40	7.157,55	21.153,53	67.102,72

Fuente: Estudio financiero
 Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.10 Balance general proyectado

Tabla 70. Balance general

BALANCE GENERAL					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS					
CORRIENTES	-10.406,99	-14.158,38	-1.580,89	14.496,90	55.881,48
Bancos	-10.406,99	-14.158,38	-1.580,89	14.496,90	55.881,48
NO CORRIENTES	6.248,49	4.905,12	3.561,76	6.447,31	6.296,95
Propiedad planta y equipo	7.591,85	7.591,85	7.591,85	11.820,77	13.013,77
(-) Depreciación acumulada	-1.343,36	-2.686,73	-4.030,09	-5.373,46	-6.716,82
TOTAL ACTIVOS	-4.158,50	-9.253,26	1.980,87	20.944,21	62.178,43
PASIVOS					
CORRIENTES					
Préstamo bancario	9.862,18	6.981,22	3.711,33	0,00	0,00
TOTAL PASIVOS	9.862,18	6.981,22	3.711,33	0,00	0,00
PATRIMONIO					
Capital social	5.314,49	5.314,49	5.314,49	5.314,49	5.314,49
Reserva legal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Utilidades retenidas	0,00	-11.601,10	-10.299,34	-2.891,04	14.181,81
Utilidad del ejercicio	-19.335,17	-9.947,87	3.254,40	18.520,76	42.682,13
TOTAL PATRIMONIO	-14.020,68	-16.234,48	-1.730,46	20.944,21	62.178,43
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	-4.158,50	-9.253,26	1.980,87	20.944,21	62.178,43

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.11 Punto de equilibrio

Tabla 71. Fórmula de punto de equilibrio

PE	=	CF
		(PV-CV)
PE\$	=	CF
		1-(CV/PV)

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 72, Costos fijos y variables

COSTOS FIJOS Y VARIABLES		
DESCRIPCIÓN	FIJOS	VARIABLES
Costos de producción		2.421,74
Pago de sueldos	26.760,00	
Pago de publicidad		956,00
Pago de arriendo		2.650,00
Pago de suministros		462,00
Pago de servicios básicos		1.500,00
TOTAL	26.760,00	7.989,74

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Tabla 73. Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO	
PVU	25,60
Unidades vendidas	720
Ingreso	\$ 18.432,00
Catotal	\$ 26.760,00
Costo variable total	\$ 7.989,74
Costo variable unitario	\$ 11,10
PE CANT	1845
PE \$	\$ 47.235,00

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

3.5.12 Indicadores financieros

Tabla 74. Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS						
Indicadores Financieros	Cálculos	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1. Circulante	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	-1,06	-2,03	-0,43	0,00	0,00
2. Acida	$\frac{\text{Acto. Corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$	-1,06	-2,03	-0,43	0,00	0,00
3. Rotación de Inventarios	$\frac{\text{Costo de Venta}}{\text{Inventarios}}$	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4. Periodo Promedio de Cobranzas	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5. Periodo Promedio de Pagos	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras diarias promedio}}$	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00 Continúa..

Continúa...						
6. Razón de Deuda	<u>Total pasivos</u> Total activos	-42%	-133%	187%	0%	0%
7. Capacidad de Pago de Intereses	<u>U. antes de Intereses e Impuestos</u> Intereses	-11,55	-7,47	4,60	49,29	0,00
8. Margen Utilidad Bruta	<u>Utilidad Bruta</u> Ventas	87%	89%	91%	93%	94%
9. Margen Utilidad Operativa	<u>Utilidad Operativa</u> Ventas	-96%	-30%	13%	42%	61%
10. Margen Utilidad Neta	<u>U. Disponible a Accionistas Comunes</u> Ventas	-105%	-35%	7%	26%	39%
11. Rendimiento sobre el Capital	<u>U. Disponible a Accionistas Comunes</u> Capital en Acciones Ordinarias	138%	61%	-188%	88%	69%
12. Rendimiento sobre los activos	<u>Utilidad neta</u> Activos Totales	465%	108%	164%	88%	69%

Fuente: Estudio financiero
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

RAZÓN CIRCULANTE.- En cuanto a esta razón, en los dos primeros años da como resultado negativo, es decir -0,52 y -0,64 debido a que no se tienen ganancias en este periodo de tiempo, mientras que en el tercer año la empresa empieza a recuperar ingresos y en el cuarto y quinto año estos incrementan y dejan de existir pasivos, por lo tanto en este periodo la empresa tendrá como solventar gastos que se puedan presentar.

