



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

TEMA:

**CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE ASESORÍA ADMINISTRATIVA-
FINANCIERA CONADFI EN EL SECTOR HOTELERO, PARROQUIA
MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2018.**

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

AUTOR:

Julio Alexander Alejandro Mujica

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA

CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE ASESORÍA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA CONADFI EN EL SECTOR HOTELERO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

Autor:

Alejandro Mujica Julio Alexander

Tutor:

Ing. William Núñez De La Cruz, MSc.

Resumen

El objetivo central de la presente investigación es analizar la factibilidad de la Creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en el sector hotelero de la parroquia Manglaralto de la provincia de Santa Elena. La investigación fue importante en su desarrollo dentro del objeto de estudio, ya que el sector hotelero ha constituido en los últimos años unos de los rubros más sobresalientes en el fortalecimiento y crecimiento económico de la provincia, siendo su aporte en un 2% a la actividad turística hotelera. Sin embargo, mediante una investigación exploratoria y descriptiva se encontraron que existen ciertas anomalías e irregularidades internas en los diferentes negocios del sector hotelero dentro de la parroquia, por lo cual se sostuvo en analizar cada uno de los aspectos a considerar dentro de la investigación. Por consiguiente, dentro de la metodología se tuvo como fin en diseñar instrumentos de recolección de datos, los cuales fue indispensable la utilización de entrevistas y encuestas que fueron aplicadas hacia los expertos del sector y dueños o administradores de cada negocio y que sirvieron de gran utilidad en el levantamiento de información relevante. Con los resultados obtenidos dentro del estudio favorecieron en la creación de la Microempresa de Asesoría CONADFI R.L., a fin de brindar diferentes tipos de asesoría encaminadas al fortalecimiento de cada negocio. Además, de un nivel de aceptación por parte de clientes potenciales y la viabilidad del negocio en términos financieros.

Palabras Clave: microempresa, asesoría, turismo, clientes, crecimiento, economía.



TITLE

CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE ASESORÍA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA CONADFI EN EL SECTOR HOTELERO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

Authors:

Alejandro Mujica Julio Alexander

Advisor:

Ing. William Núñez De La Cruz, MSc.

Abstract

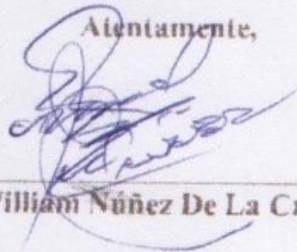
The main objective of this research is to analyze the feasibility of the creation of a microenterprise Administrative and Financial Advisory in the Manglaralto parish hotel sector of Santa Elena province. The research was important in its development within the object of study since the hotel industry has become in recent years one of the most outstanding areas in strengthening and economic growth of the province, and its contribution by 2% to hotel tourism. However by exploratory and descriptive study they found that certain anomalies and internal irregularities in the different business hotel sector within Parish, so it was held to analyze each of the aspects to consider in the investigation. Therefore, within the methodology was aimed at designing tools for data collection, which was essential to use interviews and surveys were applied to industry experts and owners or managers of each business and that served as useful in gathering relevant information. With the obtained results in the study they favored the creation of Microenterprise Advisory CONADFI RL, in order to provide different types of assistance aimed at strengthening every business. In addition, a level of acceptance by potential customers and business viability in financial terms.

Keywords: microenterprise, consulting, tourism, clients, growing, economy.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación "CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE ASESORÍA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA CONADFI EN EL SECTOR HOTELERO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018", elaborado por el Sr. Julio Alexander Alejandro Mujica, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención de Ingeniería en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. William Núñez De La Cruz, MSc.

TUTOR

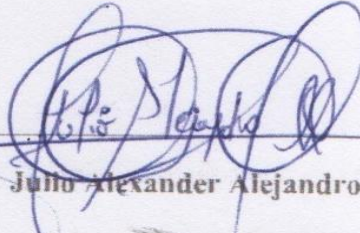
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de “**CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE ASESORÍA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA CONADFI EN EL SECTOR HOTELERO, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**”, elaborado por **Alejandro Mujica Julio Alexander**, 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 investigación por la Facultad de **Ciencias Administrativas Carrera 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 en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Julio Alexander Alejandro Mujica
C.I.: 2400089930

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por derramarme muchas bendiciones y a la misma vez permitirme llegar a cumplir una meta más que se va dando en el camino de la vida, a pesar de muchos obstáculos y barreras, él siempre no nos abandonará y pase de lo que nos cuidará. De igual manera, me permito agradecer infinitamente a mis padres, ya que ellos se han constituido hoy en día en los pilares más fundamentales a poder cumplir esta meta; agradezco a mi madre Mercedes que con sus consejos sanos y llena de mucha sabiduría me ha guiado por el camino correcto. Así mismo, agradezco a mi padre Julio, quien ha sido un gran apoyo sostenible a lo largo de todo mi proceso educativo, logrando de esta manera ser un buen hijo y un joven prometedor.

También quiero agradecer a todos los docentes que formaron parte del proceso de enseñanza-aprendizaje durante todo este período universitario, que sin duda cada uno de ellos, me supieron brindar un granito de arena y todos los conocimientos adquiridos en base a su experiencia, llevando a ser considerado uno de sus mejores estudiantes en cada materia.

No debería dejar pasar por alto, mi agradecimiento a mi tutor William Núñez y mi especialista Jimmy Quispe que con su paciencia y conocimiento me supieron guiar al desarrollo de mi proyecto de titulación.

Finalmente, agradezco a toda mi familia que aportaron con cada uno de sus consejos a poder cumplir este sueño hecho realidad y sobre todo a mi infinita Universidad “UPSE”.

Julio Alexander Alejandro Mujica

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación estará dedicado a Dios por permitirme llegar a cumplir esta gran meta, a mis padres que con todo su apoyo incondicional me forjaron a ser un hombre de bien, a mis docentes que con toda su amplia experiencia pusieron un granito de arena en mi formación académica y profesional.

De igual manera, a toda mi familia que sin duda me brindaron buenos consejos, la enseñanza y práctica de buenos valores, principios y sobre la humildad de una persona. Finalmente, a la universidad por brindarme su espacio con el fin de formar un buen profesional y servirle a la comunidad en el futuro.

Julio Alexander Alejandro Mujica

TRIBUNAL DE GRADO



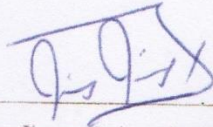
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA (E) DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



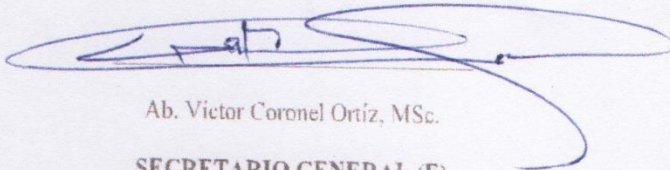
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DIRECTORA (E) CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Ing. William Núñez De La Cruz, MSc.
PROFESOR TUTOR



Econ. Jimmy Quispe Gonzabay, MSc.
PROFESOR DE ÁREA



Ab. Victor Coronel Ortíz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	i
Abstract.....	ii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIA	vi
TRIBUNAL DE GRADO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xvi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xx
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO	13
1.1 Revisión Literaria.....	13
1.2 Desarrollo de la teorías y conceptos.....	17
1.2.1 Variable Independiente - Microempresa.....	17
1.2.1.1 Estudio de Mercado.....	18
1.2.1.1.1 Demanda	19

1.2.1.1.2 Oferta	20
1.2.1.2 Estudio Técnico.....	20
1.2.1.2.1 Localización	21
1.2.1.3 Estudio Organizacional	21
1.2.1.3.1 Organigrama.....	23
1.2.1.3.2 Manual de funciones	23
1.2.1.3.3 Misión	24
1.2.1.3.4 Visión	25
1.2.1.4 Estudio Legal.....	26
1.2.1.4.1 Leyes	27
1.2.1.4.2 Reglamentos	27
1.2.1.5 Estudio Económico	27
1.2.1.5.1 Ingresos	28
1.2.1.5.2 Costos	29
1.2.1.5.3 Gastos	30
1.2.1.5.4 Capital de trabajo	30
1.2.1.6 Estudio Financiero.....	31
1.2.1.6.1 Inversión	31
1.2.1.6.2 Financiamiento.....	32
1.2.1.7 Servicio	32
1.2.1.7.1 Asesoría Administrativa.....	32
1.2.1.7.2 Asesoría Financiera.....	33

1.2.1.8 Asesoría Contable	34
1.2.2 Variable Dependiente - Desarrollo del Sector Hotelero.....	34
1.2.2.1 Desarrollo del turismo.....	35
1.2.2.1.1 Gestión del turismo	36
1.2.2.1.2 Alojamiento turístico.....	36
1.2.2.2 Desarrollo Económico.....	37
1.2.2.2.1 Producto interno bruto.....	37
1.2.2.2.2 Tasa empleo.....	38
1.2.2.2.3 Inflación	38
1.2.2.3 Desarrollo Social.....	38
1.2.2.3.1 Responsabilidad Social Empresarial	39
1.2.2.3.2 Valores Corporativos.....	39
1.2.2.3.3 Ética profesional.....	40
1.3 Fundamentaciones Sociales, Filosóficos y Legales	40
1.3.1 Fundamentos Sociales	40
1.3.2 Fundamentos Filosóficos.....	42
1.3.3 Fundamentos Legales.....	43
CAPÍTULO II.....	47
MATERIALES Y MÉTODOS	47
2.1 Metodología de la Investigación	47
2.1.1 Tipos de Investigación	47
2.1.2 Enfoques de la Investigación.....	49

2.1.3 Métodos de la Investigación.....	50
2.2 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información.....	51
2.2.1 Técnicas de investigación.....	51
2.2.2 Instrumentos de investigación.....	52
2.2.3 Diseño de Muestreo.....	54
2.2.3.1 Población	54
2.2.3.1 Muestra	55
CAPÍTULO III.....	55
PROPUESTA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA CONTABLE, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA “CONADFI” EN LA PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA	56
3.1 Descripción del Negocio	56
3.1.1 Justificación de la Empresa.....	57
3.1.2 Nombre de la Empresa	58
3.1.3 Descripción de la Empresa.....	60
3.1.4 Ubicación	61
3.1.5 Constitución	61
3.1.6 Actividad.....	62
3.1.7 Análisis de los Factores Internos y Externos “FODA”	62
3.1.8 Filosofía Empresarial	72
3.1.9 Calificación del Equipo Emprendedor	76
3.1.10 Ventaja Competitiva.....	77

3.2 Mercado.....	77
3.2.1 Tamaño de Mercado.....	78
3.2.2 Consumo Aparente.....	81
3.2.3 Participación en la competencia.....	84
3.2.4 Estudio de Mercado.....	85
3.2.5 Plan de Marketing	108
3.2.6 Plan de Introducción al Mercado	121
3.3 Proceso de Comercialización del Servicio	123
3.3.1 Objetivos del Área de Comercialización del Servicio	123
3.3.2 Descripción del Proceso del Servicio.....	123
3.3.3 Identificación de Proveedores	126
3.3.4 Equipos a utilizar y características.....	127
3.3.5 Diseño y Distribución de Oficina.....	129
3.4 Organización	131
3.4.2 Estructura Organizacional.....	132
3.4.3 Manual de Funciones	133
3.4.4 Desarrollo de Personal	139
3.4.5 Políticas Institucionales.....	140
3.4.6 Evaluación del Desempeño	140
3.4.7 Marco Legal de la Organización	144
3.5 Finanzas.....	153
3.5.1 Objetivos del Área de Finanzas.....	153

3.5.2 Sistema Contable.....	154
3.5.3 Plan de Cuentas	154
3.5.4 Costos y Gastos	157
3.5.5 Capital Social	160
3.5.6 Presupuesto de Ingresos	162
3.5.7 Estados Financieros Proyectados	164
3.5.8 Indicadores Financieros	170
3.5.9 Resultados	175
Conclusiones	177
Recomendaciones.....	178
Bibliografía	180
Anexos.....	188

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de Negocios del Sector Hotelero de la Parroquia Manglaralto....	54
Tabla 2: Selección de Identidad Corporativa	58
Tabla 3: Análisis de los Factores Internos	62
Tabla 4: Análisis del Factores Externos.....	65
Tabla 5: Matriz de Evaluación MEFI.....	68
Tabla 6: Matriz de Evaluación MEFE	69
Tabla 7: Competencia en el mercado	84
Tabla 8: Negocio.....	87
Tabla 9: Propiedad del Negocio.....	88
Tabla 10: Posicionamiento de su Negocio	89
Tabla 11: Aporte a la Economía y Desarrollo.....	90
Tabla 12: Conocimiento en contabilidad, administración y finanzas	91
Tabla 13: Conocimiento de tipo de empresas de asesorías empresariales	92
Tabla 14: Tipo de Contribuyente	93
Tabla 15: Registro de Ingresos y Gastos del Negocio	94
Tabla 16: Nivel de Aceptación.....	95
Tabla 17: Tipo de Servicio de Asesoría.....	96
Tabla 18: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Pequeños y Medianos	97
Tabla 19: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Medianos y Grandes	98
Tabla 20: Medios de Comunicación	99
Tabla 21: Frecuencia de Uso de sus Servicios	100

Tabla 22: Momento de solicitar un servicio.....	101
Tabla 23: Desventajas al momento de contratar	102
Tabla 24: Beneficios al momento de contratar	103
Tabla 25: Precios por cada Servicio de Asesoría	113
Tabla 26: Proveedores.....	126
Tabla 27: Equipos y sus características.....	127
Tabla 28: Costos de Servicios – Microempresa CONADFI	157
Tabla 29: Presupuesto de Gastos – Microempresa de Asesoría CONADFI.....	158
Tabla 30: Capital de Trabajo – Microempresa CONADFI.....	159
Tabla 31: Inversión en Activos Fijos	160
Tabla 32: Capital Social – Microempresa de Asesoría CONADFI	161
Tabla 33: Inversión Total – Microempresa de Asesoría CONADFI	161
Tabla 34: Financiamiento.....	162
Tabla 35: Ingresos por Servicios de Asesoría Administrativa	163
Tabla 36: Ingresos por Servicios de Asesoría Financiera	163
Tabla 37: Ingresos por servicios de Asesoría Contable	163
Tabla 38: Estado de Pérdidas y Ganancias – Microempresa CONADFI.....	165
Tabla 39: Flujo de Caja o Presupuesto de Tesorería – CONADFI.....	167
Tabla 40: Balance General Proyectado – CONADFI	168
Tabla 41: Criterios de Aceptación.....	175
Tabla 42: Flujos Netos Acumulados	175
Tabla 43: Período de Recuperación de la Inversión.....	175

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Servicios de Asesoría de la Empresa	59
Ilustración 2: Organigrama Funcional	60
Ilustración 3: Ubicación de la Empresa	61
Ilustración 4: Esquema de Matriz Estratégica FODA.....	70
Ilustración 5: Misión de la Microempresa CONADFI.....	72
Ilustración 6: Visión de la Microempresa CONADFI	73
Ilustración 7: Valores Corporativos de la Microempresa CONADFI.....	74
Ilustración 8: Negocio.....	87
Ilustración 9: Propiedad del Negocio.....	88
Ilustración 10: Posicionamiento de su Negocio.....	89
Ilustración 11: Aporte a la Economía y Desarrollo.....	90
Ilustración 12: Conocimiento en contabilidad, administración y finanzas	91
Ilustración 13: Conocimiento de tipo de empresas de asesorías empresariales	92
Ilustración 14: Tipo de Contribuyente	93
Ilustración 15: Registro de Ingresos y Gastos del Negocio	94
Ilustración 16: Nivel de Aceptación.....	95
Ilustración 17: Tipo de Servicio de Asesoría	96
Ilustración 18: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Pequeños y Medianos .	97
Ilustración 19: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Medianos y Grandes ...	98
Ilustración 20: Medios de Comunicación	99

Ilustración 21: Frecuencia de Uso de sus Servicios	100
Ilustración 22: Momento de solicitar un servicio.....	101
Ilustración 23: Desventajas al momento de contratar	102
Ilustración 24: Beneficios al momento de contratar	103
Ilustración 25: Logotipo de la Microempresa CONADFI	111
Ilustración 26: Hoja Volante-Asesoría CONADFI.....	115
Ilustración 27: Tarjeta de Presentación-Asesoría CONADFI.....	116
Ilustración 28: Página Facebook-Asesoría CONADFI.....	117
Ilustración 29: Instagram-Asesoría CONADFI	117
Ilustración 30: Twitter-Asesoría CONADFI.....	118
Ilustración 31: Página Web-Asesoría CONADFI.....	119
Ilustración 32: Cadena de Valor.....	119
Ilustración 33: Membrete-Asesoría CONADFI	120
Ilustración 34: Introducción Al Mercado.....	122
Ilustración 35: Diseño y Distribución de Oficina	129
Ilustración 36: Planta Arquitectónica de la empresa CONADFI	130
Ilustración 37: Tipo de Organigrama	133
Ilustración 38: Evaluación de Desempeño 360°	141
Ilustración 39: Beneficios Sociales	147
Ilustración 40: Objetivos del Área de Finanzas	153
Ilustración 41: Grupos de un Plan de Cuentas	154
Ilustración 42: Plan de Cuentas – Microempresa CONADFI.....	155

Ilustración 43: Costos de Servicios de Asesoría	157
Ilustración 44: Porcentajes de Utilidades – CONADFI	166
Ilustración 45: Crecimiento de la Microempresa de Asesoría CONADFI	169
Ilustración 46: Indicadores Financieros	170

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matiz Estratégica FODA para la Microempresa CONADFI	71
Cuadro 2: Segmentación de Mercado	79
Cuadro 3: Consumo Aparente	82
Cuadro 4: Mercado Meta	82
Cuadro 5: Demanda Proyectada.....	83
Cuadro 6: Cartera de Servicios de la Microempresa CONADFI.....	109
Cuadro 7: Manual de Funciones del Director General.....	134
Cuadro 8: Manual de Funciones de la secretaria	135
Cuadro 9: Manual de Funciones del Asesor Contable	136
Cuadro 10: Manual de Funciones del Asesor Financiero	137
Cuadro 11: Manual de Funciones del Asesor Administrativo	138
Cuadro 12: Indicadores Financieros – Microempresa de Asesoría CONADFI.....	171

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia de Variables	189
Anexo 2: Formato de Entrevista a Administradores o Propietarios.....	191
Anexo 3: Formato de Entrevista a Expertos en Actividad Turística Hotelera	193
Anexo 4: Formato de Encuesta	194
Anexo 5: Modelo CANVAS	199
Anexo 6: Método de Factores Ponderados.....	200
Anexo 7: Plan de Inversiones.....	201
Anexo 8: Amortización del Préstamo	201
Anexo 9: Balance Inicial.....	202
Anexo 10: Evidencia Fotográfica.....	202
Anexo 11: Presupuesto Final de Desarrollo de la Tesis.....	203

INTRODUCCIÓN

El **Global Entrepreneurship Monitor** conocido como GEM creado por Babson College y London Business School en 1999, consiste en un documento de información relevante enfocado de manera generalizada acerca del emprendimiento y la identificación de sus características que implica el desarrollo del mismo. Según el Informe del (GEM, 2018), Ecuador posee la tasa de Emprendimiento más alta de América Latina con un 32,6%, siendo la más alta situándose por encima de Perú con el 28,8% y Chile con el 26,8%. Además, Ecuador integra dentro de los 85 países pertenecientes al Organismo Internacional y representados por la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPAE) como unos primeros pioneros en fomentar el crecimiento de nuevos emprendimientos. También es importante conocer que el emprendimiento hoy en día es muy frecuente dentro del ámbito empresarial, ya que se puede considerar como una virtud de un individuo en iniciar un nuevo negocio mediante ideas y oportunidades; permitiéndole crear nuevas empresas, nuevos productos o en muchos casos en la innovación de estos.

Dentro del presente estudio se hace hincapié al turismo, donde éste se está convirtiendo en una de las principales fuentes económicas del Ecuador, donde en el último año se ha generado alrededor de 789 millones de dólares, de acuerdo al Ministerio de Turismo y el Plan de Marketing Turístico 2010-2014, destacándose el mercado europeo como un emisor de gran relevancia. (Palma, 2016) Siendo así el sector hotelero considerado

como el tercer rubro más importante que aporte a la economía del país con un 5,7% gracias a la diversidad con la que cuenta el territorio ecuatoriano según informe de Rendición de Cuentas (MINTUR, Rendición de Cuentas 2018, 2018).

La República del Ecuador posee una amplia infraestructura hotelera, lo que representa el 23% de la planta turística de acuerdo al Ministerio de Turismo según reporte de “PLANDETUR 2020”, en la que está compuesta de Hoteles; Hotel residencia; Hotel apartamento; Apartamentos Turísticos; Los hostales, Hostal residencia; Las Pensiones, Hosterías, Cabañas, refugio y complejos vacacionales, todas ellas deben ofrecer un servicio de calidad que satisfagan las expectativas de los turistas. (Cevallos, 2015).

Según el Ministerio de Turismo las cifras de arribos de turistas extranjeros al País son alentadoras, pues de acuerdo con datos preliminares, en 2017 llegaron 1'617.914 turistas, lo que representa un crecimiento del 14% con respecto al 2016, generando grandes expectativas para las personas que se dedican a actividades relacionadas con el turismo en todo el país, pues sus ingresos económicos pueden aumentar considerablemente. El crecimiento del sector se debe a que el país cuenta con principales lugares turísticos y mayor captación de turistas, puesto que cuenta con playas, sitios hoteleros para hospedarse, variedad en gastronomía, flora y fauna, y en especial el trato de su gente, siendo las características principales que los turistas nacionales e internacionales toman en cuenta al momento de su estadía.

La situación actual del sector hotelero es poco alentadora, debido a los problemas que ha sufrido, y uno de ellos fue sin duda el terremoto sucedido en el año 2016 en la que se vieron afectada gran parte la zona de Manabí, Esmeraldas y algunos sectores de las provincias Los Ríos y Santa Elena, ocasionando no solamente la muerte de muchos ciudadanos, sino la pérdida de más de 64,5 en millones de dólares con respecto a las infraestructuras hoteleras ocasionando una caída del 29% de la tasa empleo y que el precio del servicio de hospedaje bajara hasta en un 50% de lo normal. Sin embargo, en la actualidad los negocios del sector hotelero se enfrentan mayormente a problemas internos de carácter administrativo, contable, financiero, legal, entre otras índoles, siendo uno de los mayores obstáculos a vencer.

A pesar de que el sector hotelero ha generado una leve mejora en los últimos años por diversos factores con el afán de tratar de mejorar la calidad de vida de la población, es evidente de que todavía existen problemas que afecten al sector, y esto se deberá mejorar con la ayuda y apoyo de entidades competentes. Por consiguiente, para determinar el problema central de la investigación es necesario abarcar en tres dimensiones que permita dar un mayor enfoque a la problemática.

Siendo así que la actividad hotelera a nivel mundial se encuentra inmerso en transformaciones derivadas por los cambios sociales y avances tecnológicos, y muchas veces esto depende de nuevas implementaciones o cambios de políticas reguladoras al sector por parte del gobierno como el alza de impuestos, regulaciones de precios por el servicio de alojamiento, registros de los negocios en entidades reguladoras del sector

como el caso del Ministerio de Turismo, puesto que en muchos países no cuenta con esta entidad reguladora que pueda controlar el sistema turístico hotelero.

De igual manera se puede evidenciar problemas que ocurren en la mayoría de los países como permitir el ingreso de nuevos competidores al mercado en busca de generar un servicio personalizado y diferenciador en la que entra en competencia los negocios de menor rango frente a cadenas hoteleras consideradas de 4 y 5 estrellas; debido a la innovación constante que están poniendo en marcha diariamente como promociones, innovaciones de nuevos productos o servicios; o la implementación del sistema booking que consiste en prestar servicios de reserva vía online, lo que hoy en día está llevando a que muchos de estos negocios implementen esta herramienta a fin de generar una mayor participación en el mercado.

Hoy en día, estas herramientas o aplicaciones tecnológicas acompañada de un servicio personalizado se han convertido en grandes tendencias o ventaja competitiva para cadenas hoteleras de mayor rango, siendo un obstáculo mayor para negocios pequeños, por lo que se pueden evidenciar la implementación de estas herramientas en países de Europa, Caribe y América del Sur; donde son considerado en tener el 60% de oferta exterior y que han permitido captar un mayor mercado consumidor

A nivel de Sudamérica, es importante resaltar que el turismo se está convirtiendo en una de las principales fuentes económicas y desarrollo sostenible en países como Colombia, Brasil, Chile, Argentina y Ecuador, siendo este último país en tener una

mayor captación de turistas extranjeros. Esto ha hecho que el sector hotelero en el año 2018 se ubique en el cuarto puesto con el 5,7% en aportación a la economía del país, detrás del petróleo, cacao, banano, y junto al producto camarón considerado como los rubros más representativos del Producto Interno Bruto. A pesar de haber tenido la tasa más alta en esta actividad, se puede indicar que unas de las debilidades que registra el sector hotelero se debe a que las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas del Ecuador es la falta de herramientas tecnológicas que les permite acceder a un mayor mercado de turistas. Cabe recalcar que los pequeños negocios de la Región Andina mediante un estudio, se determinó que tan solo el 4% capta a sus huéspedes a través de plataformas tecnológicas, esto se debe a que no tiene definido un mercado meta, falta de información de sus clientes, ocasionando la falta de huéspedes y escasos ingresos que le permita mantenerse en el mercado. (La Hora, 2017)

Uno de los lugares con mayor influencia de actividad turística, es sin duda la Provincia de Santa Elena. Según informe referencial del INEC (Censo, 2010), la provincia de Santa Elena cuenta con una población de 156.862 del sexo masculino y 151.831 del sexo femenino; considerando un crecimiento poblacional en un 2,85% entre los años 2001-2010; pero de acuerdo al último reporte de proyecciones determina que la provincia de Santa Elena contará con una población de 384.102 habitantes con un crecimiento del 3,8%. (INEC, 2018) Cabe destacar, que la provincia ha tenido un crecimiento no solo poblacional sino también respecto a sus actividades económicas, destacando el sector hotelero como una de las mayores fuentes de ingresos y

mejoramiento de condiciones en calidad de vida en sus habitantes ya que representa el 2,5% en aportación y crecimiento económico debido a una amplia gama de infraestructura hotelera, que ofrecen diferentes servicios de alojamiento y por contar con lugares atractivos haciendo que la provincia sea uno de los lugares más visitados.

Dentro de la provincia se puede identificar la parroquia de Manglaralto como una de las parroquias con mayor desarrollo turístico hotelero, donde entre las más relevantes se tiene a San Pedro, Cadeate, Dos Mangas, Valdivia, Olón, Montañita, entre otros, que son regulados por Enoturismo y Ministerio de Turismo. Sin embargo, es fundamental mencionar las más sobresalientes en generación de ingresos, tomando como referencia al sector hotelero, destacando a las comunas Cadeate, Manglaralto, Olón y Montañita con mayor atracción de turistas nacionales e internacionales.

La parroquia Manglaralto es un sector con más del 50% de actividad turística según Mario Aquino quien es Gerente de la Empresa Municipal de Santa Elena (EMUTURISMO) y que manifiesta que este ayuda a la economía local y nacional de la provincia, ya que es uno de los lugares más visitados por turistas nacionales y extranjeros debido a la variada oferta de diferentes tipologías de turismo que se pueden realizar en esta zona, sin dejar de un lado los atractivos naturales y culturales que son parte importante para los turistas en la que se puede aprender el estilo de vida de los comuneros. (Neira, 2017)

En cuanto al sector hotelero en la parroquia Manglaralto, se puede indicar que la mayoría de estos negocios, no cuentan con un sistema de manejo administrativo-financiero, ocasionando que exista un control deficiente en la situación actual del negocio. En la mayoría de los casos los negocios tienden a sufrir cambios y muchos de estos le conducen al fracaso por la mala administración y toma de decisión. Los distintos problemas que los negocios enfrentan en el mercado se mencionan a continuación:

- Problema de carácter financiero: corresponde a la vulnerabilidad ante los cambios de las condiciones macroeconómicas, en este caso cuando surgen período de alta inflación, aumento de tasas de interés, escasez de recursos.
- Escaso conocimiento para la toma de decisión y manejo financiero.
- Dificultad de acceder a un crédito financiero, esto se debe a que, en muchos casos, las instituciones financieras exigen diferentes tipos de garantías a fin de poder cubrir el préstamo solicitado o cumplir sus obligaciones financieras como: garantía hipotecaria, garantía prendaria, garantía aval, etc.
- Dificultad en la actualización de documentación y permisos legales.
- Poco manejo de control interno en la gestión administrativa y financiera.
- No aplica tendencias actuales o estrategias de marketing.
- Mala inversión realizada.

Estas dificultades crean un ambiente desfavorable, con condiciones y oportunidades desiguales, donde los pequeños negocios terminan fracasando o con un lento crecimiento en ventas, lo que conlleva en crear una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para el sector hotelero a fin de mejorar la situación actual de estos negocios fortaleciendo su metodología de trabajo, de esta manera, permita contribuir con el desarrollo y crecimiento del sector hotelero de la parroquia Manglaralto.

Una vez realizado el análisis respectivo en cuanto a la problemática detectada sobre el objeto de estudio, se procede a plantear la formulación del problema a través de la siguiente interrogante:

- ¿De qué manera la falta de una microempresa de asesoría administrativa financiera incide en el desarrollo de los negocios del sector hotelero en la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?

Posteriormente, se procede a realizar la siguiente **sistematización del problema**, donde se pretende analizar varios aspectos:

- ¿Cuál es el mercado meta de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera dentro de la provincia de Santa Elena?
- ¿Cuáles son las oportunidades de crecimiento de mercado para una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en los negocios hoteleros de la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena?

- ¿Cuáles son las estrategias de marketing que deben implementarse en el negocio para atraer clientes y lograr las expectativas del emprendimiento?
- ¿Qué indicadores se tomarán en consideración para el estudio de factibilidad de la creación de una Microempresa de Administrativa-Financiera para los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena?

El presente trabajo de investigación de tipo exploratoria-descriptiva persigue el siguiente **objetivo general**:

- Diseñar el plan de negocios en base a un estudio de mercado para la creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera dirigida al sector hotelero en la Parroquia Manglaralto, de la provincia de Santa Elena.

Para lograr el propósito general de la investigación, se debe basar en el cumplimiento de las **tareas científicas**:

- Elaboración un estudio de mercado que permita el análisis de la oferta y demanda de los negocios de la industria hotelera para la creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena.
- Identificación del grado de participación de una Asesoría Administrativa-Financiera dentro de los negocios para el desarrollo sostenible y crecimiento económico de la provincia de Santa Elena.

- Selección de las estrategias de marketing que deberían implementarse en el negocio para la atracción de clientes y logro de las expectativas del emprendimiento.
- Identificación de los indicadores que se tomará en consideración para el estudio de factibilidad de la creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena.

El presente trabajo en desarrollar se basa de acuerdo con las instrucciones de la investigación científica según Carlos E. Méndez autor del libro “Metodología de la Investigación”, quien determina que la **justificación** de la investigación se debe considerar de forma teórica, metodológica y práctica; con el motivo de determinar cuan factible es la creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para el sector hotelero de la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena.

La **justificación teórica** se fundamenta bajo el concepto de creación de una microempresa de asesoría para el sector hotelero en la parroquia Manglaralto, que se basa en un Estudio de Factibilidad que según (Varela, s.f.) Indica que es la disponibilidad de recursos necesarios para la ejecución o puesta en marcha de un negocio de acuerdo a parámetros para medir su viabilidad. Para ello, el estudio de factibilidad se puede considerar como el análisis que se realiza para determinar si el negocio será rentable o no, y la aplicación de las estrategias adecuadas para obtener un gran éxito.

Además, la necesidad de crear una empresa o compañía depende del tipo de actividad que va a desempeñar, para esto es importante su constitución dentro del marco de Superintendencia de Compañías., que según (García & Monge García), indica que la constitución de las compañías se denomina “al número de entradas de empresas al mercado de los diferentes sectores productivos”. (2018, pág. 9)

De igual manera, el desarrollo de la presente investigación se basa en una **justificación metodológica** considerando una investigación exploratoria-descriptiva, diseños de métodos de investigación, diseño del muestreo, y el diseño de instrumentos de recolección de datos que serán necesarios para el levantamiento de información y posteriormente para los respectivos análisis.

Por último, termina con la **justificación práctica** del proyecto donde se determina en crear una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para el sector hotelero, que permita solucionar falencias en cada negocio, brindando diferentes herramientas para cada servicio de asesoría, a fin de generar un mayor conocimiento e importancia en cuanto a la gestión administrativa-financiera en los diferentes negocios del sector logrando un mayor posicionamiento en el mercado a través de una ventaja competitiva. Así mismo, se plantea la **idea a defender**, donde se pretende sustentar el desarrollo de la propuesta, lo cual se hace referencia la siguiente idea: La creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera permitirá contribuir al desarrollo del sector hotelero en la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Partiendo de lo mencionado anteriormente, se sintetiza en el siguiente mapeo:

En el **CAPÍTULO I**, se hace énfasis el desarrollo del marco teórico de la investigación, lo cual consiste en el desarrollo de la revisión literaria en base a trabajos realizados direccionados al tema de investigación, también se considera pertinente el desarrollo de concepto y teorías en base a la elaboración de la matriz de consistencia. Finalmente, se fundamenta con la síntesis de fundamentos sociales, fisiológicos y legales.

El **CAPÍTULO II**, concierne el desarrollo de una metodología apropiada siguiendo la línea de investigación de la carrera, en este caso se deduce en aplicar una investigación de tipo exploratoria descriptiva y el fundamento de métodos, enfoques de investigación, diseño del muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos a fin de obtener la mayor información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Luego, en el **CAPÍTULO III**, se especifica los resultados y discusión de la información recolectada a través de los instrumentos de recolección de datos. Además, se desarrolla la propuesta de un plan de negocios para determinar la factibilidad de la creación de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para el sector hotelero de la parroquia Manglaralto. Finalmente, se realiza las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión Literaria

Durante varias décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento, logrando convertirse en uno de los sectores económicos con mayor aporte en la economía de un país de acuerdo con la (OMT, s.f.). El turismo es sin duda la fuente de ingresos y el desarrollo constante en algunos países. En la actualidad existen 184.299 hoteles en el País que prestan mejores servicios desde lo económico hasta lo lujoso, además del precio que varía dependiendo la ubicación.

Uno de los países con mayores ingresos de turistas es Ecuador, según el diario el (Comercio, 2018) más de 1,6 millones de extranjeros llegó a Ecuador en el 2017, lo que para el ministerio de turismo son buenas noticias, puesto que refuerzan su plan de convertir a Ecuador en una verdadera potencia turística. Además, Ecuador es reconocido por sus playas, flora y faunas, gastronomía, cultura, tradiciones, motivo por el cual el turismo ha ido desarrollándose durante estos últimos años, convirtiéndose en una de las actividades que genera mayor ingreso en la economía del país.

En cuanto a la actividad de alojamiento, el Valor Agregado Bruto (VAB), de la industria registró una tasa de variación interanual positiva del 7.5% y aportó al crecimiento interanual del PIB en 0.13 puntos porcentuales del primer trimestre del año

2018, recalcando el impacto del aumento en 46.8% del ingreso de turistas extranjeros en el país. (BCE, 2018).

De acuerdo con la investigación que se está llevando a cabo, se puede evidenciar que existe un problema en la Parroquia Manglaralto en cuanto a los negocios del sector hotelero, ya que, en muchos casos, estos negocios, no han manejado adecuadamente el proceso de organización, por lo que contempla en la creación de una Empresa de Asesoría, a fin de brindar las herramientas necesarias para que esto mejore.

Fundamentado en el trabajo de grado realizado por Chacón & Giraldo Martínez (2016), indican que las asesorías son una actividad muy común, pero informalmente han sido utilizadas desde tiempos inmemorables por el hombre. El objetivo de estas es brindar apoyo necesario a las personas que así lo requieren para que puedan desarrollar diferentes actividades, consultas y finalmente, a través del trabajo que la asesoría en cuestión le brinde, poder lograr la comprensión de diferentes situaciones en la cuales se halla la persona o institución que solicita la asesoría, ya sea estas de tipo: política, financiera, tributaria, económica, entre otros.

Florencia, indica que las asesorías cuentan con herramientas útiles para el desarrollo viable de los negocios lo cual permitirá que dichos negocios mantengan la mentalidad de ser perfectibles, es decir siempre puede mejorar determinadas áreas para lograr los objetivos fijados por la administración, tal como lo expresa. (2013)

Investigaciones previas, se toma como referencia el trabajo realizado por Machado (2012), en base al desarrollo de la “**Creación de una Empresa de Asesoría Contable, Tributaria y Financiera en Quito**”, en la cual se enfoca en brindar este tipo de servicios a los diferentes negocios que se encuentran vinculados con MIPYMES, a fin de mejorar estos negocios con la aplicación de herramientas proporcionadas por parte de la misma.

El desarrollo de la investigación persigue el **objetivo** de “Evaluar la factibilidad operativa de la Empresa Soluciones Contables, Tributarias y Financieras para MIPYMES Empresa Unipersonal de Responsabilidad Limitada, en el Distrito Metropolitano de Quito”. La **metodología** de la investigación que se desarrolló es de forma exploratoria-descriptiva, en la que se centraba en el **problema general** de que las MPYMES requerían de manera urgente contar con un servicio personalizado de asesoría contable, tributaria y financiera. Además, con un enfoque mixto a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos como las entrevistas y encuestas.

Los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos determinaron que los conocimientos sobre contabilidad, tributación y finanzas era una de las causas del problema en el manejo económico y financiero, por lo que era importante la creación de la empresa.

Otro trabajo realizado que se considera en la investigación previa es el desarrollo de un **“Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Asesoría de la Administración de Empresas para Emprendedores en la Ciudad de Guayaquil”** por Jiménez (2016), lo cual se fundamenta en el **problema central** de que varios emprendedores de la ciudad de Guayaquil carecen de conocimientos en administración empresarial, marketing y finanzas, por lo que se requiere la creación de una empresa para fortalecer sus conocimientos. El **objetivo** de la investigación presenta en “Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una Empresa de Asesoría de Administración de Empresas”.

La **metodología** concierne en la utilización de una investigación científica descriptiva, con la aplicación de instrumentos de recolección de datos. A través de los instrumentos de recolección de datos, los **resultados** determinaron que la creación de esta empresa permitirá ofrecer servicios de asesoría administrativa empresarial, financiera y marketing a diferentes emprendedores, garantizando así su inversión y disminuir el nivel de riesgo al fracaso y cierre de sus negocios.

De igual manera, se toma como referencia el trabajo realizado por Chacón & Giraldo Martínez, (2016), en base a la **“Creación del Centro de Asesoría Administrativa, Financiera y Tributaria para los Microempresarios del Barrio Cuba en la ciudad de Guayaquil”**, enfocándose el **problema central** del carecimiento de conocimientos administrativos, tributación y finanzas en los micro negocios del Barrio Cuba en la ciudad de Guayaquil. El **objetivo** central de la investigación conlleva en “Brindar

asesorías a los dueños de los pequeños negocios del sector, para el correcto uso de los recursos dentro de sus actividades administrativas, financieras y tributarias”.

Con el diseño de esta empresa en esta localidad, de acuerdo con los **resultados** obtenidos, es buscar solventar los diferentes servicios que se brindaría a los microempresarios a fin de mejorar las condiciones de trabajo en sus negocios.

Las limitaciones de los pequeños negocios respecto a la falta de recursos que permitan mejorar sus niveles de ventas se convierten en una oportunidad para que en varias partes del País se propongan asesorías que lleve al negocio a una estabilidad económica y comercial. Por lo tanto, la creación de una empresa de Asesoría en la Parroquia Manglaralto, es oportuna para coadyuvar al crecimiento del emprendedor y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1 Variable Independiente - Microempresa

Para López E. M. (2017), “la microempresa es aquella que posee 10 o menos trabajadores”.

Según Candil (2016), “La creación de una empresa no es sinónimo de éxito. Un desarrollo adecuado de la idea lleva al éxito a lo largo del tiempo. Para ello, es indispensable una planificación realista cuando se inicia el proyecto”.

De acuerdo con Pierina Nuño, (2012):

“Las microempresas tradicionalmente son manejadas como la unidad económico-social que tiene el empresario y su organización como para la sociedad en la que se está inmersa, donde se coordinan el capital, recursos naturales, el trabajo y la dirección para satisfacer las necesidades del mercado”.

(pág. 11)

La microempresa es aquella que nace de la idea de un negocio, en la búsqueda de crear un producto o servicio, a fin de satisfacer las necesidades de los consumidores y llegar a tener una rentabilidad en el mercado.

1.2.1.1 Estudio de Mercado

Para Baca (2013), “el estudio de mercado es una investigación que consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización”.

Según Orozco (2016):

El Estudio de Mercado requiere de análisis complejos y se constituye en la parte más crítica de la formulación de un proyecto, porque de su resultado depende el desarrollo de los demás capítulos de la formulación, es decir, ni el estudio técnico, estudio administrativo y estudio financiero se realizarán a menos que éste muestre una demanda real o a la posibilidad de venta del bien o servicio.

El estudio de mercado es una de las partes esenciales dentro de un proyecto, porque a través de este estudio se pretende analizar el mercado, comportamiento del cliente, cambio en oferta y demanda, entre otros aspectos a tomar a consideración.

1.2.1.1.1 Demanda

Para Baca, (2013) “la demanda es la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado”.

Según Cantos & Jiménez Guerrero (2017):

El principal propósito que se persigue con el análisis de la demanda es determinar y medir cuáles son las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado respecto a un bien o servicio, así como establecer la posibilidad de participación del producto del proyecto en la satisfacción de dicha demanda.

La demanda encierra una amplia gama de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a precios de mercado, bien sea por un consumidor específico o por el conjunto total de consumidores en un determinado lugar, a fin de satisfacer sus necesidades y deseos.

1.2.1.1.2 Oferta

Las palabras de Baca (2013), afirman que “La oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado”.

Por otra parte según Córdova (2012) “La oferta es una relación que muestra las cantidades de una mercancía que los vendedores estarían dispuestos a ofrecer para cada precio disponible durante un período de tiempo dado si todo lo demás permanece constante”.

De manera general, se puede indicar que la oferta es el conjunto determinado de bienes o servicios que el productor está en las condiciones de vender hacia los consumidores y regirse bajo las condiciones que se da en el mercado.

1.2.1.2 Estudio Técnico

Para Ortega, (2012) “El estudio técnico engloba la selección de los medios de producción, así como la de la organización de la actividad productiva”.

De acuerdo con Álvarez (2017), “El estudio de técnico es una evaluación que demuestre que el negocio puede ponerse en marcha y mantenerse, mostrando evidencias de que se ha planeado cuidadosamente, contemplado los problemas que involucra y mantenerlo en funcionamiento”.

El estudio técnico dentro de un proyecto de inversión consiste en el análisis de localización de un negocio que se pone en marcha. Además, de las instalaciones y distribuciones de áreas, como las características y especificaciones de las maquinarias, equipos y otros bienes que serán utilizados por una empresa en el inicio de sus operaciones.

1.2.1.2.1 Localización

Según Orozco (2016), “El fin que persigue la localización de un proyecto es lograr un lugar competitivo basada en menores costos de transporte y en la rapidez del servicio”.

Para Machado, (2012):

El estudio de localización tiene como propósito encontrar la ubicación más ventajosa para el proyecto, es decir, cubriendo las exigencias o requerimientos del proyecto, contribuyen a minimizar los costos de inversión, costos y gastos durante el período productivo del proyecto.

En base a las definiciones de varios autores, se puede indicar que la localización es el proceso de identificar el lugar apropiado para desarrollar la inversión tomando en cuenta la logística y brindar un buen servicio al cliente.

1.2.1.3 Estudio Organizacional

Para Álvarez, (2017):

El Estudio Organizacional es aquel que determina si existe una estructura funcional y/o divisional de tipo formal o informal que apoyen y faciliten las relaciones entre personal, sean empleados o gerentes, de tal manera provoque un mejor aprovechamiento de los recursos especializados y una mayor eficiencia y coordinación entre los que diseñan, procesan, producen y comercializan los productos o servicios.

De acuerdo con Orozco, (2016):

Este estudio tiene como propósito definir la forma de organización que requiere la unidad empresarial, con base en sus necesidades funcionales y presupuestales. Comprende el análisis del marco jurídico en el cual va a funcionar la empresa, la determinación de la estructura organizacional más adecuada a las características y necesidades del proyecto, y la descripción de los procedimientos y reglamentos que regulan las actividades durante el período de operación.

En esta parte del proyecto se enfoca en analizar la estructura organizacional con que cuenta una empresa, buscar determinar las responsabilidades y funciones de la organización. En otras palabras, es definir la estructura organizacional de la empresa, como la implementación de manuales de funciones en la que se define la asignación de responsabilidades, funciones de cada puesto o cargo requerido. Además, del desarrollo del personal y formas de evaluar el desempeño del recurso humano.

1.2.1.3.1 Organigrama

De acuerdo con López A. D. (2014) “un organigrama está representado gráficamente por la estructura de la empresa u organización, presentando en él las estructuras departamentales y haciendo un esquema de las relaciones jerárquicas en la misma”.

Para Franklin, (2012):

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de la institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que se la integran, sus relaciones, nivel jerárquico, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

El organigrama es una representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización y tiene como objetivo de presentar o reflejar de forma clara, objetiva y directa la estructura jerárquica de la empresa, partiendo del nivel o rango superior hasta el nivel o cargo menor.

1.2.1.3.2 Manual de funciones

La autora Vivanco Vergara, M. E. (2017), afirma que “un manual de funciones “es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles y un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en un tarea específica” (págs. 247-252)

Por otra parte, para Oñate, (2018):

El manual de funciones es como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los Manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones. De igual manera, consideran que son unas de las herramientas más eficaces en transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

El manual de funciones es aquel documento elaborado por parte de la empresa con el fin de poder identificar los cargos, responsabilidades y funciones de los empleados. En otras palabras, es un documento que contiene la descripción de las actividades que se debe seguir dentro de la empresa

1.2.1.3.3 Misión

Para Baca (2013), “La misión enfatiza el propósito de una organización, es decir la razón de ser. Además, determina en qué sectores participará y cuáles no competirá, detallando los mercados que servirá, de qué manera se administrará y como crecerá la empresa”.