PRUEBA ÁCIDA.- Al igual que la razón anterior, los dos primeros años son de pérdidas para la empresa, a partir del tercer año posee liquidez para cubrir posibles deudas.

ROTACIÓN DE INVENTARIOS.- Al ser una microempresa de servicios, no necesita tener inventario en stock.

PERÍODO PROMEDIO DE COBRANZAS.- No se ofrecerán facilidades de pago a crédito ya que el precio de la consultoría es asequible.

PERÍODO PROMEDIO DE PAGO.- No se realizará compra de mercadería diaria.

RAZÓN DE DEUDA.- Durante los tres primeros años existen índices del 12%, 7% y 29% respectivamente debido al préstamo bancario que se realizó para dar inicio a las actividades.

CAPACIDAD DE PAGO DE INTERESES.- Durante los dos primeros años es negativo (-8,34 y -2,57) debido a la pérdida que se tendría, pero este índice aumenta a 12,09my 68 ya que incrementa la utilidad y la empresa puede responder por estos rubros.

MARGEN DE UTILIDAD BRUTA.- Estos indicadores oscilan entre 88% y 95% en los 5 años, que es lo que se obtiene antes de incluir los gastos concernientes al ofrecimiento del servicio.

MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA.-Corresponde a que se obtiene el - 60%, -7%, 24%, 52% y 68% respectivamente para cada año, sin deducir impuestos ni gastos financieros.

MARGEN DE UTILIDAD NETA.- Dada la pérdida de los dos primeros años, a partir del tercero por cada dólar que se obtenga, se tendrá el 24%, 52% y 68% respectivo de margen de utilidad para cada año restante.

CONCLUSIONES

El presente trabajo se desarrolló a través de una propuesta, la cual contiene estudios teóricos y de campo, que han podido revelar el éxito y aceptación de la microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicios del Cantón La Libertad, y así poder brindar la ayuda necesaria para mejorar sus actividades.

Dicho estudio indica la no existencia de una microempresa de consultoría empresarial, ya que el 85,4% de propietarios de Pymes de servicios afirmaron desconocer sobre el asentamiento de estas empresas en la localidad.

Además, se destaca el deseo de adquirir el servicio por parte de los empresarios ya que están dispuestos a invertir en consultorías puesto que idealizan mantener el funcionamiento de su negocio por varios años en el mercado.

Según la naturaleza del negocio se ha desarrollado una estructura organizacional compuesta por un organigrama, manual de funciones, políticas institucionales y evaluación de desempeño para que las actividades de consultoría puedan llevarse de forma eficiente y eficaz.

Esta propuesta basada en la información obtenida en el trabajo de campo posee un estudio financiero que cuenta con el VAN de \$27.174,39, de igual forma la TIR de 42% que es mayor a la TMAR de 14%, lo que refleja la viabilidad del proyecto, el mismo que a partir del tercer año empieza a generar rentabilidad.

RECOMENDACIONES

Para el desarrollo de las actividades se recomienda lo siguiente:

- ◆ Elaborar un plan de trabajo que se ajuste a las necesidades de los clientes potenciales y que las mismas puedan ser satisfechas de forma eficaz y eficiente.
- ◆ Desarrollar estructuras de capacitación y asesoría en temas de herramientas administrativas, servicios de marketing y financieros.
- ◆ Diseñar paquetes atractivos basados en el precio, de fácil adquisición para el potencial cliente.
- ◆ Realizar las actividades delegando funciones de conformidad a lo establecido en la estructura organizacional.
- ◆ Iniciar las actividades de consultoría dado que existe viabilidad financiera en el proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, A., & Zerna, Z. (2013). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL Y DE FORMACIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES), QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL CANTÓN MILAGRO. Milagro: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). Fundamentos de Marketing. En P. Kotler, & G. Armstrong, Fundamentos de Marketing (pág. 202). México: Pearson.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. En C. Bernal, Metodología de la investigación (pág. 214). Bogotá: Pearson.
- Diario El telégrafo. (28 de Junio de 2017). El 95% de las empresas en el país son mipymes. El Telégrafo.
- Díaz, S., & Guzmán, C. (2014). Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional. En S. Díaz, & C. Guzmán, Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional (pág. 34). La Habana: Eduniv.
- Ecuador en cifras. (Julio de 2014). <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2014/Principales_Resultados_DIEE_2014.pdf
- Fierro Martinez, Á. (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para Pymes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Giraldo, M., & Juliao, D. (2016). Gerencia de marketing. En M. Giraldo, & D. Juliao, Gerencia de marketing (pág. 43). Barranquilla: ECOE Ediciones.
- Gómez, B. (2016). Mass customization. En B. Gómez, las claves de la personalización masiva (pág. 93). Barcelona: Marge Books.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). Gestión de recursos humanos. En L. Gómez, D. Balkin, & R. Cardy, Gestión de recursos humanos (pág. 153). Madrid: Pearson.
- Gonzalez Rios, M. d. (2015). Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa. En M. d. Rios, Planificación, organización de recursos y determinación de rentabilidad (pág. 136). Vigo: Ideaspropias.