Armstrong & Kotler (2013) consideran “La misión como el propósito de la empresa, lo que se pretende lograr dentro de un entorno tan amplio. Una clara afirmación de la

misión funciona como una “mano invisible” como guía a las personas dentro de la organización”. (pág. 39)

Se puede definir que la misión es el propósito de la empresa de lo quiere ser, depende de la actividad que la organización realice, así como el entorno en el que se encuentra y de los recursos de los que dispone.

1.2.1.3.4 Visión

Para UNL (2013), “La visión es el resultado de nuestros sueños en acción: nos dice a dónde queremos llegar”.

Según Córdova, (2012), “La visión es inherente a la alta dirección, define el conjunto de enfoque holístico de la empresa, es la expresión formal de cómo la empresa “ve” su realidad futura en el más alto nivel”.

De acuerdo con Fayol, (2012) “La visión se define como el conjunto de los sueños de una organización que se convierten en el motor y una guía para todas las actividades que realicen tanto a nivel interno y externo”.

Para toda empresa u organización es importante tener una visión bien clara y definida, lo que realmente se pretende con la visión, es responder a la misión, valores de la empresa, situación futura, es decir, la visión trata de las posibilidades materiales presentes y futuras tal y como las perciba la organización.

1.2.1.4 Estudio Legal

Para Padilla, (2016):

El estudio legal es aquel que se refiere a que el desarrollo de un proyecto o sistema lo cual no debe infringir alguna norma o ley establecida a nivel local, municipal, estatal, federal o mundial. Es una evaluación en la que demuestre que el negocio puede ponerse en marcha y mantenerse, mostrando evidencias planteadas de manera cuidadosa. (pág. 165)

Según Baca, (2013):

La base legal comprende tanto la constitución como una gran parte de los códigos y reglamentos locales, regionales y nacionales, repercuten de alguna manera sobre un proyecto y, por tanto, deben tomarse en cuenta, ya que toda actividad empresarial y lucrativa se encuentra incorporada a determinado marco jurídico.

El estudio legal implica que el desarrollo del proyecto no debe infringir alguna norma o ley establecida a nivel local, provincial, nacional u otro; es decir que debe cumplir con los requisitos necesarios desde la constitución de la empresa hasta los permisos de funcionamientos y demás índoles, permitiendo que el negocio se ponga en marcha sin ningún problema.

1.2.1.4.1 Leyes

Barros (2013), en base al Artículo 1 define que la ley “Es como una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite”. Codificación del Código Civil (2018)

Una ley se constituye como un conjunto de reglas o normas en las que son reguladas por máximas autoridades en beneficio de la ciudadanía.

1.2.1.4.2 Reglamentos

Villegas, (2012) establece que “El reglamento es toda declaración escrita y unilateral emanada de las autoridades administrativas, creadora de reglas de derecho de aplicación general y de grado inferior a la ley”.

Un reglamento consiste en la elaboración de un documento constituido por un conjunto de normas en la que una autoridad competente ejerce a fin de regular las actividades por parte de los miembros de una organización o una comunidad en general.

1.2.1.5 Estudio Económico

Para López A. D. (2014):

La factibilidad económica del proyecto consiste en determinar si la empresa cuenta con el capital o créditos de financiamiento necesarios para invertir en el desarrollo

del proyecto, el cual deberá probar que sus beneficios son mayores a los costos en los que se incurrirá al desarrollarlo e implementarlo por parte de la empresa.

Según Álvarez, (2017) afirma que “Debe mostrarse que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará”.

Por último, Machado, (2012) considera que “La evaluación económica permite determinar la factibilidad operativa del proyecto y establecer los recursos económicos que requiere la puesta en marcha”.

El estudio económico consiste en determinar el monto de los recursos necesarios para la ejecución de un proyecto. El estudio económico contempla en el detalle de los costos de inversión en cuanto a activos fijos, diferidos y capital de trabajo, determinación del financiamiento, depreciaciones, amortizaciones, costo de operación que a su vez se desglosan en producción, administración y ventas.

1.2.1.5.1 Ingresos

Para Sarmientos, (2015) los ingresos “Son todos los ingresos monetarios los que van a estar en función de la empresa y su estructura”

Según Icarria, (2018):

Los ingresos son incrementos del patrimonio neto, distintos de las aportaciones de fondos a la entidad por parte de los propietarios, como consecuencia de las actividades económicas de bienes o prestación de servicios o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente.

Los ingresos se constituyen como el valor monetario recibido a través de la comercialización de productos o la prestación de un servicio por parte de la empresa u organización, a fin de obtener rentabilidad y posicionamiento dentro de un mercado.

1.2.1.5.2 Costos

Para Baca (2013), “El costo es un desembolso en efectivo o en especie hecho en el pasado (costos hundidos), en el presente (inversión), en el futuro (costos futuros) o en forma virtual (costo de oportunidad) por parte de una organización”.

De acuerdo a Valencia, (2018) el costo “Como parte de la Contabilidad de Costos, genera información para uso interno y externo; y tiene que ver la determinación del costo de un producto específico o actividad”.

De manera general, el costo se le puede considerar como el gasto económico que representa la fabricación de un producto o a la prestación de un servicio.

1.2.1.5.3 Gastos

Bravo (2012) establece que a los costos “También se les denomina egresos, constituyen los desembolsos necesarios que se realiza para cumplir con los objetivos de la empresa tales como: sueldos, servicios básicos, suministros y materiales, entre otros”.

Un gasto se constituye como un rubro de disminución de una organización o empresa ya sea por el pago de adquisición de un bien o una deuda adquirida por terceras personas o una entidad financiera.

1.2.1.5.4 Capital de trabajo

Moyano, (2017) define:

“El capital de trabajo es igual a activo circulante menos pasivo circulante. En este caso el Capital de Trabajo neto es positivo, cuando el activo circulante es mayor que el pasivo circulante. Esto significa que, el efectivo disponible a lo largo de los doce meses siguientes será, mayor que el efectivo en la que se deberá pagar”.

El capital de trabajo es un rubro muy importante dentro de la empresa, ya que se considera el fondo económico para inicio de sus operaciones de un período determinado.

1.2.1.6 Estudio Financiero

Montalvo, (2017) “El estudio financiero permite establecer los recursos que demanda el proyecto, los ingresos y egresos que generará y la manera como se financiará”.

Álvarez, (2017) indica que el estudio financiero:

“Es aquel que sintetiza numéricamente todos los aspectos desarrollados en el plan de negocios. Además, menciona que se debe elaborar una lista de todos los ingresos y egresos de fondos que se espera que produzca el proyecto y ordenarlos en forma cronológica”.

El estudio financiero concierne a recoger y cuantificar toda la información proveniente de los estudios de mercado, estudio económico, estudio técnico y estudio organizacional. Además, de la evaluación del proyecto mediante el uso de los indicadores financieros, a fin de tomar una decisión si es conveniente o no invertir.

1.2.1.6.1 Inversión

Para Orozco, (2016):

“La inversión es la etapa del ciclo del proyecto en la cual se materializan las acciones, que dan como resultado la producción de bienes o servicios y termina cuando el proyecto comienza a generar beneficios. En otras palabras, la inversión

se realiza en un lapso de tiempo determinado y colectivamente termina con un producto o con los elementos necesarios para la prestación de un servicio”.

La inversión es un componente importante que debe tomar en cuenta una empresa a iniciar sus actividades, ya que en ésta sintetiza los recursos tangibles e intangibles necesarios para su operación.

1.2.1.6.2 Financiamiento

En base al libro de Evaluación de Proyecto de Baca (2013), “El financiamiento es la decisión de financiar el proyecto donde significa determinar de qué fuentes se obtendrán los fondos para cubrir la inversión inicial, y eventualmente, quien pagará costos y recibirá beneficios del proyecto”.

Se puede indicar que el financiamiento es la obtención de recursos o fondos monetarios a través de entidades financieras o accionistas a fin de solventar la inversión requerida dentro de una organización o ejecución de un proyecto.

1.2.1.7 Servicio

1.2.1.7.1 Asesoría Administrativa

Chiquito & Correa Solís, (2017) señala que:

“La asesoría administrativa es el apoyo especializado en el adecuado manejo de los recursos organizacionales, procesos, estrategias y toma de decisiones. El

objetivo de este tipo de asesoría es corregir las deficiencias en la labor del administrador y proporcionar orientación a fin de optimizar las operaciones de la organización”.

Una asesoría administrativa persigue en el objetivo de apoyar a un negocio o microempresarios en la correcta toma de decisiones por los usos de los recursos internos y externos con que cuenta logrando cumplir los objetivos prospectos. Además, se encarga de mantener al día los documentos legales a fin de minimizar ciertas anomalías con entidades reguladoras que podría dificultar su funcionamiento.

1.2.1.7.2 Asesoría Financiera

Según Díaz (2013) “Se entiende por asesoría financiera a los servicios profesionales que se especializan en el análisis de las decisiones de finanzas, tanto de personas como de instituciones comerciales, con el objetivo de rentabilizar los recursos que se poseen”.

(pág. 345)

La asesoría financiera se encarga de apoyar a los miembros de una organización a tomar una correcta decisión en busca de que no afecte el rendimiento y crecimiento dentro de la misma. Es decir, se hace referencia en brindar un servicio correcto en la elaboración y presentación de los estados financieros a fin de que no se presente números erróneos y afecte el bienestar entre sí.

1.2.1.8 Asesoría Contable

La (Ley de Consultoría, 2004) prescribe que:

“La Asesoría Contable es aquella que ofrece un servicio generalmente integral del Registro Mercantil para una empresa u organización. Bajo esta misma asesoría se contemplan acciones como la gestión y control diario de la contabilidad oficial, apuntes en el libro de clientes, balances y cuentas de resultados”.

Una asesoría contable se encarga en brindar apoyo en la correcta preparación y presentación de libros contables con documentos de soporte, en la que se realiza un control y seguimiento constante la contabilidad total en el manejo y registro de sus operaciones y actividades realizadas dentro de un período determinado.

1.2.2 Variable Dependiente-Desarrollo del Sector Hotelero

Taipe & Albán (2017) y Fernández (2011) en cuanto al sector hotelero, mencionan que “Es fundamental para el desarrollo turístico, ya que es la carta de presentación del lugar que visita, siendo el mismo uno de los entes impulsores de la economía turística”.

El desarrollo del sector hotelero se constituye como uno de los principales pilares en el crecimiento de un negocio, comunidad o país, aquellos que contará con recursos o aporte a la actividad en común. El desarrollo se deriva por el desarrollo sostenible de

los diferentes negocios del sector hotelero, calidad de playas, amplia infraestructura con servicios complementarios, diversidad gastronómica, entre otros aspectos.

1.2.2.1 Desarrollo del turismo

Para la Organización Mundial de Turismo OMT (2018) “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales”. (pág. 2)

Según Juárez & García Cebrián (2016):

“El turismo se refiere a las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado”. (pág. 4)

El turismo se refiere al conjunto de actividades que realiza una persona o grupo de personas al momento de emprender un viaje hacia lugares de residencia en busca de diversión, relajamiento, por negocios, por visita, entre otros.

1.2.2.1.1 Gestión del turismo

Para Juárez & García Cebrián (2016), la gestión en turismo se refiere a la “Profesión de estudio en la administración, gestión y creación de empresas de servicios turísticos y hoteleros, basado en la capacidad de analizar, comprender y describir la situación económica de la actividad turística de un país”. (pág. 45)

Se basa en la capacidad de analizar y describir la actividad turística de un país mediante la administración, gestión y creación de empresas direccionadas al sector del turismo que ayude a fortalecer la gestión turística y desarrollo sostenible.

1.2.2.1.2 Alojamiento turístico

Para el MINTUR (2015):

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para la cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente reglamento.

Un alojamiento turístico se define comúnmente en el hospedaje que acude frecuentemente una persona o conjunto de turistas a un lugar de relajamiento, dispersión, diversión o paseo.

1.2.2.2 Desarrollo Económico

Según Taylor & Weerapana, (2012),

“Desarrollo económico como la rama de la economía que trata de explicar porque los países pobres no se desarrollan con más rapidez y trata de encontrar políticas que los ayuden a desarrollarse más rápidamente. Es así como el desarrollo económico es el proceso de crecimiento mediante el cual los países incrementan los ingresos per cápita y se industrializan.”

El desarrollo económico se define como la capacidad en qué un país por lo general recibe por el ingreso percibido comúnmente por la exportación de bienes y servicios a otras regiones o países en busca de obtener riqueza y mantener un bienestar en la ciudadanía.

1.2.2.2.1 Producto interno bruto

De acuerdo a Mankiw & Taylor (2014), el producto interno bruto (PIB) “es el valor del mercado de todos los bienes y los servicios finales producidos en un país durante un determinado período de tiempo”. (pág. 542)

Según Gregory Mankiw (2011), el PIB “Es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos en un período determinado dentro de un país”. (pág. 204)

El producto interno bruto mide la cantidad de bienes y servicios que son producidos dentro de un país en un año determinado.

1.2.2.2 Tasa de empleo

Para Mankiw & Taylor (2014) “la tasa de desempleo es el porcentaje de la población activa que está desempleado”. (pág. 608)

La tasa de empleo es aquella que mide el número de personas ocupadas y las personas que están en la capacidad de formar parte del mercado laboral.

1.2.2.3 Inflación

Para Gregory Mankiw (2011), “La inflación se mide a través de una tasa porcentual de cambio en el índice de precios con respecto a un período anterior”. (pág. 306)

La inflación es un indicador que mide los diferentes cambios de precios de productos y servicios que forman parte de los diferentes sectores económicos de un país.

1.2.2.3 Desarrollo Social

Para Uribe Consuelo (2014) “El desarrollo social promueve la inclusión social de los pobres y vulnerables empoderando a las personas, creando sociedades cohesivas y resilientes, mejorando la accesibilidad y la rendición de cuentas de las instituciones a los ciudadanos”. (pág. 6)

El desarrollo social concierne en los cambios y relaciones de las personas, grupos e instituciones dentro de una sociedad en que conviven y buscan el bienestar común.

1.2.2.3.1 Responsabilidad Social Empresarial

Para Arévalo & Martínez, (2012) “La responsabilidad social empresarial constituye pues una forma de manifestar la contribución de las empresas a la construcción de una sociedad mejor: más justa, más solidaria, más sostenible”.

La responsabilidad social empresarial se constituye en el apoyo que brinda una organización o empresa hacia la colectividad a través de ejecución de proyectos de responsabilidad social y en la que está inmersa la buena práctica de valores corporativos y organizacionales.

1.2.2.3.2 Valores Corporativos

Los autores Chiavenato & Sapiro, (2017) indican que “Los valores y principios corporativos, estos se trata de un conjunto de conceptos y creencias generales que la organización respeta y observa, y que está por encima de las prácticas cotidianas para buscar las ganancias de corto plazo”. (pág. 55)

Los valores corporativos son aquellos valores con las que cuenta una organización o empresa y en la que los empleados deberán poner en práctica dentro de la misma, a fin de cumplir con cada una de sus funciones designadas y evitar conflictos que podrían afectar a la organización y el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas”

1.2.2.3.3 Ética profesional

Para Hernández (2014) “Es el estudio de normas morales y de cómo se aplican a los sistemas y organizaciones mediante los cuales las sociedades modernas realizan sus operaciones para alcanzar sus fines y a las personas que trabajan dentro de esas organizaciones”. (pág. 156)

Según Fernández J. (2013) “Es el conjunto de facultades y obligaciones que tiene el individuo en virtud de la profesión que ejerce en la sociedad”. (pág. 22)

La ética profesional se define como el conjunto de normas y principios que deben tener las personas o instituciones a fin de alcanzar fines en el progreso y bienestar común.

1.3 Fundamentaciones Sociales, Filosóficos y Legales

1.3.1 Fundamentos Sociales

Dentro del contexto social, la ciudadanía ecuatoriana se encuentra respaldada Programa Nacional de Desarrollo “Toda Una Vida” que es aplicable dentro de la nación desde el año 2017 y exige los derechos de una vida digna para cada ecuatoriano, concretamente en:

Objetivo 1.- Se debe garantizar una vida digna con iguales oportunidades para la ciudadanía ecuatoriana.

Se ha decidido construir una sociedad que se debe respeto, protección y que puedan ejercer sus derechos en todas las dimensiones, para, en consecuencia, erigir un sistema justo y seguridad de una vida digna de manera que las personas, independientemente del grupo o la clase social a la que pertenezcan, logren satisfacer sus necesidades básicas, tales como: la posibilidad de tener techo para dormir y alimentos necesarios, acceder a un sistema educativo gratuito, de salud, seguridad, oferta de empleo, entre otras cuestiones consideradas imprescindibles para que un ser humano pueda subsistir y desarrollarse física y psicológicamente, en autonomía, igualdad y libertad (Asamblea Nacional, 2017).

Objetivo 5.- Impulso a la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria dentro del territorio ecuatoriano.

La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional. (Asamblea Nacional, 2017)

1.3.2 Fundamentos Filosóficos

Los fundamentos filosóficos se centran en el origen de las asesorías empresariales con la finalidad de corregir falencias en cada área de trabajo y fortalecer cada negocio.

Es así, como uno de los orígenes de la asesoría data en el año 1957 cuando el imperio de Valencia sufre la Gran Riada y Laika logrando convertirse en la primera criatura con vida enviada al espacio a bordo del Sputnik 2, donde se logra crear la Asesoría Delta, en la que fue fundada inicialmente como Academia Delta en 1953. Siendo así como una de las primeras asesorías profesionales en Valencia, contando con un personal formado y especializado en áreas de tipo y mercantil.

Posteriormente, en el año 1977 tras la plena transición española y primeras elecciones libres debido a los tiempos de cambios, la Asesoría Delta logra ofrecer nuevos servicios en busca de dar nuevas respuestas con respecto a cambios políticos, aplicación de sistemas tributarios e impuestos, y la existencia de una complejidad en el área administrativa; para esto caso la Asesoría Delta responde a las demandas de asesoría contable, censura de cuentas, gestión de impuestos que buscaban ciertas empresas particulares

A partir del siglo XX han surgido nuevos servicios de asesorías por parte de Asesoría Delta como en el área judicial, concursal, laboral, valoraciones empresariales, entre otros. Sin embargo, se puede indicar que hoy en la actualidad se han creado nuevas empresas direccionadas en brindar diferentes servicios de asesorías con el fin de

generar una mayor ventaja competitiva dentro de un mercado que cada vez se vuelve más competitivo.

1.3.3 Fundamentos Legales

1.3.3.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

Artículo 10.- Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución...

Artículo 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (Constitución del Ecuador, 2008)

Artículo 36.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. (Constitución del Ecuador, 2008)

1.3.3.2 Ministerio de Trabajo

Artículo 2, Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Artículo 3, Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado. (Ministerio de Trabajo, 2012)

1.3.3.3 Ministerio de Turismo

Un aspecto importante en el desarrollo de la actividad hotelera, es el factor legal, puesto que permite conocer las diferentes leyes, normativas, reglamentos, en donde se ampara

la actividad que realiza, es por eso que considera el Reglamento de Alojamiento Turístico emitido por el Ministerio de Turismo (2014) en los siguientes artículos:

- **Procedimiento de Licenciamiento**

De igual forma el Ministerio de Turismo (2014), establece mediante el Reglamento de Alojamiento Turístico, lo siguiente sobre el procedimiento de licenciamiento de la actividad de alojamiento:

Artículo 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento. Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes: Pago del impuesto predial, Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente, Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso y estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

De conformidad al nivel de insatisfacción que las empresas de alojamiento tienen en la apreciación dada desde sus usuarios; el Ministerio de Turismo como ente regulador y controlador de la actividad turística propuso expedir el reglamento que se trabajó con el sector hotelero del país, tomando en cuenta las opiniones de la empresa privada y propiciando que ésta normativa ofrezca mecanismos de mejoramiento de servicios, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística. (Ministerio de Turismo, 2014)

1.3.3.4 Ley de Turismo

Artículo 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. (Ministerio de Turismo, 2014)

Artículo 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (Ministerio de Turismo, 2014)

1.3.3.5 COOTAD

Artículo. 144.- Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales podrán hacer uso social y productivo de los recursos culturales de su territorio, a efectos de cumplir su competencia de turismo en el marco del fomento productivo. COOTAD (2016)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Metodología de la Investigación

La metodología de la investigación supone la sistematización, es decir, la organización de los pasos a través de los cuales se ejecutó una investigación científica. No es posible concebir la idea de investigación sin pensar de manera automática en la serie de pasos que se deben cumplir para otorgar seriedad, veracidad y científicidad a dicha investigación.

Para el desarrollo del trabajo de investigación científica la metodología se enfocó en definir el diseño de investigación, tipos de investigación, enfoques, métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de información sobre “La Creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en el Sector Hotelero”, permitiendo evaluar la viabilidad de la ejecución del proyecto en la Parroquia de Manglaralto de la Provincia de Santa Elena.

2.1.1 Tipos de Investigación

Los estudios de investigación son diseñados de una manera particular para incrementar las oportunidades de recolectar la información necesaria para responder a una pregunta en particular. La información recolectada durante una investigación sólo es útil si el tipo de investigación es sólido y sigue el protocolo de la investigación.

De acuerdo con los objetivos de la investigación en base a la problemática encontrada y fundamentada en el presente trabajo de la Creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en la Parroquia de Manglaralto, los tipos de investigación que nos darán un mayor sustento en el desarrollo de esta, la cual a partir de una investigación preliminar se tomó en cuenta una investigación descriptiva.

Para ello, la investigación realizada en la parroquia Manglaralto permitió realizar un análisis actual y describir aquellos factores o aspectos de los diferentes negocios del sector hotelero que condujera a realizar la propuesta de creación de una microempresa de asesoría administrativa-financiera a través de un estudio de factibilidad, puesto que nuestro objeto de estudio parte del conocer el manejo administrativo-financiero de los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, identificando a través de un análisis foda en qué condiciones se encuentra cada negocio establecido dentro del sector. De esta manera, aumentó la posibilidad de realizar dicha investigación en base al objeto de estudio identificado, para lo cual se consideró el uso de las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el levantamiento de información relevante.

Bajo este precedente la investigación se consideró de tipo descriptiva porque ésta permitió describir las características de los diferentes negocios del sector hotelero, de conocer de cerca lo que las personas piensan y quieren del servicio que se ofrece, el grado de aceptación que tendrá la creación de la empresa por parte de los posibles clientes, frecuencia de solicitar el servicio, condiciones o formas de pago, entre otros

aspectos que se tomarán en cuenta, con el desarrollo de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.1.2 Enfoques de la Investigación

El presente trabajo de investigación se concibió en un enfoque mixto, es decir cualitativo.

Enfoque Cuantitativo: Al considerar este enfoque en el desarrollo de la investigación en base a la creación de una microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en el sector hotelero de la Parroquia Manglaralto en la Provincia de Santa Elena, se debió tomar en consideración datos históricos y relevantes de sucesos de similares características que permitieran tener una información veraz y objetiva para los fines a tratar, como es medir a través de la investigación los resultados que se obtendrán.

Enfoque Cualitativo: A través de este enfoque permitirá mediante la recolección de datos evaluar, pero no de manera numérica ni estadística los resultados obtenidos en un estudio que se realiza mediante la aplicación de técnicas e instrumentos necesarios para el levantamiento de información tales como una observación de campo, entrevistas abiertas, revisión de documentos, entre otros. En este enfoque se vio la perspectiva interpretativa o juicios de criterios de acuerdo a la aplicación de entrevistas, las mismas que permitió recabar información acerca de la calidad del servicio, situación actual del sector, necesidades de los clientes, apariencia, forma e imagen del servicio que se pretende ingresar al mercado, entre otros aspectos.

2.1.3 Métodos de la Investigación

Tomando en cuenta el tipo y enfoque de investigación, se encamina en los siguientes métodos:

- **Método Inductivo:** Es empleado para ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares. Con la aplicación de encuestas y entrevistas permitió determinar de qué manera se encuentra la situación actual de los negocios del sector hotelero con respecto al manejo administrativo-financiero.
- **Método Deductivo:** Se pasa de lo general a lo particular, de forma que, partiendo de unos enunciados de carácter universal, se infieren enunciados particulares, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contratables. Se trata de un procedimiento que consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus tipos de partida o hipótesis básicas y deduciendo luego sus consecuencias con la ayuda de las subyacentes teorías formales.

En esta investigación se deduce, que ante los problemas que fueron detectados en los diferentes negocios se vieran fortalecidos mediante de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera contribuirá a mejorar el sector hotelero de los negocios existentes en la Parroquia Manglaralto, de la Provincia de Santa Elena.

- **Método Analítico:** Se utilizó este método en la investigación para poder determinar las causas y consecuencias de la problemática.

2.2 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información

Para llevar a cabo la determinación de la Creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para el Sector Hotelero, es necesario realizar un levantamiento de información en el objeto de estudio, tal es el caso la Parroquia de Manglaralto de la Provincia de Santa Elena, para ello se eligieron las comunas más sobresaliente e importante en el desarrollo turístico hotelero como la comuna de Olón, Manglaralto, Cadeate y Montañita.

2.1.4 Técnicas de investigación

Las técnicas aplicadas a la investigación son:

- **Observación.** - Se empleó esta técnica en el desarrollo de una investigación preliminar, a fin de conocer el problema central dentro del objeto de estudio. En este caso, mediante esta técnica fue necesario determinar que el problema de los negocios del sector hotelero de la parroquia Manglaralto era el carecimiento de herramientas adecuadas en el área administrativa-financiera. Por ello se requería la necesidad de crear una empresa de asesoría para este sector.
- **Entrevistas.** - Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo que se forman con las personas en cuestión, en este caso se tomó en cuenta trabajar con los empresarios o dueños de negocios que se dedican al ofrecimiento de servicio de hospedaje. Esta una técnica que es utilizada por muchos con el propósito de

recopilar la información más relevante del entrevistado y poder aplicar métodos y técnicas para la mejora de lo que se está queriendo conocer.

- **Encuestas.** - Es una técnica para obtener datos de varias personas cuyas opiniones nos ayudan a determinar el problema y buscarle solución. Para ello se utilizó un listado de preguntas que son elaboradas previamente, lo cual se empleó esta técnica para determinar los gustos y preferencias de las personas.

2.1.5 Instrumentos de investigación

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación se detallan a continuación.

- **Guía de Observación.** - Se emplea este instrumento de investigación a fin de determinar mediante una investigación preliminar el problema central del objeto de estudio. Para esto se necesitó la aplicación de juicios de expertos o personas especializadas sobre el sector hotelero, en este caso las personas idóneas fueron tomadas parte de los dueños de los negocios y especialistas de entidades reguladoras a esta actividad. Además, de tomar en cuenta aspectos relevantes como espacio físico, mobiliarios, equipamiento, iluminación, uso de tecnología, entre otros.
- **Guía de entrevista.** - Con el propósito de obtener información explícita se debió realizar preguntas coherentes, de acuerdo el tipo de entrevista de manera correcta, con una serie de preguntas que puedan lograr recoger mucha información para las

respectivas conclusiones. En este caso se consideró aplicar las entrevistas a propietarios de los negocios y gerente de la entidad EMUTURISMO.

- **Cuestionarios.** - Es el instrumento que se utiliza para medir las respuestas de las personas este fue claro, conciso, la redacción de las preguntas tuvo un lenguaje adecuado, no fue muy extenso, mantuvo un orden, tubo preguntas abiertas y cerradas que nos permitieron recopilar toda la información necesaria.

Para el levantamiento de información tomando en cuenta que la investigación es tipo exploratoria y descriptiva se realizó encuestas aplicadas a los propietarios de los diferentes negocios del sector hotelero de la parroquia Manglaralto establecidos y regulados por el Ministerio de Turismo y EMUTURISMO. Además, de la aplicación de entrevistas dirigido a expertos que aportaron con sus experiencias y conocimientos con respecto al tema.

Con los datos obtenidos se realizará una línea de base de las necesidades que tienen los diferentes negocios del sector hotelero en la Parroquia Manglaralto de la Provincia de Santa Elena en lo referente al tratamiento de su contabilidad, finanzas, manejo administrativo y demás aspectos. Información que servirá para definir las estrategias, los planes de acción y el mapa estratégico que nos permitirá la toma acertada de decisiones en pro del desarrollo y mejora de la empresa.

2.1.6 Diseño de Muestreo

2.1.6.1 Población

Concierne al conjunto de todos los elementos pertenecientes al ámbito espacial en la cual se desarrolla el trabajo de investigación. De tal manera, el universo se considera todos los negocios del sector hotelero del Cantón Santa Elena, distribuidos en Hoteles, Hostales, Apartamentos, Hosterías, Casas Huéspedes, entre otros, como parte del objeto de estudio. Cabe mencionar que la población del objeto de estudio es finita, esto se debe a que la población se conoce, donde la información fue proporcionada por entidades reguladoras al sector hotelero, tales como el Ministerio del Turismo y EMUTURISMO.

A partir de lo mencionado, se pudo indicar que la población en el desarrollo de la investigación se consideró todos los negocios con mayor participación en el sector hotelero dentro la Parroquia Manglaralto. En este caso se ilustra la siguiente tabla de la población del objeto de estudio:

Tabla 1: Población de Negocios del Sector Hotelero de la Parroquia Manglaralto

POBLACIÓN	
Comuna Montañita	257
Comuna Manglaralto	123
Comuna Olón	77
Comuna Cadeate	35
Total de Población	492

Fuente: EMUTURISMO E.P.

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

2.2.3.1 Muestra

Es la parte representativa de la población. Por tal razón, una vez identificada la población, se procedió a identificar el tipo de muestreo, considerando la más adecuada para su desarrollo. Dentro del trabajo de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico. Posteriormente, se aplicó la probabilidad proporcional al tamaño del muestreo, es decir que el grupo de gran tamaño tiene mayor probabilidad de selección en comparación al grupo de menor tamaño. Por consiguiente, el desarrollo de los instrumentos de recolección de datos será en base al método de muestreo aplicado dentro de la investigación.

Cabe mencionar que para la selección de la muestra se tomó en cuenta los negocios del sector hotelero en la Parroquia Manglaralto, abarcando las comunas de Cadeate, Manglaralto, Olón y Montañita con mayor representación en esta actividad. Por lo tanto, nuestra muestra será igual a la población del objeto de estudio, para seleccionar los negocios se aplicó la base de datos de (EMOTURISMO), en este caso los 492 negocios registrados.

CAPÍTULO III

PROPUESTA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA CONTABLE, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA “CONADFI” EN LA PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA

3.1 Descripción del Negocio

Ante la necesidad del problema observado e identificado en la Parroquia Manglaralto de la Provincia de Santa Elena, sobre el poco conocimiento en cuanto al manejo administrativo-financiero con respecto a los negocios del sector hotelero, la idea del negocio es crear una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera que nacerá como emprendimiento y tendrá como objetivo brindar un servicio óptimo y adecuado a los establecimientos o negocios, permitiendo mejorar la situación en que se encuentran dichos negocios, fomentando al desarrollo, crecimiento y aporte a la economía de la localidad; de esta manera poder resolver el problema detectado.

La creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en la Parroquia Manglaralto ofrecerá al mercado hotelero un servicio personalizado e idóneo, demostrando credibilidad, fidelidad, práctica de valores y principios éticos; con un personal altamente calificado. La Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera brindará diferentes servicios de asesoría a los propietarios o dueños de los negocios y personal de trabajo (administrador, contador, secretario, otros) que laboran dentro de los mismos, buscando brindar las herramientas necesarias y adecuadas para

llevar de la mejor manera un manejo administrativo-financiero, el uso correcto de un sistema contable, así mismo enfatizar la importancia de aplicación de nuevas tendencias en el mercado, lo cual conduce a que los negocios les permita mantenerse posicionado a largo plazo, captando una mayor clientela y teniendo mayor participación de mercado.

La Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera prestará sus servicios en la Parroquia Manglaralto, resaltando comunas con mayor participación de negocios en el sector hotelero, tales como Manglaralto, Cadeate, Olón y Montañita, lugares importantes con mayor atracción de clientes nacionales e internacionales. Los servicios de la empresa a ofrecer son los siguientes: Asesoría Administrativa, Asesoría Contable y Asesoría Financiera.

3.1.1 Justificación de la Empresa

Se ha observado que existen negocios que ofrecen este tipo de servicio en los Cantones: La Libertad, Salinas y Santa Elena; sin embargo, en la zona norte de la provincia no se identifica un negocio similar que brinde diferentes tipos de asesorías. Por eso, la razón de la creación de una Empresa de Asesoría Administrativa-Financiera es ofrecer un servicio de asesoría personalizado, con todas las herramientas necesarias para llevar de forma adecuada su negocio, lo cual se contempla en los servicios de asesoría contable, administrativa y financiera, demostrando excelencia y calidad en el trabajo, contando con un personal calificado y una buena atención al cliente.

3.1.2 Nombre de la Empresa

Tabla 2: Selección de Identidad Corporativa

ATRIBUTOS	EMPRESA ADFI”	EMPRESA “CONTRIFI”	EMPRESA “CONADFI”
MARCA	0	1	2
SIGNIFICATIVO	1	1	1
IMPORTANCIA	0	2	1
DESCRIPTIVO	0	1	2
TOTAL	1	5	6

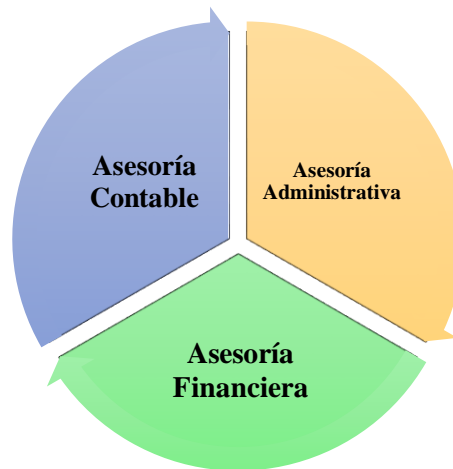
Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Para la elección del nombre de la empresa se tuvo un consenso con tres representantes de negocios de servicio de asesoría, lo cual se trabajó con este grupo a fin de establecer parámetros o atributos mediante un cuadro valorativo, que permitiera escoger el nombre de la empresa en base a un mayor puntaje obtenido.

De acuerdo con los resultados obtenidos y con un puntaje de 6, se escogió el nombre para la Microempresa: “**CONADFI**”.

El nombre de la Microempresa “CONADFI” se debe a los tres servicios que ofrecerá en el mercado y descripto a continuación:

Ilustración 1: Servicios de Asesoría de la Empresa



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- **Asesoría Contable:** La Microempresa CONADFI ofrecerá este tipo de asesoría a los negocios, con el diseño de un **software de contabilidad online** para la preparación de las cuentas anuales con las que manejan cada negocio. Además, dispondrá como herramientas **el cálculo de retenciones del IVA y SRI.**
- **Asesoría Administrativa:** en esta parte la Microempresa CONADFI se centra en la parte interna del negocio ofreciendo el uso correcto de llevar una gestión administrativa que concierne a **actualización de trámites legales, recursos humanos, planificación estratégica, planes de marketing.**
- **Asesoría Financiera:** finalmente CONADFI ofrece a los negocios asesoría en la **elaboración de presupuestos anuales y análisis financiero** mediante la aplicación de indicadores financieros para tomar una decisión objetiva en beneficio del negocio.

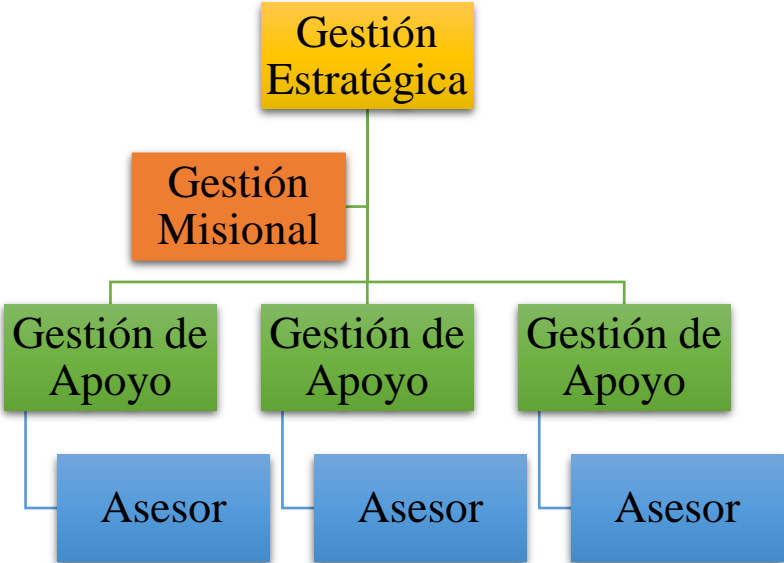
La Microempresa “CONADFI” tiene como perspectiva futura, no solo captar el mercado hotelero de la zona, sino además brindar este tipo de servicio a diferentes negocios que busque mejorar su condición de trabajo, para luego tener un mayor rendimiento y crecimiento dentro del mercado según la actividad que desempeña.

3.1.3 Descripción de la Empresa

La composición de la Microempresa “CONADFI”, se debe a los servicios que ofrecerá en el mercado, tales como servicio de asesoría contable, administrativa y financiera.

Nuestra empresa en base al sistema organizacional estará dividido en la dirección y con tres departamentos, tomando en cuenta aplicar un organigrama funcional con tres niveles: gestión estratégica, misional y de apoyo.

Ilustración 2: Organigrama Funcional

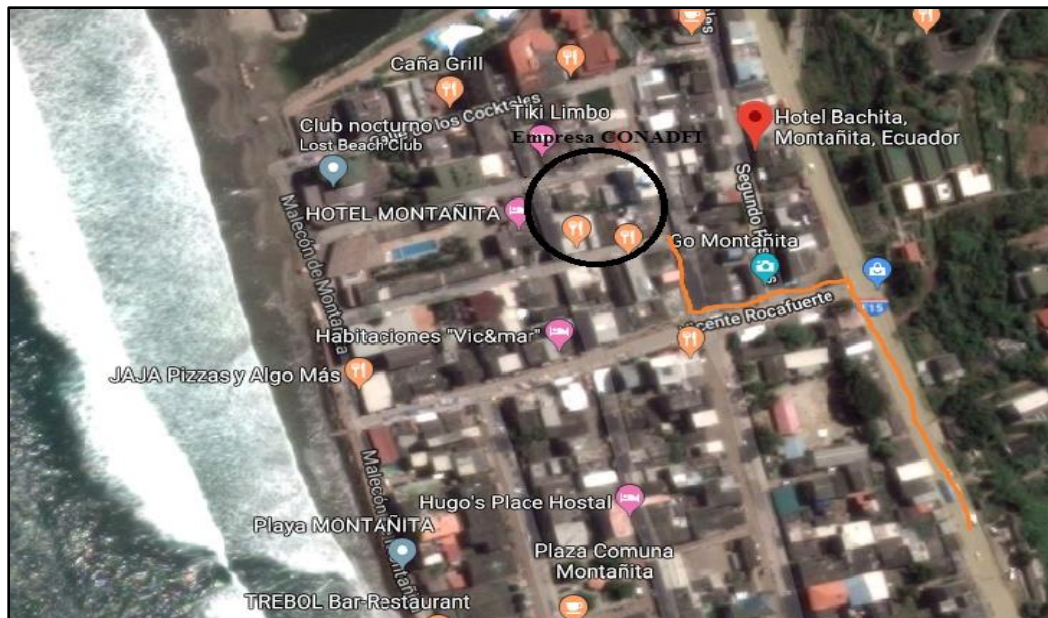


Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.1.4 Ubicación

La microempresa estará ubicada en la zona norte, con la dirección situada en la Avenida Vicente Rocafuerte entre las calles “10 de agosto y Segundo Rosales, diagonal al Hostal Bachita de la Comuna Montañita de la Parroquia Manglaralto, del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Ilustración 3: Ubicación de la Empresa



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Fuente: Google Map.

3.1.5 Constitución

La Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera “CONADFI”, será constituida mediante la Ley de Compañías (2014) como Responsabilidad Limitada con base al artículo 92 y sujeta a la Superintendencia de Compañías.

3.1.6 Actividad

La Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera “CONADFI”, brindará el servicio de asesoría contable, administrativa y financiera a los diferentes negocios del sector hotelero en la Parroquia Manglaralto de la Provincia de Santa Elena.

3.1.7 Análisis de los Factores Internos y Externos “FODA”

Para realizar el diagnóstico actual de una empresa se basa en aplicar la herramienta FODA, en la que consiste en analizar los factores internos y externos de una organización o empresa.

3.1.7.1 Análisis de los Factores Internos

Tabla 3: Análisis de los Factores Internos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Ubicación en punto estratégico	1. Limitado Financiamiento
2. Talento Humano con conocimiento en el cargo	2. Poco conocimiento de la marca en el mercado
3. Filosofía Empresarial definido	3. No se tiene referencia de los clientes
4. Ambiente de Trabajo adecuado	4. No cuenta con infraestructura
5. Conocimiento del Mercado plenamente identificado	5. Escaso recursos económicos

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.1.7.1.1 Fortalezas

Microempresa CONADFI identifica 5 fortalezas principales, previo a un análisis interno, dado que es necesario conocer cuáles son los puntos más altos de la empresa, con los que pueda contrarrestar aquellos factores que puedan poner afectar internamente a la organización.

- **Ubicación Estratégica:** la Microempresa CONADFI estará ubicada en la Comuna Montañita de la provincia de Santa Elena, principalmente en el malecón de la localidad como punto estratégico, permitiendo que el negocio sea visualizado por los posibles clientes.
- **Talento Humano con experiencia:** la Microempresa CONADFI contará dentro de su equipo de trabajo con personal seleccionado, capacitado y calificado para cubrir en los puestos o cargos con que trabajará la empresa en la prestación de sus servicios.
- **Filosofía Empresarial definido:** la Microempresa CONADFI cuenta con misión, visión y valores corporativos que lo identifique como una empresa reconocida en la prestación de servicios profesionales y personalizados.
- **Ambiente de Trabajo adecuado:** La Microempresa CONADFI contará con una excelente infraestructura y los implementos necesarios para realizar un excelente trabajo, demostrando un ambiente laboral óptimo con su equipo de trabajo.

- **Mercado plenamente identificado:** La Microempresa CONADFI previa a una investigación, se determina que la segmentación geográfica será en la Comuna Montañita de la Provincia de Santa Elena y que los clientes serán los negocios del sector hotelero, considerando las 4 comunas con mayor atracción turística y desarrollo hotelero.

3.1.7.1.2 Debilidades

En base al análisis interno de la organización, se identificó las siguientes debilidades:

- **Limitado Financiamiento:** al ser una empresa nueva, una de las mayores debilidades es que no se cuenta con el financiamiento necesario para el inicio de sus operaciones en el mercado, y esto conduce a la pedir financiamiento mediante entidades, lo cual conlleva a otro problema que es la restricción de créditos.
- **Desconocimiento de la marca:** es otro factor que limita el desarrollo de la empresa, puesto que recién se dará a conocer en el mercado mediante la implementación de estrategias que posteriormente captar clientes potenciales.
- **No se tiene referencia de los clientes:** Por inicio de sus operaciones, la Empresa CONADFI no cuenta con cartera de clientes definido, es decir los posibles negocios del sector hotelero de la localidad, los cuales se les prestará el servicio de asesoramiento.

- **No cuenta con infraestructura:** Por ser una microempresa totalmente nueva en el mercado, no cuenta con una infraestructura propia para inicio de sus actividades.
- **Escaso de recursos económicos:** Al momento de iniciar sus operaciones no cuenta con los recursos económicos suficientes para realizar inversiones en adquisiciones de equipamientos, mobiliarios, etc.

3.1.7.2 Análisis de los Factores Externos

Tabla 4: Análisis del Factores Externos

Amenazas	Oportunidades
1. Dificultad en acceder a un crédito financiero	1. Alianzas Estratégicas
2. Entrada de nuevos competidores	2. Desarrollo en el sector en el que se moverá la empresa
3. Situación económica (política de recesión)	3. Aparición de novedosas líneas de negocio
4. Aplicación de Leyes de exención de impuestos	4. Expansión del negocio en otras provincias
5. Demora en el crecimiento del mercado	5. Abarcar nuevos mercados dentro de la actividad turística.

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.1.7.2.1 Amenazas

Se identifican las siguientes amenazas con las que debe enfrentar la empresa:

- **Dificultad en acceder a un crédito financiero:** aquí surge en la que la mayoría de las entidades bancarias al momento de solicitar un crédito financiero, te exigen dejar una garantía prendaria o hipotecaria a la hora de asumir tu obligación. Así mismo, la tasa de interés en muchas ocasiones es elevada de acuerdo con el monto solicitado.
- **Entrada de nuevos competidores:** surgimiento de nuevas líneas de negocio o similar en el mercado.
- **Situación económica:** en esta parte suele suceder la crisis económica actual en la que se encuentra el país, existe problema de recesión, política de remuneración.
- **Aplicación de Leyes de exención de impuestos:** la microempresa está inmerso en la obligación de cancelar contribuciones al Estado.
- **Demora en el crecimiento del mercado:** suele pasar siempre y cuando el servicio o tipos de servicios no sea tan acogido por los posibles clientes en el mercado.

3.1.7.2.2 Oportunidades

También se realizó un análisis de los factores externos de la organización, en donde la empresa pueda tener oportunidades para crecer organizacionalmente y ser reconocida en el mercado, estas oportunidades son las siguientes:

- **Alianzas Estratégicas:** el poder de relación y negociación con los medios de comunicación, permite tener acceso a publicidad a un precio justo.
- **Desarrollo dentro del sector en la que se moverá la empresa:** en base a la segmentación definida e implementación de estrategias permitirá que la empresa sea reconocida y posesionada en período de corto plazo.
- **Nueva línea de negocio:** ante la necesidad del problema dentro de los negocios, se ve la oportunidad de la creación de la Microempresa CONADFI, ofertando diferentes tipos de asesoría a fin de poder reducir los problemas detectado en cada negocio.
- **Expansión del negocio en otras provincias:** abrir nuevas sucursales en otras provincias, a fin de tener mayor captación de clientes y mantener activa a la organización.
- **Abarcar nuevos mercado dentro de la actividad turística:** Brindar nuestros servicios a diferentes negocios establecidos dentro de la actividad turística de la provincia.

3.1.7.3 Matriz de Evaluación de Factores Internos

En esta matriz concierne en el análisis interno de las fortalezas y debilidades de la microempresa de Asesoría CONADFI, en la cual toma en cuenta para su aplicación considerar que las fortalezas fuertes y débiles tendrán una ponderación de 4 y 3 respectivamente; mientras que las debilidades fuertes y débiles se contrastan con una ponderación de 2 y 1 respectivamente.