- Gutiérrez, K. B. (2014). Manual de fundamentos de consultoría. En K. B. Gutiérrez, Manual de fundamentos de consultoría (pág. 1). Santo Domingo: ASICDOM.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de marketing. En P. Kotler, & G. Armstrong, Fundamentos de marketing (pág. 2). Mexico : Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). Dirección de marketing. En P. Kotler, & K. Keller, Dirección de marketing (págs. 170-171). México: Pearson.
- Ley de compañías. (20 de Mayo de 2014). Ley de compañías. Ley de compañías. Ecuador.
- Ley de compañías. (2017). Ley de compañías: legislación conexas, concordancias, jurisprudencia. Quito: Corporación de estudios y publicaciones.
- Ley de Consultoría. (5 de Noviembre de 2004). Ley de Consultoría. Ley de Consultoría. Ecuador.
- Leyva, A. (2016). Marketing en esencia. En A. Leyva, Gestiona tu marca personal, profesional y empresarial (pág. 57). Buenos Aires: Ediciones granica.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios. En C. Lovelock, & J. Wirtz, Personal, tecnología y estrategia (pág. 197). México: Pearson.
- Navarro, S. (2016). Cómo realizar una evaluación de desempeño. En S. Navarro, método paso a paso para llevarla a cabo y convertirte en un consultor (pág. 8). Santiago de Chile: snrconsultpres.com.
- Ollé, C., & Cerezuela, B. (2017). Gestión de proyectos. En C. Ollé, & B. Cerezuela, Gestión de proyectos: paso a paso (pág. 61). Barcelona: Editorial UOC.
- Olvera, O. (2015). PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA ESPECIALIZADA EN MARKETING PARA LAS PYMES DEL CANTÓN LA MANÁ- PROVINCIA DE COTOPAXI AÑO 2015. La Maná: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- Ortega Reyes, A. (2015). Elemental, mi querido consultor. Diagnóstico organizacional al estilo de Sherlock Holmes. México: Grupo editorial Patria.
- Parra Alvíz, M. (2015). El marketing urbano como estrategia de gestión. Tolima: Universidad de Tolima.

- Pérez Aguilera, F. (2017). Marketing y plan de negocios de la microempresa. En Marketing y plan de negocios de la microempresa (pág. 16). Madrid: Editorial CEO S.L.
- Pérez, F. (2017). Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. En F. Pérez, Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas (pág. 86). Madrid: CEP editorial.
- Pérez, J., & Trujillo, J. (2012). CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA INTEGRAL PARA LAS. Bogotá: Universidad EAN.
- Plan nacional de buen vivir. (2013). Plan nacional de buen vivir. Plan nacional de buen vivir. Ecuador.
- Prieto, J. (2014). Gerencia del servicio. En J. E. Prieto, Gerencia del servicio: la clave para ganar todos (pág. 26). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Redolar, D. (2015). El estrés. En D. Redolar, El estrés (págs. 18-19). Barcelona: UOC Publishing.
- Registro Mercantil. (2013). <http://registromercantil.gob.ec>. Obtenido de <http://registromercantil.gob.ec/quito/30-registros-mercantiles/guayaquil/servicios-guayaquil/148-constitucion-companias-anonimas-limitadas-comandita-acciones-economia-mixta.html>
- Revista Ekos. (Septiembre de 2016). ekosnegocios.com. Obtenido de [ekosnegocios.com: http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=8091](http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=8091)
- Ruiz Villanueva, M. (2017). Taller de ética. En M. Ruiz Villanueva, Taller de ética: un enfoque por competencias (pág. 7). México: Grupo editorial Patrisa.
- S.R.I. (Abril de 2014). <http://www.sri.gob.ec>. Obtenido de [http://www.sri.gob.ec: http://www.sri.gob.ec/web/guest/32](http://www.sri.gob.ec/web/guest/32)
- Sebastián, M., Arenas, J., & Claver, J. (2017). Oficina técnica y proyectos. En M. Á. Sebastián, J. M. Arenas, & J. Claver, Oficina técnica y proyectos (pág. 57). Madrid: edición digital.
- Tirado, F., Gálvez, A., & Baleriola, E. (2017). Las organizaciones en el siglo XXI. En F. Tirado, A. Gálvez, & E. Baleriola, Las organizaciones en el siglo XXI: un enfoque psicosocial y político (pág. 123). Barcelona: Editorial UOC.