A continuación, se presenta la siguiente matriz:

Tabla 5: Matriz de Evaluación MEFI

FORTALEZAS			
	Peso	Evaluación	Ponderación
1. Ubicación en punto estratégico	0,15	4	0,60
2. Talento humano con conocimiento en el cargo	0,10	3	0,30
3. Filosofía empresarial definido	0,15	4	0,60
4. Ambiente de trabajo adecuado	0,10	3	0,30
5. Mercado plenamente identificado	0,10	3	0,30
DEBILIDADES			
	Peso	Evaluación	Ponderación
1. Limitado Financiamiento	0,10	2	0,20
2. Desconocimiento de la marca	0,10	2	0,20
3. Infraestructura limitada para inicio de sus operaciones	0,10	2	0,20
4. No se tiene referencia de los clientes	0,05	1	0,05
5. Escasez de recursos económicos	0,05	1	0,05
INDICADORES	1,00	28	2,80

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Con una ponderación global de 2,80 se puede concluir que la Microempresa de Asesoría CONADFI, se encuentra en la capacidad de afrontar su entorno empresarial, transformando las debilidades en fortalezas de crecimiento para lograr el éxito de la organización.

3.1.7.4 Matriz de Evaluación de Factores Externos

La elaboración de la matriz de factores externos concierne en el análisis de las amenazas y oportunidades de la Microempresa de Asesoría CONADFI, en la que se

synetiza que las oportunidades tendrán una ponderación de 4 y 3; mientras que las amenazas se centran en la ponderación de 2 y 1, tal como se muestra en la siguiente matriz:

Tabla 6: Matriz de Evaluación MEFE

OPORTUNIDADES			
	Peso	Evaluación	Ponderación
1. Alianzas estratégica	0,15	3	0,45
2. Aceptación de los servicios por parte de los clientes	0,15	4	0,60
3. Apertura de nuevas líneas de negocio	0,10	3	0,30
4. Expansión del negocio en otras provincias	0,10	3	0,30
5. Abarcar nuevos mercados dentro del sector turístico	0,10	3	0,30
AMENAZAS			
	Peso	Evaluación	Ponderación
1. Dificultad en acceder a un crédito financiero	0,10	2	0,20
2. Entrada de nuevos competidores	0,10	2	0,20
3. Situación económica (política de recesión)	0,10	2	0,20
4. Aplicación de leyes de exención de impuestos	0,05	1	0,05
5. Demora en el crecimiento del mercado	0,05	1	0,05
INDICADORES	1,00	28	2,65

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Con una ponderación global de 2,65 se puede concluir que la Microempresa de Asesoría CONADFI, se encuentra en la capacidad de afrontar su entorno empresarial, es decir la microempresa deberá aprovechar de una manera adecuada las oportunidades de éxito, a fin de evitar las amenazas que podrían afectar el entorno de la organización.

3.1.7.5 Matriz Estratégica

A través de la elaboración de la Matriz Estratégica FODA permitirá establecer estrategias a fin de disminuir el nivel de riesgo de que un negocio no tenga la debida aceptación por parte de los clientes. Para la elaboración de la matriz se debe basar bajo el siguiente esquema:

Ilustración 4: Esquema de Matriz Estratégica FODA



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Una vez analizado los factores internos y externos de la Microempresa de Asesoría CONADFI, en el desarrollo de matrices de evaluación, se procede a desarrollar la Matriz Estratégica a fin de diseñar las estrategias adecuadas que permitirán fortalecer el crecimiento de la microempresa en el mercado del sector hotelero.

Cuadro 1: Matiz Estratégica FODA para la Microempresa CONADFI

Factores Internos y Externos	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Estrategias FO	Estrategias DO
	F3O4: Diseñar la Identidad Corporativa (misión, visión, valores corporativos y objetivos) para el reconocimiento de la microempresa por hacia los empleados y clientes.	D1D3D5O1: Establecer relación con entidades financieras a fin de buscar financiamiento con una tasa menor en poder cubrir la inversión requerida en el inicio de las actividades dentro del sector.
	F5O2O3: Diseñar los servicios de asesorías que permita tener la aceptación de los administradores de cada negocio del sector hotelero, en busca de fortalecer cada negocio en las diferentes áreas de trabajo.	D2O2O3: Diseñar un plan de marketing para llegar a los clientes potenciales mediante la implementación de promociones, publicidad, entre otros.
	F1O1O5: Realizar alianzas estratégicas (oficina de radio, oficina de revista o periódico, imprenta, etc.) para establecer plan de comunicaciones en busca de hacer llegar nuestros servicios mediante publicidad y propaganda	D4O1O2O3: Expandir nuestro negocio (sucursales) en otras provincias y abarcar nuevos mercados dentro de la actividad turística a fin de lograr una mayor captación de clientes y mantenerse activa en el mercado.
	F2F4O4O5: Diseñar planes de capacitaciones a los propietarios o administradores de los negocios a fin de tener una mayor participación en el mercado mediante la captación de clientes y la mejora de cada negocio.	D3O4: Buscar un espacio físico como parte de arrendamiento a un precio acorde a fin de dar inicio las operaciones de la microempresa y garantizar una estabilidad laboral al personal con una remuneración justa.
AMENAZAS	Estrategias FA	Estrategias DA
	F1A5: Realizar una correcta investigación de mercado a fin de definir el target óptimo en base a la segmentación identificada.	D1D3A1: Identificar las entidades financieras y establecer relaciones en busca de fijar préstamos bancarios a cortos y medianos plazos.
	F2F4F5A2: Fomentar la diversificación de los servicios que permita a la microempresa tener una ventaja competitiva dentro del sector al momento de que exista el ingreso de nuevos competidores al mercado.	D2A2: Idear nuevas estrategias de producto, promoción, publicidad para establecer una marca diferenciadora dentro del mercado.
	F1F3F3F4: Establecer relaciones de comunicación con entidades reguladoras al sector a fin de evitar cambios por parte de políticas implementadas por el estado.	D5A4A5: Diseñar un plan de capacitación al personal de la microempresa en base a leyes de impuestos a fin de evitar alguna anomalía en las actividades operacionales de la organización.
	F1F3A3A4: Ejecutar programas de capacitación en el personal en base a políticas gubernamentales.	D4A5: Diseñar estrategias de campañas publicitarias a través de medios de comunicación en busca de lograr una identidad corporativa de la microempresa dentro del sector.

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

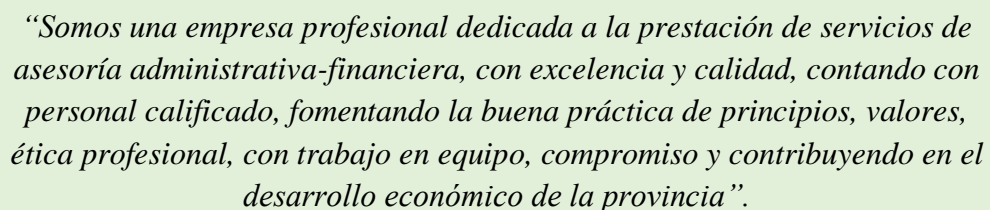
3.1.8 Filosofía Empresarial

La filosofía empresarial de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera “CONADFI”, se basa en brindar un excelente trabajo, demostrando calidad en el servicio, puesta en práctica valores y principios hacia los clientes y contando con un excelente equipo de trabajo calificado.

3.1.8.1 Misión

La misión de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI está encaminada en el manejo de las funciones que realizará la empresa, que sirva como nexo en el desarrollo y mejoramiento de los negocios del sector en cuanto al manejo o gestión administrativa-financiera, que sirva como base fundamental este tipo de servicio que se les brindará, de esta manera contribuya a perfeccionar las condiciones de desarrollo de los negocios, en beneficio tanto para la empresa como para los negocios a los cuales se le prestarán el servicio de asesoramiento.

Ilustración 5: Misión de la Microempresa CONADFI



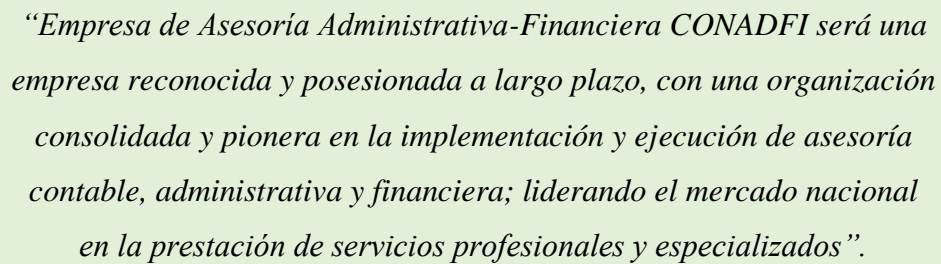
“Somos una empresa profesional dedicada a la prestación de servicios de asesoría administrativa-financiera, con excelencia y calidad, contando con personal calificado, fomentando la buena práctica de principios, valores, ética profesional, con trabajo en equipo, compromiso y contribuyendo en el desarrollo económico de la provincia”.

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.1.8.2 Visión

La visión de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI se constituye en ser la única en brindar servicios de asesoría para el mercado del sector hotelero con pro mejora y fortalecimiento de cada negocio a través de un personal altamente calificado y especializado en la materia.

Ilustración 6: Visión de la Microempresa CONADFI



“Empresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI será una empresa reconocida y posesionada a largo plazo, con una organización consolidada y pionera en la implementación y ejecución de asesoría contable, administrativa y financiera; liderando el mercado nacional en la prestación de servicios profesionales y especializados”.

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.1.8.3 Valores

Para demostrar fidelidad a los clientes en base a la excelencia del servicio y atención al cliente, La Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera “CONADFI” mantiene los siguientes valores:

Ilustración 7: Valores Corporativos de la Microempresa CONADFI



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- **Ética Profesional:** La microempresa contará con un manual de normas y principios en las que el personal deberá regirse para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- **Calidad:** La microempresa demostrará calidad en atención al cliente y entrega de los servicios que se prestarán a los diferentes negocios.
- **Compromiso:** Cumplimiento en el trabajo, funciones y responsabilidades dentro de su área, a fin de cumplir los objetivos y metas de la microempresa, en beneficio tanto de manera personal como para la entidad.
- **Responsabilidad Social:** La microempresa dará programas de capacitación tanto para el personal de trabajo como para los posibles clientes, contribuyendo al desarrollo, progreso y mejoramiento de los negocios dentro del mercado.

- **Excelencia:** Se contempla en la excelencia empresarial y cumplimiento de los objetivos para alcanzar resultados esperados.
- **Trabajo en Equipo:** La microempresa contará con un personal de trabajo especializado y profesionalismo, basándose en su filosofía empresarial de cumplir con los objetivos y metas propuestas.

3.1.8.4 Objetivos

3.1.8.4.1 Objetivos a corto plazo

Los objetivos a corto plazo de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI se basan en los siguientes:

- Definir claramente el mercado objetivo dentro del sector hotelero.
- Introducir al mercado los diferentes servicios de asesorías mediante estrategias de campañas publicitarias.
- Identificar nuestra cartera de clientes dentro del mercado.

3.1.8.4.2 Objetivos a mediano plazo

Se considera los siguientes objetivos a mediano plazo para la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI:

- Aumentar el nivel de demanda de los negocios del sector hotelero en la Ruta del Spondylus.

- Establecer una nueva línea de negocio dentro de un plazo de 3 años.
- Establecer programas de capacitaciones a través de nuevas plataformas digitales.

3.1.8.4.3 Objetivos a largo plazo

Para seguir logrando una mayor participación en el mercado la Microempresa de asesoría Administrativa-Financiera CONADFI se concibe en determinar objetivos a largo plazo:

- Posicionar como la única microempresa en brindar un servicio personalizado y diferenciador.
- Expandir el negocio a otras provincias con mayor atracción turística hotelera.
- Brindar otros tipos de servicios de asesorías tomando en cuenta negocios de diferentes actividades operativas.

3.1.9 Calificación del Equipo Emprendedor

La base fundamental para el éxito de un negocio, la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI se centra en contar con un personal altamente calificado y especializado en las áreas de contabilidad, administración y finanzas en las que persigue un objetivo común, el bienestar de la microempresa y la satisfacción de los clientes.

Las fortalezas del equipo emprendedor será la fidelización, el compromiso, la excelencia, calidad, compromiso y trabajo equipo, aspectos fundamentales en el logro de los objetivos de la organización. Además, de que cada integrante será evaluado previamente para medir el grado de conocimiento en el área y las experiencias que han tenido a través de una evaluación de desempeño.

3.1.10 Ventaja Competitiva

De acuerdo con los resultados de las matrices de evaluación de factores y el diseño de la matriz estratégica, se considera que la microempresa debe mantener una conservadora y competitiva en base en cuatro factores principales:

- Talento Humano Especializado.
- Servicio de Asesoría Personalizada.
- Precios acorde a la competencia
- Aplicación de herramientas modernas (Power BI y Análisis de Riesgo)

3.2 Mercado

El sector hotelero cada vez se vuelve muy competitivo dentro de la provincia de Santa Elena, es por esta razón que los negocios día a día buscan ser muy competitivos en base a la oferta de un servicio diferenciador y el complemento de lo demás servicios que ofrecen. La importancia de que los negocios se mantengan posicionada en el mercado influye en gran medida en llevar un manejo correcto de su gestión empresarial y logro

de objetivos a fin de alcanzar resultados esperados. La creación de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI para el sector hotelero de la parroquia Manglaralto, permitirá garantizar el fortalecimiento y crecimiento de estos negocios.

3.2.1 Tamaño de Mercado

El tamaño de mercado de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI, será determinado tomando en cuenta hacia donde será direccionada la microempresa. Para esto, la investigación determina que la Microempresa se direcciona al sector hotelero de la parroquia Manglaralto a fin de mejorar los negocios de este tipo de actividad.

La segmentación de mercado para la Microempresa CONADFI se tomará en cuenta el tipo de negocio (nomenclatura), número de habitaciones, categorización y principales características que deben tener los diferentes negocios hoteleros establecidos por el Ministerio de Turismo y EMUTURISMO.

A continuación, se presenta el siguiente cuadro en la que se hace énfasis la segmentación de mercado considerando varias características a fin de determinar los posibles clientes:

Cuadro 2: Segmentación de Mercado

Tipo	Categoría	Tipo de Negocio	Nº Habitaciones	Características
Pequeño	Clientes en Categoría "A"	Casa de Huéspedes	5 habitaciones	<p>Son negocios que están dentro del grupo de una estrella.</p> <p>Debe contar mínimo con una persona profesional en competencia de la actividad.</p> <p>Contar con recepción, botiquín de primeros auxilios, baños, ventilador.</p> <p>Contar con servicios básicos: agua y luz</p> <p>Número de empleados: mínimo 2 personas.</p> <p>Capacidad de alojamiento: 15 personas.</p>
		Hostales		
		Hostales Residenciales		
		Hosterías		
		Pensiones		
Mediano	Clientes en Categoría "B"	Casa de Huéspedes	Entre 5 a 10 habitaciones	<p>Son negocios que están dentro del grupo de dos y tres estrellas.</p> <p>Debe contar entre 1 a 2 personas profesionales en competencia de la actividad.</p> <p>Contar con sala de espera, central telefónica, estacionamiento de vehículo, botiquín de primeros auxilios, servicio de restaurante o cafetería, recepción atendida con personal uniformado, baños, ducha de agua caliente, aire acondicionado, señaléticas, televisor con tv cable.</p> <p>Contar con servicios básicos: agua, luz, teléfono e internet.</p> <p>Número de empleados: 2 a 5 personas.</p> <p>Capacidad de alojamiento: 25 personas (segunda estrella) y 35 personas (tercera estrella).</p>
		Hostales		
		Hostales Residenciales		
		Hosterías		
		Pensiones		
	Clientes en Categoría "C"	Hostales	Entre 10 a 15 habitaciones	
		Hostales Residenciales		
	Clientes en Categoría "D"	Hostales	Entre 15 a 20 habitaciones	
		Hostales Residenciales		
		Hostería		
		Hostales		

Mediano-Grande	Cientes en Categoría "E"	Hostería	Entre 20 a 30 habitaciones	<p>Contar con estacionamiento de vehículo, central telefónica, servicio de restaurante, bar o cafetería, piscina, mozo de equipaje, señaléticas, cámara de seguridad o guardia, baño privado, baños privados, sistema de calefacción, editores en cada área, aire acondicionado y televisor con tv cable.</p> <p>Número de empleados: 5 a 10 personas.</p> <p>Contar con servicios básicos: agua, luz, teléfono e internet.</p> <p>Capacidad de alojamiento: Entre 40 a 50 personas.</p>
		Hotel		
	Cientes en Categoría "F"	Hotel	Más de 30 habitaciones	<p>Son negocios que están dentro del grupo de cinco estrellas.</p> <p>Debe contar con más de 3 personas profesionales en competencia de la actividad.</p> <p>Hablar más de un idioma.</p> <p>Contar con servicios básicos: agua, luz, teléfono e internet.</p> <p>Contar con estacionamiento de vehículo, central telefónica, servicio de restaurante, bar o cafetería, piscina, mozo de equipaje, cámara de seguridad o guardia, sala de eventos, hamacas o columpios, señaléticas, extintores en cada área, área de recreación infantil, sala de juegos de azar.</p> <p>Número de empleados: más de 10 personas.</p> <p>Capacidad de alojamiento: Entre 60 a 80 personas.</p>

Fuente: EMUTURISMO

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

La segmentación de mercado para la Microempresa CONADFI se tomará en cuenta el tipo de negocio (nomenclatura), número de habitaciones, categorización y principales características que deben tener los diferentes negocios hoteleros establecidos por el Ministerio de Turismo y EMUTURISMO.

3.2.2 Consumo Aparente

El consumo aparente de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI en base a la segmentación de mercado se hará referencia la frecuencia de los servicios que prestará la microempresa hacia los diferentes negocios del sector hotelero de la parroquia Manglaralto, tomando en cuenta los 4 lugares con mayor representación turística hotelera.

El consumo aparente estará dado entre el servicio a solicitar con él número de frecuencia de adquirir ese servicio de acuerdo a las necesidades que requiera los diferentes negocios del sector hotelero de las comunas más sobresalientes en este tipo de actividad, lo cual será el mercado objetivo o target de la microempresa a fin de generar una mayor participación en el mercado.

Para esto se presenta el siguiente cuadro el consumo aparente de la microempresa:

Cuadro 3: Consumo Aparente

Tipos de Servicios	Cientes en Categoría A	Cientes en Categoría B	Cientes en Categoría C	Cientes en Categoría D	Cientes en Categoría E	Cientes en Categoría F
Servicio en trámites legales	13	33	17			
Servicio en declaración de impuestos	13	33	17	7	3	3
Diseño de marca y filosofía empresarial	4	11	6			
Contabilidad Integral	13	33	17			
Elaboración de Presupuestos				2	1	1
Diseño de Planeación Estratégica				4	2	2
Paquete Emprendedor	26	67	33			
Paquete Contable-Financiero				14	5	5
Total	70	178	89	24	12	12

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Luego, se hará énfasis el nivel de aceptación de los clientes hacia la microempresa de acuerdo a los resultados de las encuestas.

Cuadro 4: Mercado Meta

¿Se sentiría satisfecho con la creación de una microempresa de asesoría en la parroquia Manglaralto?		
Números de Negocios	% Nivel de Aceptación	Mercado Meta
492	78,30%	385 negocios

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

De igual manera, se considera en el cuadro anterior el mercado objetivo, lo cual concierne en el grupo de negocios que probablemente harán frecuencia de consumo de los servicios que se ofrecerán, para ello tendrá un nivel de aceptación de 78,30% dentro de la parroquia Manglaralto. A continuación, se presenta la Demanda Proyectada de los servicios que ofrecerá la Microempresa CONADFI tomando en cuenta el tipo de asesoría que solicitará el negocio:

Cuadro 5: Demanda Proyectada

Demanda Proyectada-Negocios Clientes en Categoría A					
Servicios	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Servicios en trámites legales	13	14	15	16	17
Servicios en declaración de impuestos	158	168	180	192	204
Diseño de marca y filosofía empresarial	4	5	5	5	5
Contabilidad integral	158	168	180	192	204
Paquete Emprendedor	26	27	28	29	30
Total de Servicios	359	382	408	434	460
Demanda Proyectada-Clientes en Categoría B y C					
Servicios	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Servicios en trámites legales	50	52	54	56	58
Servicios en declaración de impuestos	601	624	648	672	696
Diseño de marca y filosofía empresarial	17	17	18	19	20
Contabilidad Integral	601	624	648	672	696
Paquete Emprendedor	100	104	1476	112	116
Total de Servicios	1368	1421	1476	1531	1586
Demanda Proyectada-Negocios Clientes en Categoría D, E, F					
Servicios	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Servicios en declaración de impuestos	157	168	180	192	204
Elaboración de Presupuestos	4	5	5	5	5
Diseño de Planeación Estratégica	9	9	9	9	9
Paquete Contable-Financiero	262	276	288	300	312
Total de Servicios	432	458	482	506	530
Total	2159	2261	2366	2469	2576

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.2.3 Participación en la competencia

Tabla 7: Competencia en el mercado

Empresas Competidoras	Nivel de Aceptación			Tipo de cliente que atiende	¿Por qué razón lo eligen?	¿Dónde ofrece los servicios?	¿A qué precio ofrece?
	Alta	Regular	Poco				
ASES PROF	X			Pequeñas y medianas empresas	Los clientes se inclinan por la calidad de sus servicios y la buena atención antes sus necesidades.	La Libertad	Asesoría empresarial \$300,00 Capacitaciones \$20 por hora
ENGOROY	X			Empresas de Transporte Turístico	Se inclinan hacia la empresa por contar con personal altamente calificado.	Salinas	Asesoría Empresarial \$175,00 Capacitaciones \$18 por hora
CONSULCON		X		Empresas Públicas	Demuestra confiabilidad y entrega puntual en los servicios y capacitaciones.	Guayaquil	Asesoría Empresarial \$370,00
ASECONT		X		Negocios vinculados con las PYMES	Los clientes lo eligen por la variedad de los servicios que ofrecen y por el precio.	La Libertad	Asesoría Empresarial \$450,00 Capacitaciones \$20 por hora
SERVICOM	X			Negocios dedicados a todo tipo de actividad	Lo eligen por calidad y buen servicio.	Santa Elena	Asesoría Empresarial \$300,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Fuente: Datos de Investigación

En el cuadro anterior se hará referencia el nivel de competencia según la matriz de perfil competitivo tomando en cuenta la competencia en la que tendrá Microempresa de Asesoría CONADFI frente a negocios similares que existen dentro de la provincia de Santa Elena.

3.2.4 Estudio de Mercado

3.2.4.1 Objetivo del Estudio de Mercado

Determinar el nivel de aceptación de la Microempresa de Asesoría CONADFI mediante la realización de encuestas dirigida a los dueños o administradores de los diferentes negocios del sector hotelero de la parroquia Manglaralto y entrevistas a expertos dentro del ámbito turístico hotelero, a fin de conocer diferentes características o atributos que conlleve a medir la factibilidad de la microempresa.

3.2.4.2 Necesidad de Investigación

3.2.4.2.1 Tipo de Muestreo

La necesidad de realizar la investigación conlleva en aplicar el tipo de muestreo no probabilístico, para seleccionar a los negocios se consideró la base de datos de Emoturismo y a partir de aquello se seleccionaron las unidades de muestreo.

3.2.4.2.2 Diseño de Entrevista

La aplicación de entrevistas es dirigida a personas expertas en el ámbito del sector hotelero y a los dueños de los diferentes negocios ubicados en la parroquia Manglaralto. Para esto las entrevistas son diseñadas de tipo semiestructurada, lo cual se constituye en elaborar las preguntas semiabiertas a fin de que el entrevistado profundice temas o aspectos relevantes y que sus respuestas sean espontáneas.

3.2.4.2.3 Tipo de Encuesta

El tipo de encuesta se escogió bajo el método de Escala de Likert con preguntas semiabiertas, a fin de conocer gustos, preferencias, medir el comportamiento, el nivel de aceptación, entre otros aspectos importante para el desarrollo de la investigación.

3.2.4.2.4 Análisis e Interpretación de Resultados de Encuestas

En esta parte de acuerdo con el levantamiento de información se hará referencia el análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas en los diferentes negocios de las comprendidas en las cuatro comunas de mayor participación de actividad hotelera de la parroquia Manglaralto, en la que se procederá a presentar a continuación los siguientes resultados obtenidos:

Pregunta 1: ¿Cuántos negocios existen en la parroquia de Manglaralto?

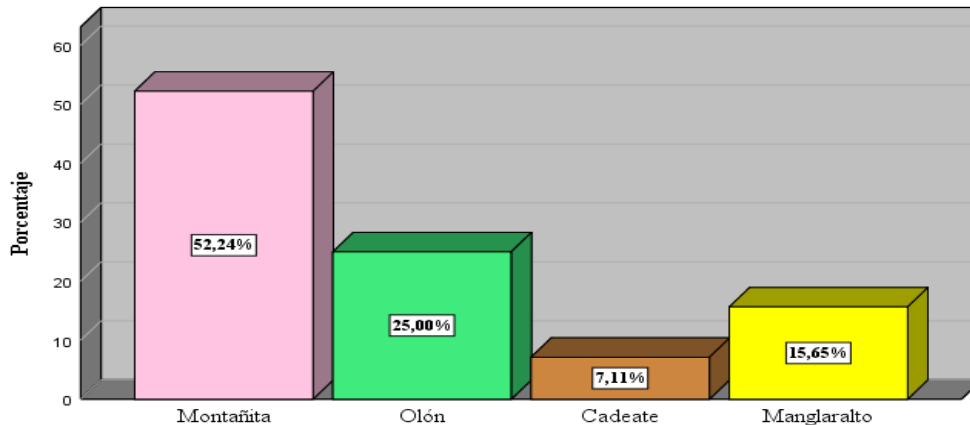
Tabla 8: Negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Montañita	257	52,2	52,2
	Olón	123	25,0	77,2
	Cadeate	35	7,1	84,3
	Manglaralto	77	15,7	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 8: Negocio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Mediante información referencial proporcionada por EMUTURISMO, dónde esta entidad determina bajo un estudio los sectores con mayor participación de mercado hotelero dentro de la provincia de Santa Elena, la misma que se tomará en cuenta en el objeto de estudio la Parroquia Manglaralto. De acuerdo a los resultados permitieron determinar que la parroquia Manglaralto contribuye en gran parte al desarrollo hotelero de la provincia, siendo las comunas Montañita y Olón con mayor participación en el mercado y con menor proporción las comunas de Cadeate y Manglaralto.

Pregunta 2: ¿El negocio con que cuenta es propio?

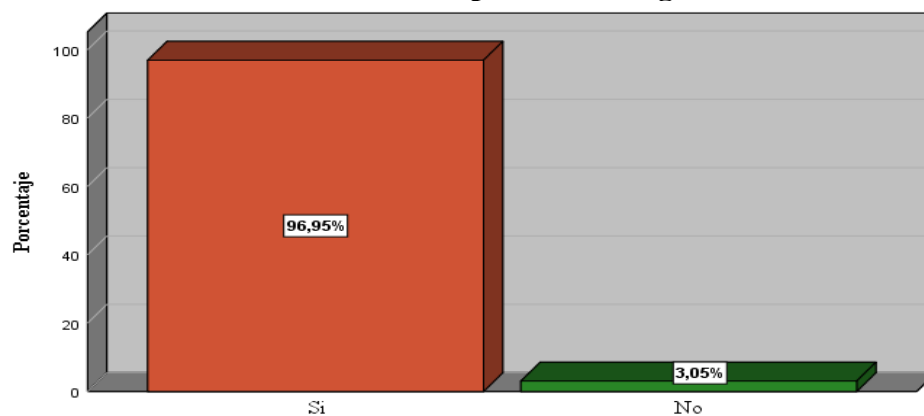
Tabla 9: Propiedad del Negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Si	477	97,0	97,0
	No	15	3,0	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 9: Propiedad del Negocio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cabe mencionar indicar la importancia de contar con su propio negocio a fin de evitar anomalías o dificultades en su funcionamiento. Sin embargo, los resultados de las encuestas aplicadas en las diferentes comunas de la parroquia de Manglaralto, se lograron determinar que existen alrededor de 15 establecimientos que no son administrados por los propios dueños, más bien estos negocios se encuentran funcionando bajo dependencia de un administrador ya que cuenta con una alta experiencia en el ámbito empresarial. A pesar de esto, es importante resaltar que más del 95% de los negocios son administrados por los propios dueños.

Pregunta 3: ¿Cuántos años cuenta su negocio posicionado en el mercado?

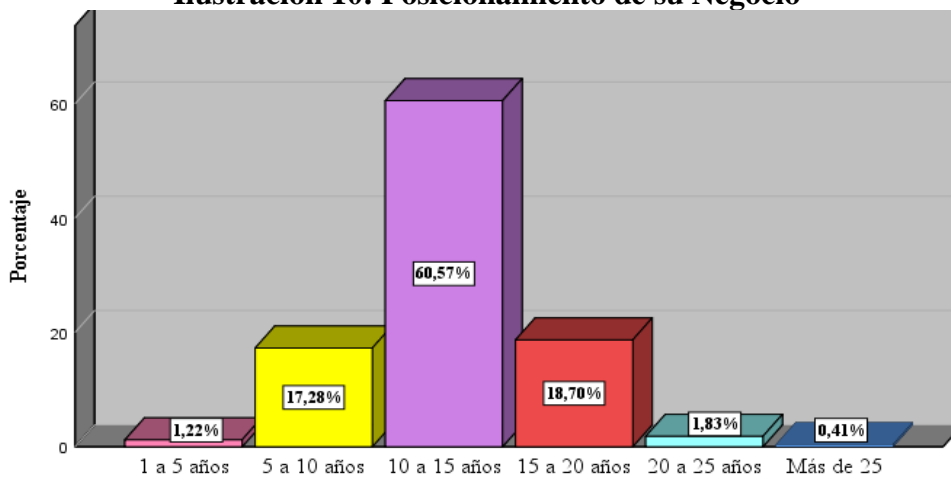
Tabla 10: Posicionamiento de su Negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	6	1,2	1,2
	5 a 10 años	85	17,3	18,5
	10 a 15 años	298	60,6	79,1
	15 a 20 años	92	18,7	97,8
	20 a 25 años	9	1,8	99,6
	Más de 25 años	2	,4	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 10: Posicionamiento de su Negocio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, permitieron determinar que la mayor parte de los negocios establecidos dentro de la parroquia Manglaralto cuenta con más de 10 años brindando servicios de hospedaje dentro de las comunidades, ya que cuenta con una mayor participación de mercado, captación de clientes y esto ha permitido en contribuir en el desarrollo y crecimiento económico de la provincia de Santa Elena.

Pregunta 4: ¿Cómo calificaría usted su negocio como aporte a la economía y desarrollo de la Provincia de Santa Elena?

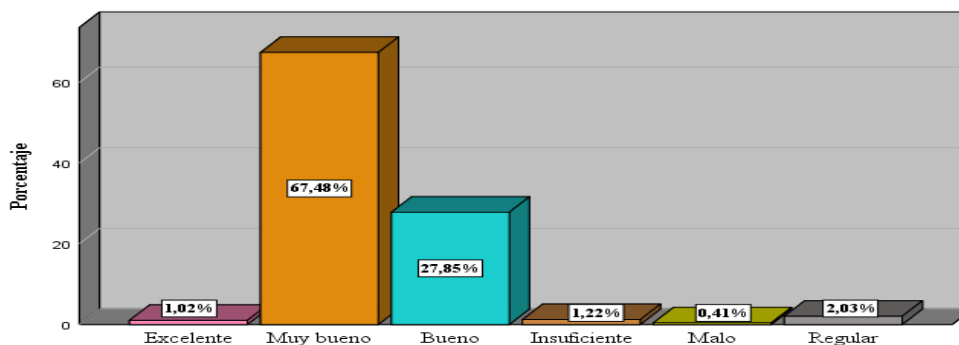
Tabla 11: Aporte a la Economía y Desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	5	1,0	1,0
	Muy bueno	332	67,5	68,5
	Bueno	137	27,8	96,3
	Insuficiente	6	1,2	97,6
	Malo	2	,4	98,0
	Regular	10	2,0	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 11: Aporte a la Economía y Desarrollo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

El sector turístico hotelero se ha constituido en los últimos años un pilar fundamental en el aporte a la economía del país, siendo el cuarto rubro más importante del Ecuador con un aporte al PIB del 5,7%. La mayor parte de los negocios encuestados consideran muy bueno su aporte a la economía y desarrollo de la provincia, esto se debe a los años de posicionamiento en el mercado, innovación en los servicios que brindan, el apoyo de entidades reguladoras al sector como EMUTURISMO y Ministerio de Turismo, su diversidad gastronómica, buen ambiente y sobre todo el buen trato de los comuneros.

Pregunta 5: ¿Tiene usted conocimientos de contabilidad, administración y finanzas?

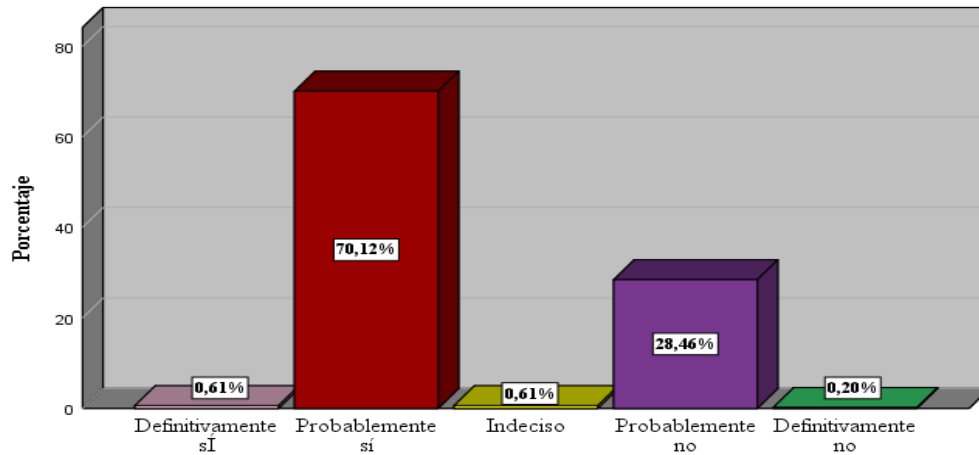
Tabla 12: Conocimiento en contabilidad, administración y finanzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente sí	3	,6	,6
	Probablemente sí	345	70,1	70,7
	Indeciso	3	,6	71,3
	Probablemente no	140	28,5	99,8
	Definitivamente no	1	,2	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 12: Conocimiento en contabilidad, administración y finanzas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Como se muestra en la gráfica, la mayoría de los negocios encuestados, supieron manifestar que, si tienen conocimientos en contabilidad, administración y finanzas, esto se debe a que los dueños o administradores de los diferentes negocios han podido terminar sus estudios secundarios o han recibido cursos de capacitación por parte de las entidades, a fin de que los negocios se mantengan posicionados por tanto tiempo.

Pregunta 6: ¿Tienen conocimientos de que existan empresas de asesorías empresariales dentro de la Provincia de Santa Elena?

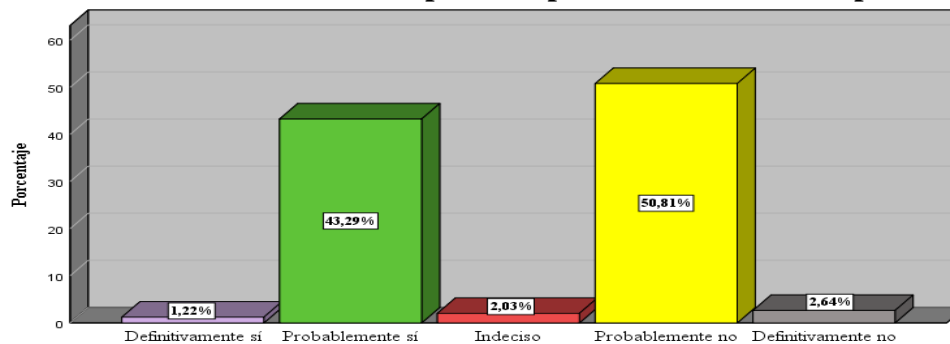
Tabla 13: Conocimiento de tipo de empresas de asesorías empresariales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente sí	6	1,2	1,2
	Probablemente sí	213	43,3	44,5
	Indeciso	10	2,0	46,5
	Probablemente no	250	50,8	97,4
	Definitivamente no	13	2,6	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 13: Conocimiento de tipo de empresas de asesorías empresariales



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Según los resultados de las encuestas aplicadas en la parroquia de Manglaralto, la mayor parte de los negocios encuestados constataron que probablemente no conozcan de empresas que existen dentro de la provincia que brinden servicios de asesorías empresariales. Sin embargo, es necesario señalar que, de acuerdo con los resultados, existe otro grupo que manifestaron que probablemente sí existen empresas dedicadas a este tipo de actividad. Cabe mencionar que, bajo sus puntos de vistas u opiniones de los dueños o administradores, consideran de vital importancia estos negocios ya que otorgan herramientas de ámbito empresarial.

Pregunta 7: ¿Conoce usted qué tipo de contribuyente es?

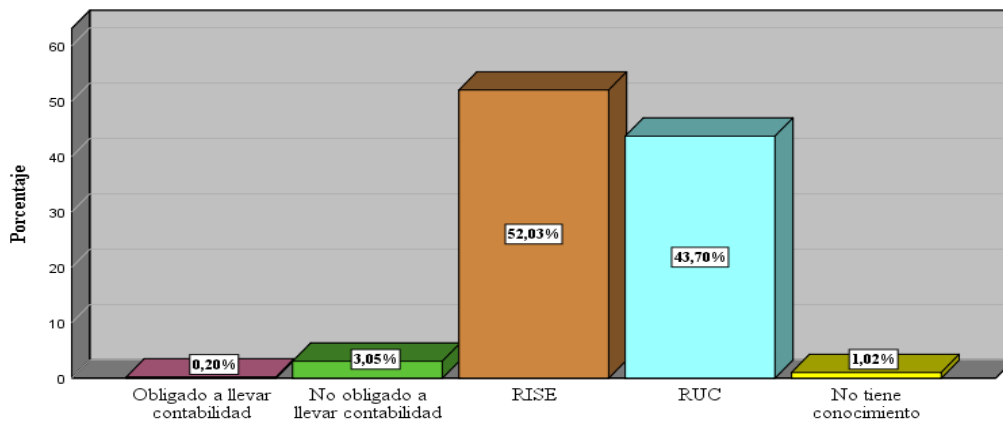
Tabla 14: Tipo de Contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Obligado a llevar contabilidad	1	,2	,2
	No obligado a llevar contabilidad	15	3,0	3,3
	RISE	256	52,0	55,3
	RUC	215	43,7	99,0
	No tiene conocimiento	5	1,0	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 14: Tipo de Contribuyente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

En base a los resultados de las encuestas, se pudo determinar que existen negocios que cuentan con Régimen Impositivo Simplificado del Ecuador (RISE), esto se debe a que la mayoría de los negocios se encuentra entre primera a segunda categoría según EMUTURISMO, mientras tanto otros se manejan bajo el Registro Único de Contribuyente (RUC), donde son identificados como negocios de tercera a quinta estrella, lo cual deberán cancelar impuestos de forma permanente. Además, de que existen negocios obligados a llevar y no obligados a llevar contabilidad.

Pregunta 8: ¿Lleva usted un registro sobre el detalle de sus ingresos y gastos del negocio?

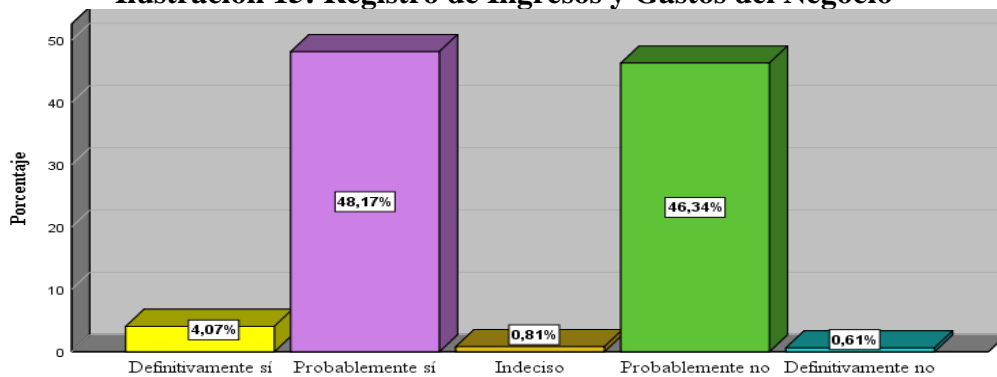
Tabla 15: Registro de Ingresos y Gastos del Negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente sí	20	4,1	4,1
	Probablemente sí	237	48,2	52,2
	Indeciso	4	,8	53,0
	Probablemente no	228	46,3	99,4
	Definitivamente no	3	,6	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 15: Registro de Ingresos y Gastos del Negocio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Como se puede apreciar en la gráfica se pueden indicar dos rubros: En primera parte se enfatiza a los dueños de los negocios o en su efecto los administradores probablemente si llevan un registro de ingresos y gastos de su negocio, los cuales lo realizan cada mes. Sin embargo, existen otros negocios hoteleros tal como se reflejan en la ilustración en la que supieron manifestar que el control de sus ingresos y egresos lo llevan de manera empírica, esto ha permitido que al final del año carezcan de una buena rentabilidad y en muchos casos logran tener pérdidas o mayores gastos. Siendo así unos de los problemas centrales dentro de la investigación la incorrecta toma de decisiones.

Pregunta 9: ¿Se sentiría satisfecho con la creación de una microempresa de asesoría en la parroquia de Manglaralto?

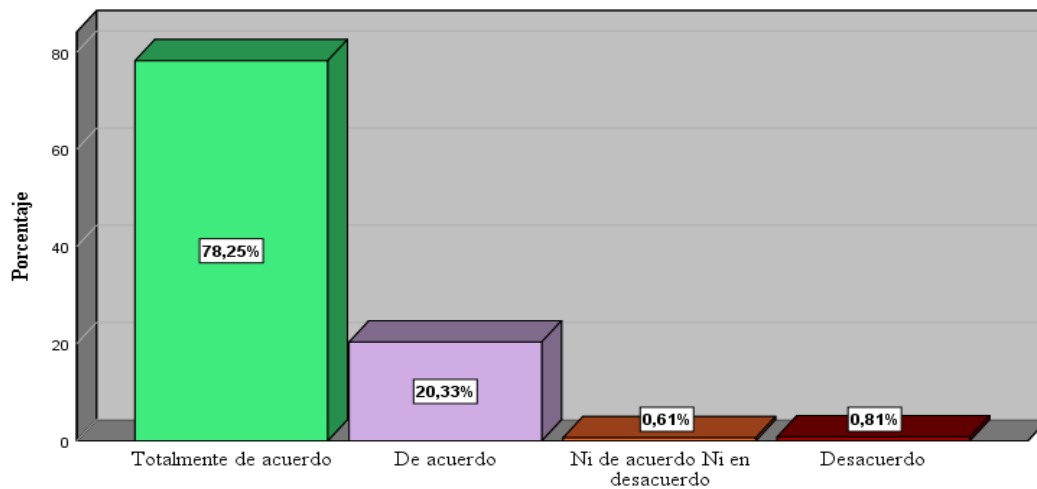
Tabla 16: Nivel de Aceptación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	385	78,3	78,3
	De acuerdo	100	20,3	98,6
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	,6	99,2
	Desacuerdo	4	,8	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 16: Nivel de Aceptación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

De acuerdo con la ilustración se puede indicar que la mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo y consideran importante la creación de la microempresa de asesoría en la parroquia Manglaralto, puesto que a través de esta microempresa los diferentes negocios del sector hotelero fortalecerán su estructura empresarial contando con todas las herramientas necesarias que serán brindadas por los diferentes servicios de asesoría que el negocio requiera ante su necesidad.

Pregunta 10: ¿Qué tipo de asesoría usted consideraría relevante brindaría la microempresa?

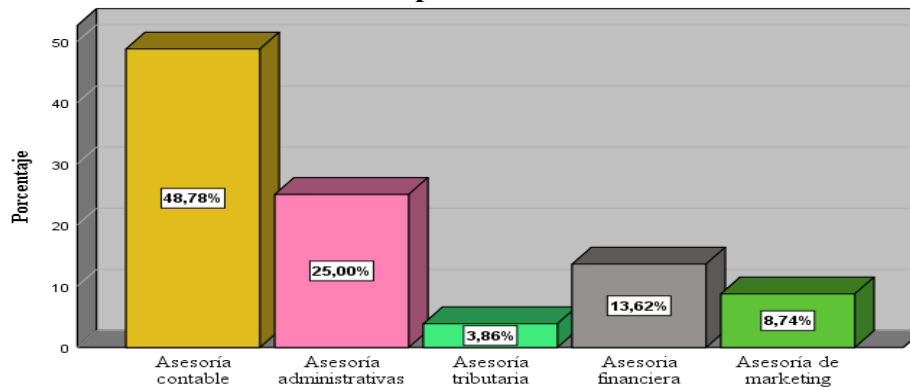
Tabla 17: Tipo de Servicio de Asesoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Asesoría contable	240	48,8	48,8
	Asesoría administrativa	123	25,0	73,8
	Asesoría tributaria	19	3,9	77,6
	Asesoría financiera	67	13,6	91,3
	Asesoría de marketing	43	8,7	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 17: Tipo de Servicio de Asesoría



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

De acuerdo con los resultados obtenidos y reflejados en la ilustración, los encuestados consideraron que la microempresa de asesoría para el sector hotelero brinde servicios de asesoría contable, administrativa y financiera, puesto que serán necesario el requerimiento de un servicio de asesoría en busca de que los negocios fortalezcan dentro del ámbito empresarial. A medida que cada negocio cuente con herramientas indispensables que conlleven a una correcta toma de decisión y de que se logren los objetivos organizacionales y se mantengan en el mercado.