- Tundidor Díaz, A. (2015). Como innovar en las Pymes. En A. Tundidor Díaz, Como innovar en las Pymes: manual de mejora a través de la innovación (pág. 11). Barcelona: Marge Books.
- Vallet-Bellmunt, T. (2015). Principios de marketing estratégico. Castello de la Plana: Publicaciones de la Universidad de Jaume I Servei de Comunicació i Publicacions.
- Zapata, L., Pineda, J., & Quiroga, M. (2012). Consultoría administrativa e inteligencia de negocios. Monterrey: Editorial Digital Tecnológico de Monterrey.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Tabla 75. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	Idea a defender	VARIABLES
Problema principal	Objetivo General		identificación de variables
¿Cómo incide creación de una microempresa de consultoría empresarial para el fortalecimiento de las pymes de servicio en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?	<p>Desarrollar una propuesta de emprendimiento para la creación de una microempresa de consultoría empresarial para el fortalecimiento de las pymes de servicio en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.</p>	<p>La creación de una microempresa de consultoría empresarial contribuirá al fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas de servicios del Cantón La Libertad.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas del Cantón La Libertad.</p> <p>Variable independiente</p> <p>Creación de una microempresa de consultoría empresarial</p>
	<p>Tareas científicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Establecer un análisis situacional de la existencia de empresas de servicios de consultoría empresarial en el sector ◆ Elaborar el estudio de mercado para establecer el porcentaje de aceptación de la microempresa consultora para pymes de servicios. ◆ Establecer un diseño organizacional del giro del negocio, desarrollando las áreas administrativas y de ventas en función a las actividades de consultoría. ◆ Diseñar un modelo financiero-contable definiendo la estructura de los costos e información contable. 		<p>Indicadores</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Recursos económicos</p> <p>Diagnostico situacional</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Valor de la marca</p> <p>Diferenciación</p> <p>Variable independiente</p> <p>Localización</p> <p>Publicidad</p> <p>Inversión</p> <p>Cultura organizacional</p>

Fuente: Creación de una microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicio
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

Matriz de operacionalización

Tabla 76. Matriz de operacionalización

Operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<p>Variable dependiente</p> <p>Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas de servicio del Cantón La Libertad.</p>	<p>Financiamiento Procesos Herramientas administrativas Posicionamiento</p>	<p>Recursos económicos Diagnostico situacional Servicio al cliente Valor de la marca Diferenciación</p>	<p>¿Existen condiciones económicas necesarias para hacer uso del servicio? En qué situación se encuentra la microempresa ¿Emplea técnicas de servicio al cliente? ¿Cuenta con elementos diferenciadores de la competencia?</p>	<p>Encuestas</p>
<p>Variable independiente</p> <p>Creación de una microempresa de consultoría empresarial</p>	<p>Estrategias Gestión de marketing Situación socioeconómica Diseño organizacional</p>	<p>Localización Publicidad Inversión Cultura organizacional</p>	<p>¿En qué lugar se debe establecer la microempresa? ¿Qué tipo de publicidad sería el más adecuado para la difusión del servicio? ¿Cómo se realizará el financiamiento? ¿Cuenta con filosofía empresarial?</p>	<p>Encuestas</p>

Fuente: Creacion de una microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicio
Elaborado por: Sonia Lozada Mite

PRESUPUESTO

Tabla 77. Presupuesto

PRESUPUESTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN			
ITEM	COSTO UNIT.	CANTIDAD	TOTAL
RECURSOS MATERIALES			
Impresiones (Hojas)	0,10	1540	154,00
Carpetas	0,25	3	0,75
Bolígrafos	0,30	4	1,20
SERVICIOS			
Internet			20,00
Anillado	2,00	3	6,00
Encuadernación	18,00	3	54,00
VIÁTICOS			
Alimentación	3,00	8	24,00
Transporte	0,30	30	9,00
IMPREVISTOS			50,00
TOTAL			318,95