Pregunta 11.1: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este tipo de servicio de asesoría que recibiría por parte de la microempresa? Negocio Pequeño y Mediano

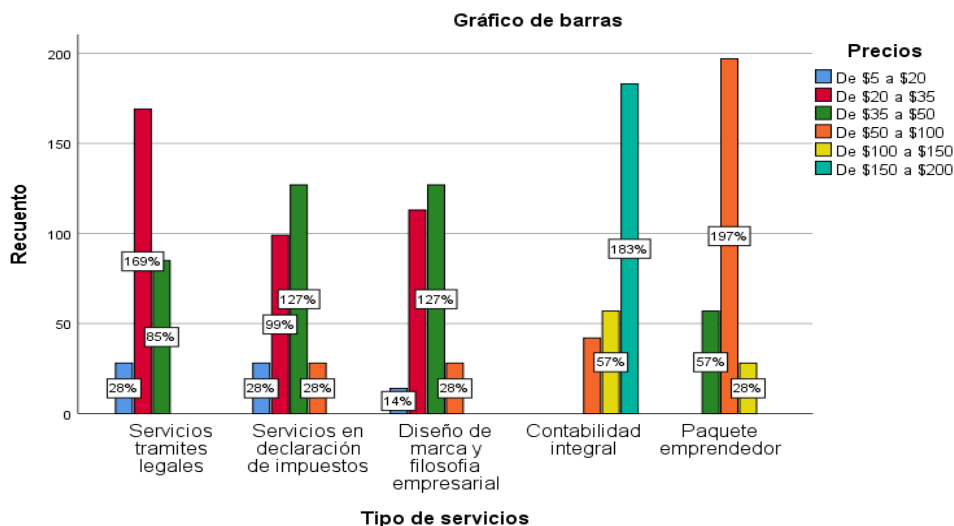
Tabla 18: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Pequeños y Medianos

		De \$5 a \$20	De \$20 a \$35	De \$35 a \$50	De \$50 a \$100	De \$100 a \$150	De \$150 a \$200
Tipo de servicio para negocios pequeños y medianos	Servicios en trámites legales	13	33	17	0	0	0
	Servicios en declaración de impuestos	13	33	8	8	0	0
	Diseño de marca y filosofía empresarial	0	0	4	17	0	0
	Contabilidad Integral	0	0	0	13	33	17
	Paquete Emprendedor	0	0	0	26	100	0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 18: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Pequeños y Medianos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Como se puede apreciar en la gráfica, se puede indicar que los precios que serán establecidos en el mercado, estará de acuerdo con los servicios que los negocios requerirán según sus necesidades, para ello se tomarán en cuenta los negocios pequeños y medianos.

Pregunta 11.2: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este tipo de servicio de asesoría que recibiría por parte de la microempresa? Negocio Mediano y Grande

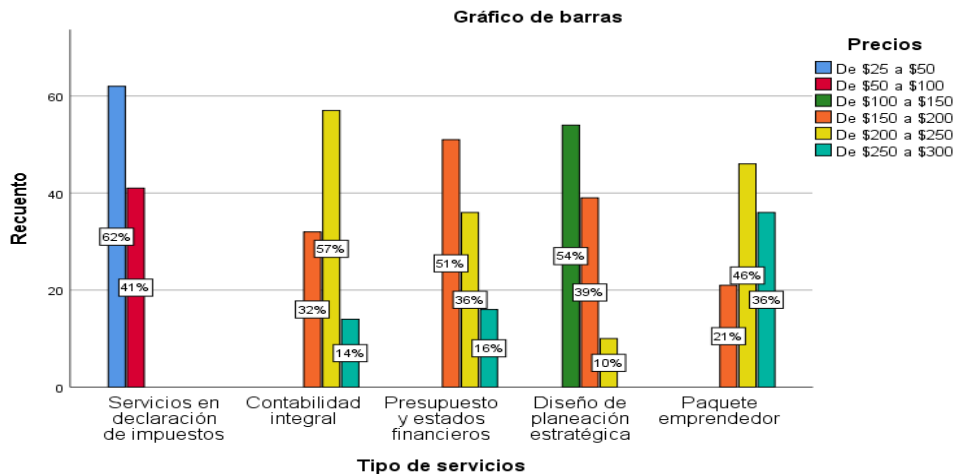
Tabla 19: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Medianos y Grandes

		De \$25 a \$50	De \$50 a \$100	De \$100 a \$150	De \$150 a \$200	De \$200 a \$250	De \$250 a \$300
Tipo de servicio para negocios medianos y grandes	Servicios en declaración de impuestos	0	13	3	0	0	0
	Contabilidad Integral	0	3	1	0	0	0
	Elaboración de Presupuestos y Estados Financieros	0	3	1	0	0	0
	Diseño de Planeación Estratégica	0	7	2	0		0
	Paquete Emprendedor	0	0	0	0	11	11

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 19: Precio por el Servicio de Asesoría-Negocios Medianos y Grandes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

De la misma manera, los precios que serán establecidos por parte de la microempresa para los negocios medianos y grandes del sector hotelero serán en base a las necesidades o requerimientos que soliciten cada negocio.

Pregunta 12: ¿A través de que medios le gustaría recibir información sobre estos servicios?

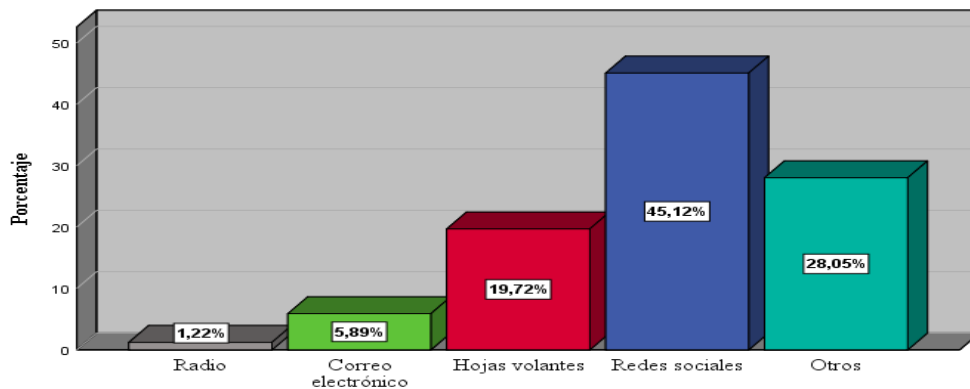
Tabla 20: Medios de Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Radio	6	1,2	1,2
	Correo electrónico	29	5,9	7,1
	Hojas volantes	97	19,7	26,8
	Redes sociales	222	45,1	72,0
	Otros	138	28,0	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 20: Medios de Comunicación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, se pudieron determinar que los medios de comunicación que pudiera utilizar la microempresa en dar todo tipo de información acerca de los servicios a ofrecer serían a través de hojas volantes, diseño de una página web y la aplicación de redes sociales, siendo éste como el mayor medio para recibir todo tipo de información a finde poder captar clientes. En esta última parte, los encuestados hicieron énfasis en que la microempresa utilice las redes sociales como el Facebook, Instagram y Twitter para promocionar los servicios a ofrecer, ya que son considerados como los más utilizados en la actualidad.

Pregunta 13: ¿Con que frecuencia asistiría a la microempresa en solicitar la prestación de sus servicios?

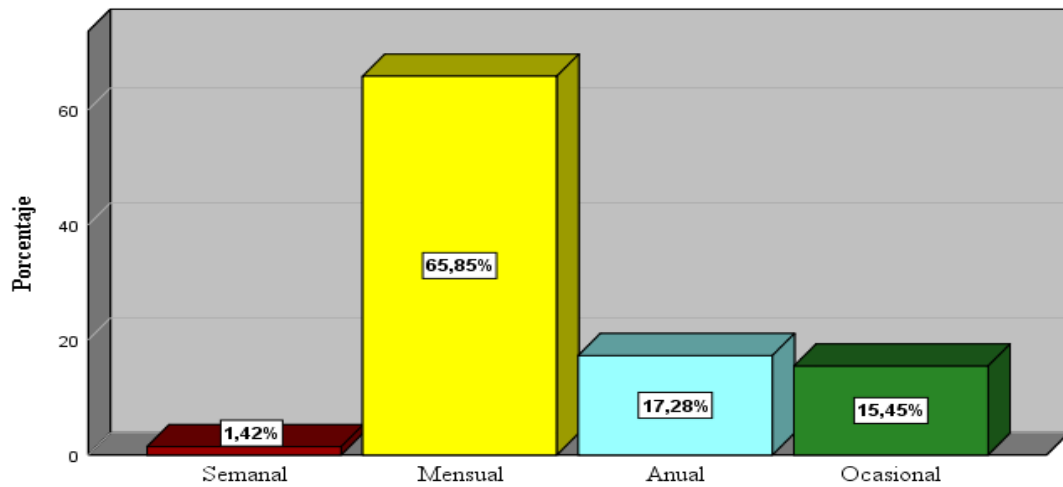
Tabla 21: Frecuencia de Uso de sus Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Semanal	7	1,4	1,4
	Mensual	324	65,9	67,3
	Anual	85	17,3	84,6
	Ocasional	76	15,4	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 21: Frecuencia de Uso de sus Servicios



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cabe resaltar que de acuerdo con los resultados obtenidos por las encuestas aplicadas en la parroquia de Manglaralto, se determinaron que la frecuencia de adquirir por uno de los servicios que ofrecerá la microempresa dependerá de las necesidades o requerimientos de cada negocio según el tipo de asesoría que requiera solicitar.

Pregunta 14: ¿Qué buscaría usted al momento de contratar un servicio de asesoría contable, administrativa o financiera?

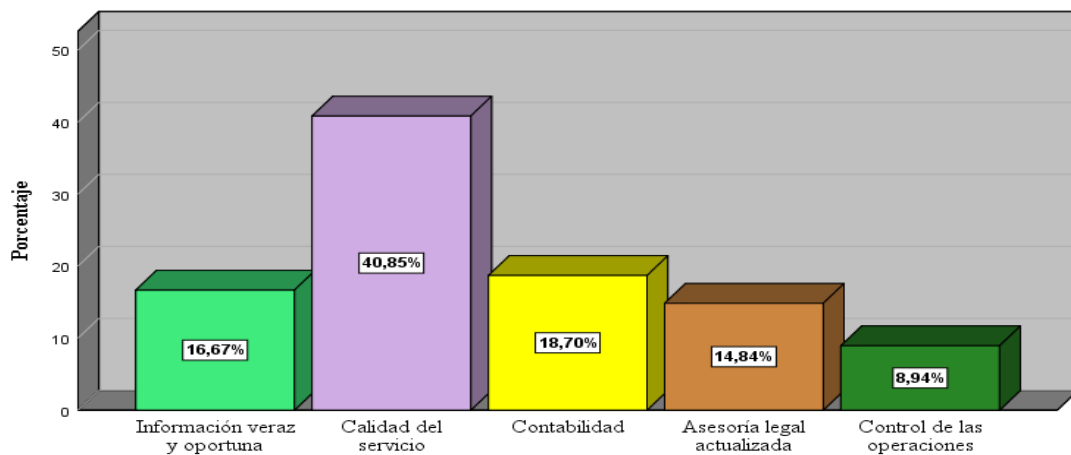
Tabla 22: Momento de solicitar un servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Información veraz y oportuna	82	16,7	16,7
	Calidad del servicio	201	40,9	57,5
	Confiabilidad	92	18,7	76,2
	Asesoría legal actualizada	73	14,8	91,1
	Control de las operaciones	44	8,9	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 22: Momento de solicitar un servicio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados consideraron que la calidad del servicio es el factor más indispensable dentro la microempresa, ya que deberá ofrecer un buen servicio de asesoría a cada negocio, basado en la capacidad y experiencia del talento humano, en busca de fortalecer el crecimiento de cada negocio y el cumplimiento de los objetivos propuestos. Además, se complementa con el resto de los factores, los cuales son pertinentes para el bienestar de ambas partes.

Pregunta 15: ¿Qué desventajas consideraría al momento de contratar un servicio de asesoría contable, administrativa o financiera?

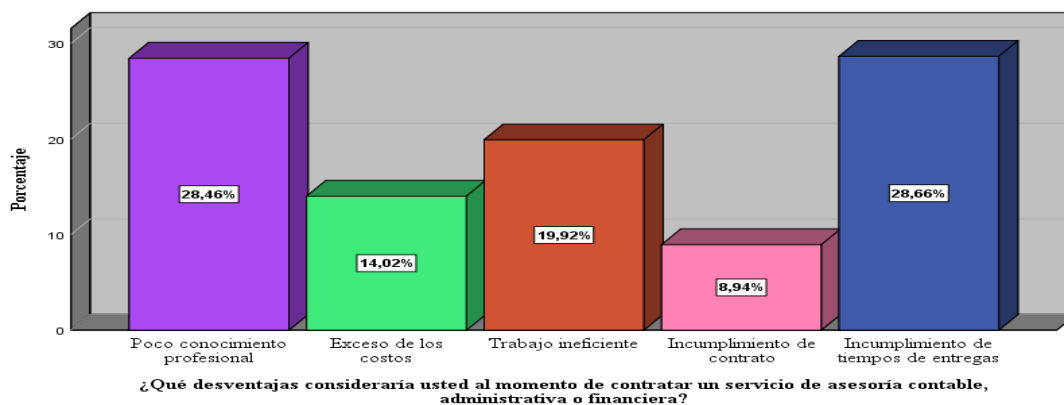
Tabla 23: Desventajas al momento de contratar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Poco conocimiento profesional	140	28,5	28,5
	Exceso de los costos	69	14,0	42,5
	Trabajo ineficiente	98	19,9	62,4
	Incumplimiento de contrato	44	8,9	71,3
	Incumplimiento de tiempos de entregas	141	28,7	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 23: Desventajas al momento de contratar



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Una vez obtenido los resultados en base a las encuestas aplicadas se pudieron determinar que los encuestados al momento de contratar un servicio de asesoría consideraría que unos de los problemas en el funcionamiento de la microempresa sería el incumplimiento de tiempo de entrega y el poco conocimiento profesional, ya que estos factores influirían mucho en el crecimiento de los negocios y el cumplimiento de los objetivos propuesto por la microempresa a fin de alcanzar resultados esperados.

Pregunta 16: ¿Qué beneficios obtendría su negocio en caso de solicitar un servicio de asesoría por parte de la microempresa?

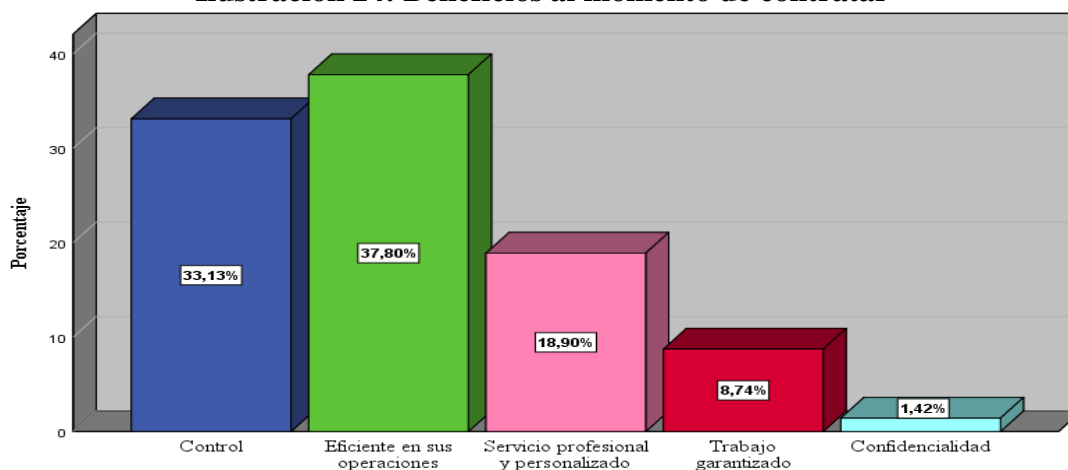
Tabla 24: Beneficios al momento de contratar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Control	163	33,1	33,1
	Eficiente en sus operaciones	186	37,8	70,9
	Servicio profesional y personalizado	93	18,9	89,8
	Trabajo garantizado	43	8,7	98,6
	Confidencialidad	7	1,4	100,0
	Total	492	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 24: Beneficios al momento de contratar



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en la parroquia Manglaralto, se pudieron determinar que al momento de solicitar un servicio de asesoría por parte de la microempresa recibirían como beneficios un control eficiente en sus operaciones y un servicio profesionalizado y personalizado, ya que la microempresa brindaría calidad en el servicio con un excelente personal calificado en las diferentes áreas logrando ser la ventaja competitiva de la compañía.

3.2.4.2.5 Análisis de Resultados de Entrevista

1) ¿Cómo ha sido la evolución de la actividad turística hotelera en la provincia de Santa Elena?

Sin duda uno de los sectores que ha favorecido en la provincia de Santa Elena es el turismo y su desarrollo en la actividad turística hotelera, ya que la provincia cuenta con diferentes localidades en la que resalta su amplia infraestructura, siendo los cantones La Libertad, Salinas, Santa Elena y la Ruta de Spondylus que cuenta con varios negocios que permiten recibir cada año a turistas nacionales e internacionales. Además, de sus cálidas playas, sitios turísticos, diversidad gastronómica, entre otros aspectos, haciendo que la provincia sea uno de los lugares más reconocidos a nivel internacional.

2) ¿De qué manera ha sido el aporte de las entidades reguladoras al desarrollo y crecimiento de la actividad turística hotelera en la provincia de Santa Elena?

Han sido de gran aporte contar con el Ministerio de Turismo y EMUTRURISMO para un control eficiente y eficaz en el desarrollo del sector hotelero en la provincia de Santa Elena. Ellos han hecho un seguimiento constante en que cada negocio cuente con todos los permisos necesarios para su funcionamiento siendo el objetivo principal de regular de esa manera.

3) ¿Cree usted que la actividad turística hotelera tiene relevancia en la economía local?

En los últimos años la actividad turística hotelera se ha fortalecido logrando aumentar en un 2,5% como aporte a la economía local.

4) ¿Cuál ha sido el mayor impacto de la actividad turística hotelera en la provincia de Santa Elena?

La cadena hotelera de la provincia de Santa Elena se fortaleció con la ayuda de EMUTRURISMO y Ministerio de Turismo.

5) ¿Cuáles han sido los factores más relevantes que han hecho que los turistas nacionales y extranjeros elijan a la provincia de Santa Elena como uno de los lugares turísticos más visitados?

Sin duda uno de los factores más relevantes por parte de los turistas para que elijan a la provincia como uno de los mejores lugares turísticos, es que varias localidades cuentan con una amplia infraestructura, diversidad gastronómica, fauna, flora, calidad en sus playas, entre otros.

6) ¿Cree usted que los negocios del sector hotelero están bien estructurados sin algún tipo de riesgo?

Con la ayuda de entidades reguladoras al sector se seguirán manteniendo bajo un control eficiente a fin de evitar que existan ciertas anomalías e irregularidades en cada negocio, logrando que esto pueda afectar su funcionamiento e incluso el bienestar de los huéspedes.

7) ¿Qué ventajas y desventajas tienen los negocios hoteleros de la Ruta del Spondylus con respecto a los negocios que existen dentro de los cantones de la provincia?

Una de las ventajas de los negocios es que se encuentran en puntos estratégicos, en la que hacen que estos lugares sean unos de los más visitados por parte de turistas nacionales e internacionales debido a que puedan ofrecer diferentes servicios complementarios al hospedaje, una variedad gastronómica, sitios de diversión y relajamiento, la calidad de la playa, entre otros aspectos. Sin embargo, los negocios han sufrido en comparación con los negocios existentes en los cantones de la provincia, porque muchos de estos negocios no cuentan de manera actualizada los requisitos necesarios para su funcionamiento. Así mismo, la participación en el mercado de varios negocios ha decaído, debidamente a que no se lleva un control adecuado en su gestión administrativa y financiera, ocasionando a tener poco margen de rentabilidad dentro de la misma.

8) ¿Qué programas de desarrollo turístico se han sido implementados dentro de la provincia de Santa Elena para fortalecer la actividad turística hotelera?

El objetivo principal de seguir fomentando el desarrollo turístico hotelero en la provincia de Santa Elena es seguir incrementando el nivel del sector y potenciando con servicios modernos en varias localidades. Por lo cual, esto está sujeto bajo tres proyectos del Plan de Desarrollo Turístico Nacional por parte del Gobierno Ecuatoriano: Programa Riviera del Pacífico, Programa de Pueblos Mágicos y Programa en ingreso permanente de turistas y flujo de divisas.

9) ¿Cuál sería la visión estratégica de fomentar la gestión integral de la oferta hotelera dentro de la provincia de Santa Elena?

Sin duda la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena (EMUTURISMO) se enfoca que la oferta hotelera de la provincia siga en un nivel de crecimiento, permitiendo que la localidad sea uno de los mayores sitios turísticos más relevantes dentro del país. En este caso la visión estratégica del Ministerio de Turismo está basado en fomentar la gestión integral implementando programas de capacitaciones hacia nuevos servicios que pretenden con el tiempo brindar los negocios hoteleros.

3.2.5 Plan de Marketing

3.2.5.1 Objetivo del Plan de Marketing

Diseñar un plan de marketing para la Microempresa CONADFI mediante estrategias de producto, precio, publicidad, plaza, procesos y personal que le permita captar clientes potenciales a fin de lograr una mayor participación y nivel de posicionamiento competitivo en el mercado.

3.2.5.2 Servicio

El servicio a ofrecer se basa en la determinación del mercado meta mediante el nivel de aceptación de la Microempresa de Asesoría CONADFI a través de los resultados de las encuestas aplicadas en la Parroquia Manglaralto. Para esto se define la cartera de los servicios de asesoría que brindará la microempresa hacia los diferentes negocios del sector hotelero tomando como referencia las comunas con mayor afluencia turística, lo cual se determinó de acuerdo con la recopilación de información en cada sector y se detalla a continuación en la siguiente tabla los servicios a ofrecer:

Cuadro 6: Cartera de Servicios de la Microempresa CONADFI

Asesoría	Nombre del Servicio	Contenido
Administrativa	Servicio en trámites legales	Se encargará en brindar capacitación acerca de la gestión de tener los requisitos al día, los requisitos necesarios para operar, brindar toda la información necesaria de las entidades en donde se obtienen los requisitos: patente, permiso de salud pública, municipales, cuerpo de bombero, manejo con el IESS, elaboración de contratos, etc.
	Diseño de marca y filosofía empresarial	Consiste en la elaboración o diseño de la marca, slogan, misión, visión, valores, con la finalidad de resaltar la imagen corporativa del negocio.
	Planeación Estratégica	Consiste en la elaboración de un modelo de planeación estratégica, que contenga filosofía empresarial, estructura de organigrama, manual de funciones, evaluación de desempeño, e indicadores de medición que permita garantizar el logro de resultados alcanzados de la organización.
Contable	Declaración de impuestos	En el servicio contemplará en declaración de IVA e Impuesto a la Renta dependiendo la cantidad de facturas realizadas y el tiempo que se pida.
	Contabilidad Integral	Llevar la contabilidad al día, en el registro de todos los movimientos realizados por el negocio, guardar la documentación de facturas de venta, compra, gastos u otros, hasta llegar en la presentación de estados financieros de forma idónea y transparente.
Financiera	Elaboración de Presupuestos y Estados Financieros	Se encargará la elaboración de presupuestos semestrales o anuales de compras, gastos, ingresos, costos, entre otros, que conlleven a la elaboración y presentación de los estados financieros de forma correcta.
Paquetes	Paquete Emprendedor	Abarcará brindar un paquete emprendedor que contiene servicio de trámites legales, declaración de impuestos y diseño de la marca y filosofía empresarial para generar una mayor captación de clientes.
	Paquete Contable-Financiero	Consiste en llevar en conjunto la contabilidad integral, presupuestos y presentación de estados financieros que conlleven a las mejores decisiones de acuerdo a los resultados esperados.

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Para tener una mayor captación de clientes dentro del mercado, es necesario considerar características o atributos que se deberá tomar en cuenta en los servicios de asesoría

que ofrecerá la microempresa a fin de brindar un servicio personalizado con un personal altamente calificado y profesionalismo, de tal manera se logre los objetivos de la microempresa y el bienestar de los negocios.