Fuente: Creación de una microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicio
Elaborado por: Sonnia Lozada Mite

CRONOGRAMA

Tabla 78. Cronograma

ACTIVIDADES	SEMANAS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
TRABAJO DE TITULACIÓN																				
Introducción	■																			
Planteamiento del problema	■																			
Formulación del problema científico	■	■																		
Justificación		■	■																	
Matrices		■	■																	
Capítulo I Marco Teórico																				
Revisión de la Literatura			■																	
Desarrollo de las tareas y conceptos			■	■																
Fundamentos sociales, filosóficos, psicológicos y legales				■																
Capítulo II Materiales y métodos																				
Tipos de investigación					■															
Métodos de investigación					■	■														
Diseño de muestreo						■	■													
Diseño de recolección de datos							■	■												
Capítulo III Mercado																				
Capítulo VI Proceso de producción																				
Capítulo V Organización																				
Capítulo VI Finanzas																				
Conclusiones y recomendaciones																				

Fuente: Creación de una microempresa de consultoría empresarial para Pymes de servicio
Elaborado por: Sonia Lozada Mite



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

**ENCUESTA DIRIGIDA A DUEÑOS DE PYMES DE SERVICIOS DEL CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Objetivo: Determinar el grado de aceptación de una microempresa de consultoría empresarial para las pymes de servicios del Cantón La Libertad, Cantón Santa Elena.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una X la respuesta que usted cree correcta.

Muy de acuerdo = 1	De acuerdo=2	Indiferente=3	En desacuerdo=4
	Muy en desacuerdo=5		

1.- DATOS GENERALES

1.1. Edad

- 18- 28 años
29- 39 años
40- 50 años
51- 61 años

1.2. Género

Masculino Femenino

1.3. Nivel de estudios

- Educación básica
Bachillerato
Tercer nivel
Cuarto nivel

2.- ¿Cuál es la actividad específica de su negocio?

3.- ¿Cuánto tiempo tiene su negocio en el mercado?

- 1-3 años
4-6 años
7-9 años

Variable independiente: Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas de servicios del Cantón La Libertad.						
Proceso		Diagnostico situacional				
Núm.		1	2	3	4	5
4	¿Su negocio se encuentra posicionado en el mercado Libertense?					
5	¿Dispone de las herramientas administrativas necesarias para el correcto funcionamiento de su negocio?					
Herramientas administrativas		Servicio al cliente				
6	¿Cree que la atención al cliente es un aspecto importante para la continuidad de su negocio?					
7	Al utilizar técnicas de atención al cliente ¿Cree que su negocio incrementaría sus ingresos?					
Herramientas administrativas		Valor de la marca				
8	¿Está dispuesto a implementar estrategias que permitan la fidelización de sus clientes?					
9	¿Cree usted que su negocio necesita soporte para determinar el nivel de satisfacción de sus clientes?					
Posicionamiento		Diferenciación				
10	¿Le gustaría contar con un efecto diferenciador en cuanto a su competencia?					
11	¿Está dispuesto a aplicar técnicas para desarrollar una ventaja competitiva en el mercado?					
Financiamiento		Recursos económicos				
12	¿Su negocio cuenta con los recursos necesarios para invertir en servicios de consultoría?					
13	¿Cree que al contratar los servicios de consultoría podrá tener excelentes resultados e incluso incrementar sus recursos económicos?					
Variable independiente Creación de una microempresa de consultoría empresarial						
Estrategias		Localización				
14	¿Sería de su agrado el establecimiento de una microempresa de consultoría empresarial en el Cantón La Libertad?					
15	¿Considera usted que dentro del Cantón La Libertad no existen empresas que ofrezca servicios de consultoría empresarial?					
Gestión de marketing		Publicidad				
16	¿Le gustaría publicitar su negocio en diferentes herramientas tecnológicas? (e-marketing)					
17	¿Contrataría los servicios de una empresa que realice esta labor de marketing?					
Situación socioeconómica		Inversión				
18	¿Está dispuesto a realizar una inversión en servicios de este tipo?					
19	¿Cómo considera usted que está su situación económica					

	para acceder a este beneficio?					
Diseño organizacional		Cultura organizacional				
20	¿Su negocio se maneja bajo un organigrama establecido que permita el conocimiento de funciones de los colaboradores?					
21	¿Fomenta el desarrollo de un buen clima laboral para sus colaboradores?					
FINANCIERO						
22	¿Cree que con el rendimiento económico que posee su negocio, este puede durar más años en el mercado?					

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!