Cabe mencionar que la microempresa ofrecerá “Paquete Emprendedor”, de acuerdo al tamaño del negocio, volumen de ventas anuales y según sus necesidades. En este caso el primer paquete será direccionado a negocios pequeños y medianos, mientras tanto que el segundo paquete será parte de los negocios mediano-grandes.

3.2.5.2.1 Marca o Logo

Para la determinación del logo que va a usar el nombre de la Microempresa de Asesoría “CONADFI R.L.” se basó bajo la unión de los tres servicios de asesoría: contabilidad, administración y finanzas, que se brindarán de acuerdo a los resultados de las encuestas obtenidas dando como conexión “CONADFI” y además, la nomenclatura de “R.L.” como Responsabilidad Limitada en base a la constitución de la compañía según la Superintendencia de Compañías.

A fin de lograr una ventaja competitiva y diferenciación en el mercado, se complementa con el slogan que será el lema de acompañamiento que permitirá garantizar la calidad en el servicio y fidelización del cliente. A continuación, se presenta el logo que utilizará la microempresa:

Ilustración 25: Logotipo de la Microempresa CONADFI



“Demostrando Excelencia, Calidad y Seguridad”

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Para dar una mayor representación del nombre de la microempresa se toma en cuenta ciertas características o atributos:

- **Colores:** el uso de los colores en marketing es muy importante ya que permitirá llamar la atención al cliente en busca de poder influir sobre él en la compra de un producto o adquirir un servicio. Para esto la microempresa emplea los siguientes colores:
 - ❖ **Azul:** El objetivo de utilizar este color, es hacer que la microempresa demuestre estabilidad, transmite seguridad, confianza y represente lealtad hacia al cliente.
 - ❖ **Verde:** La microempresa emplea este color ya que permitirá transmitir seguridad y esperanza en lograr los objetivos deseados y la satisfacción de los clientes.

- ❖ **Amarillo:** La utilización de este color generará un mayor positivismo en la microempresa hacia lo que se desea alcanzar y promueve la felicidad hacia el cliente.
- **Slogan:** Para el acompañamiento de la marca se tomó en cuenta tres valores representativos para la microempresa y lo que el cliente pretende recibir al momento de solicitar un servicio de asesoría. A fin de que la Microempresa CONADFI genere diferenciación en el mercado, con la aplicación del slogan permitirá otorgar al cliente seguridad en el trabajo con un personal altamente especializado en las áreas, confiabilidad y calidad en el servicio, y eficiencia en el control de las operaciones. Lo cual el slogan será nuestro lema *“Demostrando Excelencia, Calidad y Seguridad”*, en sus servicios.
- **Tipografía:** En el logotipo y slogan de la microempresa se implementó la fuente llamada “Arial”, lo cual hace énfasis la elegancia, así como también expresará el compromiso que tendrá la microempresa hacia el cliente.
- **Garantía:** El compromiso que tendrá la microempresa hacia los clientes de los diferentes negocios del sector hotelero a través de la excelente calidad en los servicios y el nivel de profesionalismo por parte del personal que estará plenamente calificado y capacitado.

3.2.5.2.2 Precio

La fijación del precio por los servicios de asesoría que brindará la Microempresa CONADFI se tomará desde el punto de vista de:

- **Pricing:** Este sistema establece el precio bajo el comportamiento de la demanda dentro del mercado y la perspectiva del consumidor o cliente. En este caso el precio por el servicio de una asesoría se tomará en cuenta los resultados de las encuestas aplicadas en la parroquia Manglaralto, donde se hace referencia las preguntas direccionadas al consumo o frecuencia de solicitar un servicio y la predisposición por pagar por un servicio recibido hacia su negocio.

Basándose en esos factores se presenta en la siguiente tabla los precios establecidos:

Tabla 25: Precios por cada Servicio de Asesoría

Fijación de Precios					
Negocios Pequeños		Negocios Medianos		Negocios Mediano-Grande	
Nombre del Servicio	Valor	Nombre del Servicio	Valor	Nombre del Servicio	Valor
Servicio en trámites legales	\$15,00	Servicio en trámites legales	\$35,00	Servicio en declaración de impuestos	\$75,00
Servicio en declaración de impuestos	\$10,00	Servicio en declaración de impuestos	\$50,00	Contabilidad Integral	\$150,00
Diseño de marca y filosofía empresarial	\$40,00	Diseño de marca y filosofía empresarial	\$60,00	Elaboración de Presupuestos y Estados Financieros	\$75,00
Contabilidad Integral	\$100,00	Contabilidad Integral	\$150,00	Diseño de Planeación Estratégica	\$75,00
Paquete Emprendedor	\$65,00	Paquete Emprendedor	\$100,00	Paquete Emprendedor	\$250,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Además, se tomará en cuenta aplicar una estrategia de precio de penetración lo cual confiere en fijar un precio menor que la competencia, ya que la microempresa por ser nueva en el mercado deberá considerar las necesidades o requerimientos de los clientes.

Así mismo, se establece como estrategia realizar como promoción: un descuento del 20% más una hora de capacitación por cualquiera de los servicios que se brindarán, esto se tomará en cuenta al momento en que un cliente solicite por primera vez un servicio de asesoría en la microempresa.

3.2.5.2.3 Plaza o Distribución

El punto de distribución de los servicios que brindará la Microempresa CONADFI mediante la aplicación de la matriz de localización por el sistema de calificación de factores, se determinó como lugar idóneo la comuna Montañita. Sin embargo, el servicio prestado será también direccionado para los negocios del sector hotelero en las comunas Manglaralto, Olón y Cadeate por ser los lugares con mayor representación turística dentro de la parroquia Manglaralto, donde la microempresa contará con un equipo de asesor plenamente calificado y la disposición de dirigirse directamente hacia el negocio que requiera la prestación de sus servicios y cubrir la necesidad presentada por el cliente.

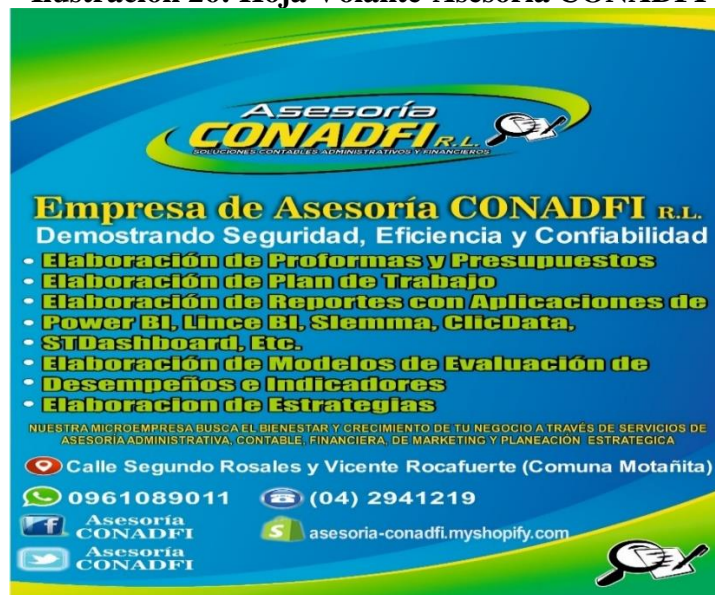
3.2.5.2.4 Publicidad

En busca de poder captar clientes potenciales y aplicar estrategias idóneas con el fin de llegar al mercado, la Microempresa de Asesoría CONADFI pretende llegar hacia sus clientes con la comunicación e información de sus servicios que se van a ofertar a través de una publicidad masiva, es decir utilizar herramientas que el cliente pueda comunicarse directamente con la microempresa para solicitar información acerca del

precio por el servicio, horarios de atención, promociones, número de teléfono, medios de comunicación u otros requerimientos.

- **Rótulos:** se instalará un letrero luminoso en la parte exterior del local, en la que contendrá el nombre de la microempresa, slogan, los servicios que se ofrecerán y las redes sociales que se utilizarán haciendo una imagen vistosa y llamativa para los clientes.
- **Hojas volantes:** Se utilizará este medio a fin de distribuir directamente al cliente en la que se hará constar los diferentes servicios con las herramientas necesarias.

Ilustración 26: Hoja Volante-Asesoría CONADFI



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- **Tarjetas de Presentación:** Se entregará una tarjeta de presentación a cada cliente en el momento que solicita un servicio dentro de la microempresa o

en cada visita que se realiza en los negocios con que cuenta su cartera de clientes. Dentro de la tarjeta de presentación se hará mención datos telefónicos, redes sociales, ubicación y el nombre de la microempresa.

Ilustración 27: Tarjeta de Presentación-Asesoría CONADFI



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- **Redes Sociales:** De acuerdo con los resultados de las encuestas, se determinó la implementación de la creación de una página web, Facebook, Instagram y Twitter ya que son los medios más utilizados hoy en la actualidad y con mayor frecuencia de uso por los usuarios. A través de estos medios, la microempresa permitirá generar mayor participación en el mercado y abarcar un mayor segmento frente a la competencia.
- **Facebook:** Mediante este medio la microempresa utilizará con el fin de promover anuncios publicitarios cada mes sobre los servicios de asesoría que ofrecerán dentro de la localidad.

Ilustración 28: Página Facebook-Asesoría CONADFI



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- **Instagram:** Se utilizará este medio en la manera de que la microempresa tenga la oportunidad de informar al cliente a través de fotos de los servicios, espacio físico (oficina), personal de trabajo y demás aspectos del negocio.

Ilustración 29: Instagram-Asesoría CONADFI



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- **Twitter:** Estará basado en el envío de anuncios publicitarios sobre los intereses de los diferentes clientes de los negocios del sector hotelero con que la microempresa pretende trabajar, haciendo una tarea sencilla en llegar en la mente del cliente.

Ilustración 30: Twitter-Asesoría CONADFI



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- **Página Web:** Se hará uso con la creación de la página myshopify, lo cual se hará énfasis el requerimiento o solicitud de los servicios que necesite el cliente mediante el envío acerca del servicio solicitado (carrito) al correo de la microempresa.

Ilustración 31: Página Web-Asesoría CONADFI



Fuente: <https://asesoria-conadfi.myshopify.com/>
 Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.2.5.2.5 Procesos

Se hará énfasis el uso de la cadena de valor con la finalidad conocer las actividades que generen mayor valor y desarrollo de ventajas competitivas.

Ilustración 32: Cadena de Valor

ACTIVIDADES DE APOYO	INFRAESTRUCTURA Contará con tres oficinas, sala de reuniones y área de cafetería				
	RECURSOS HUMANOS Personal plenamente calificado y capacitado				
	TECNOLOGÍA Cámara de seguridad y servicio de internet				
	APROVISIONAMIENTO Adquisición de insumos y materiales.				
Logística de Entrada	Operaciones	Logística de Salida	Marketing y Ventas	Servicios	
Disponibilidad de las herramientas necesarias en cada servicio de asesoría	Disponibilidad de línea telefónica para realizar una cita con el asesor	El servicio de asesoría ofrecido	Implementación de redes sociales y medios de comunicación	Control de calidad en el servicio a ofrecer y la satisfacción de sus clientes	

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.2.5.2.6 Personal

Se hará hincapié el recurso humano en la cual la Microempresa CONADFI contará con un equipo asesor plenamente calificado y capacitado en las áreas requeridas de acuerdo con el perfil idóneo y la selección del personal de acuerdo a la elaboración de un manual de funciones. Además, el personal será identificado por el cliente mediante el uso de credencial en la que será énfasis el nombre de la microempresa y el cargo que disponga a fin de generar credibilidad y práctica de los valores corporativos.

Ilustración 33: Membrete-Asesoría CONADFI

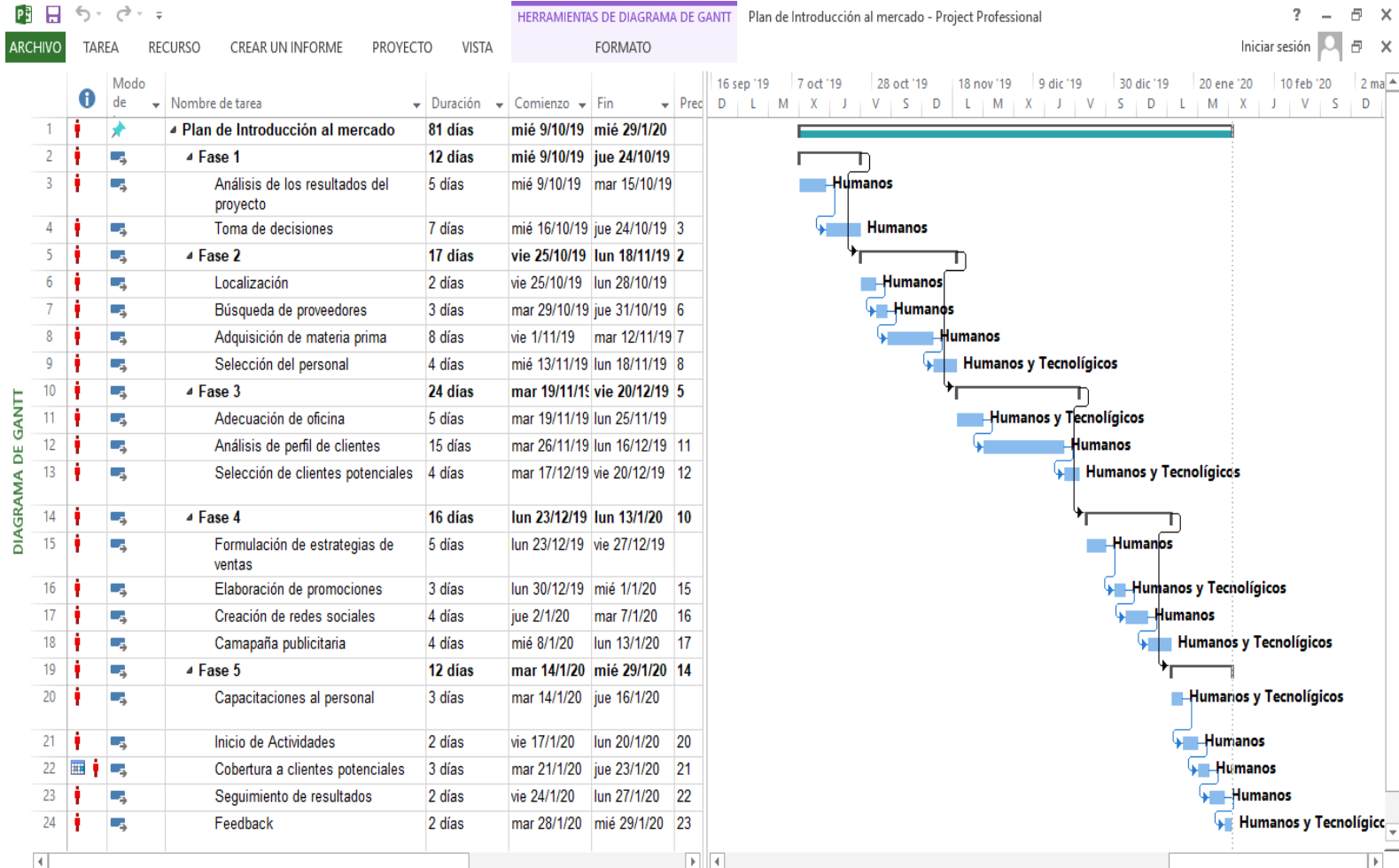


Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.2.6 Plan de Introducción al Mercado

Se hará énfasis la estructuración de acciones concretas en la microempresa realizará en los primeros meses de desarrollo. El plan de introducción al mercado deberá tener en cuenta la manera en que dará a conocer sus servicios a través de medios comunicación y publicidad, identificación de proveedores y clientes potenciales, localización, posicionamiento en el mercado y otros aspectos. A continuación, se presenta en la siguiente ilustración las actividades a desarrollar:

Ilustración 34: Introducción Al Mercado



Fuente: Project Professional

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.3 Proceso de Comercialización del Servicio

3.3.1 Objetivos del Área de Comercialización del Servicio

- Brindar servicios de asesoría contable, administrativa y financiera a los diferentes negocios del sector hotelero de la parroquia Manglaralto mediante un buen servicio, cumpliendo el lema de la organización y garantizando la satisfacción de los clientes.
- Demostrar la práctica de los valores corporativos mediante el desarrollo de estrategias efectivas y oportunas que fomente la correcta toma de decisiones y el logro de los objetivos prospectos.

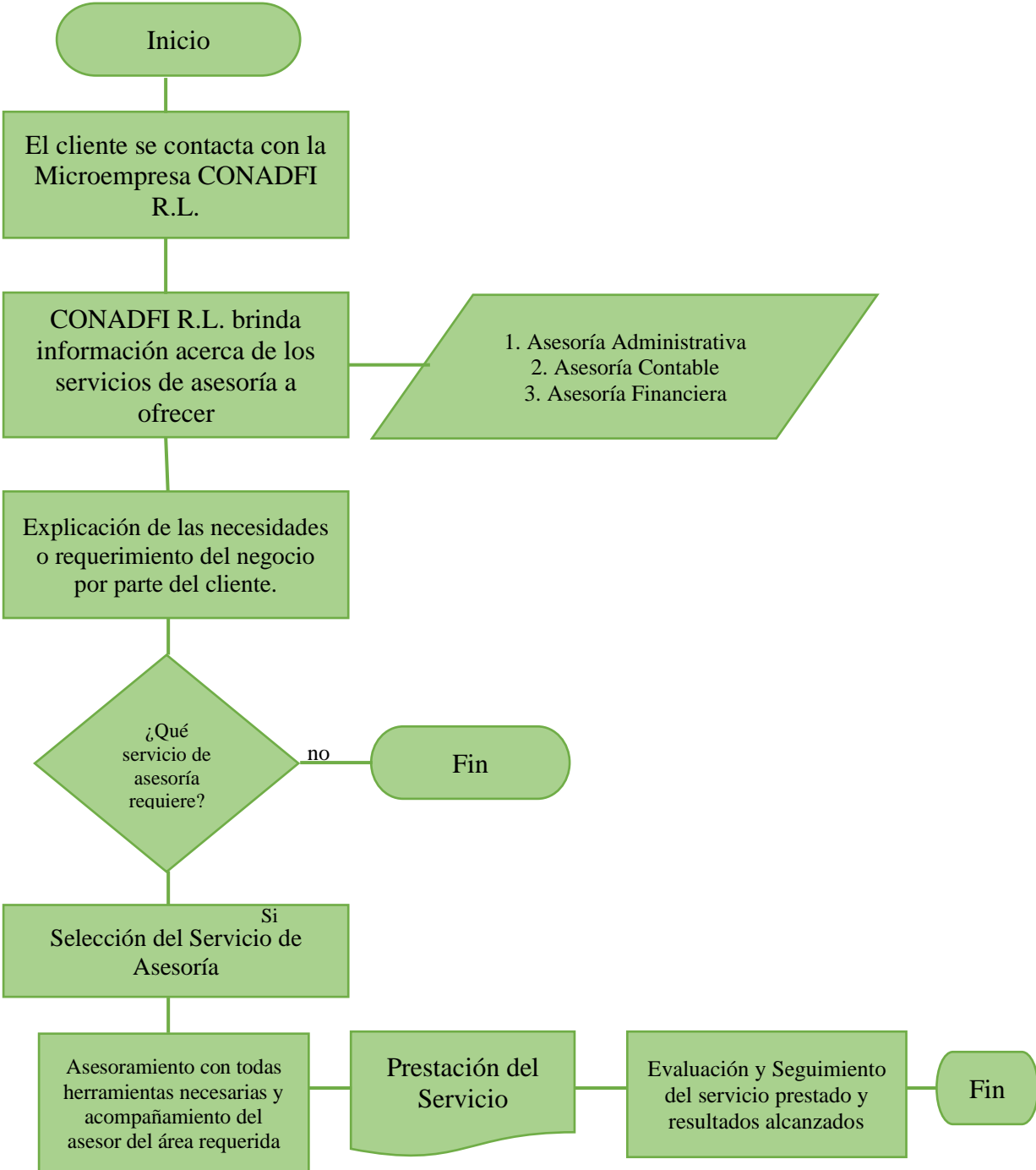
3.3.2 Descripción del Proceso del Servicio

CONADFI R.L., como tal es una microempresa constituida según Ley de Superintendencia de Compañías, la cual prestará sus servicios de asesoría empresarial buscando fortalecer los diferentes negocios del sector hotelero de la parroquia Manglaralto. Para esto el proceso de la descripción del servicio inicia con la identificación del cliente que solicitará un servicio y finalizará con el servicio prestado por parte de la microempresa, lo cual se describe a continuación:

1. Se realiza básicamente contacto con el cliente hacia la microempresa en busca de solicitar un servicio de asesoría en base a la necesidad preestablecida.

2. Se explica con detalle la necesidad o requerimiento del servicio de asesoría solicitado.
3. Se selecciona el servicio solicitado de acuerdo a las necesidades del cliente y con base a la experiencia del asesor del área requerida.
4. Luego se procede a realizar un asesoramiento con todas las herramientas necesarias para cubrir la necesidad requerida del cliente, lo cual se cobra el 50% de valor inicio del servicio.
5. Inmediatamente identificada y analizada la necesidad se realiza la prestación del servicio por parte de la microempresa. Se cobra el 50% restante del servicio solicitado.
6. Finaliza con una evaluación del servicio y seguimiento de los resultados alcanzados en cada trabajo realizado.

3.3.2.1 Diagrama de Flujo de Entrega del Servicio



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.3.3 Identificación de Proveedores

A continuación, se presenta en la siguiente tabla los principales proveedores que tendrá la Microempresa CONADFI:

Tabla 26: Proveedores






PROVEEDORES	CARACTERÍSTICAS
<p align="center">Comercial “TOLEDO”</p>	<p>Fabricantes y comercializadores de muebles, sillones, juegos de salas, escritorios, paneles, estanterías, anaqueles y todo tipo de mobiliario en excelentes condiciones y precios muy cómodos. Además, garantiza formas de pago. Ubicación: Diagonal al Mercado Jorge Cepeda Jácome, cantón La Libertad</p>
<p align="center">“COMPURED”</p>	<p>Empresa dedicada a la comercialización y mantenimiento de equipos informáticos: PC, laptop, Tablet, suministros y demás elementos. Se dedica también al mantenimiento e instalación de programas modernos. Ubicación: Barrio Nueve de Octubre, cantón La Libertad.</p>
<p align="center">ALMACENES “LA GANGA”</p>	<p>Almacenes La Ganga empresa dedicada a la comercialización de electrodomésticos para tu negocio, local, o casa de acuerdo a tu gusto. Te ofrece televisores, equipos de sonido, teléfono, lámparas, aire acondicionado, entre otros. Te ofrece precios de bahía con garantía. Ubicación: Avenida 9 de octubre \$527 y Guayaquil, cantón La Libertad</p>
<p align="center">CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</p>	<p>Corporación Nacional de Telecomunicaciones, te ofrece telefonía móvil y fija, internet y TV. Ubicación: Barrio Rocafuerte, calle 23 y Malecón, cantón La Libertad</p>
<p align="center">CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD</p>	<p>Corporación Nacional de Electricidad es una compañía encargada de brindar y abastecer energía eléctrica a toda la comunidad y bajo el control del Consejo Nacional de Electricidad. Ubicación: Vía La Libertad-Santa Elena diagonal a la Empresa de Refinería.</p>

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.3.4 Equipos a utilizar y características

A continuación, se procede a establecer en la siguiente tabla todos los equipos necesarios para funcionamiento de la microempresa, lo cual se considera las siguientes características de cada bien:

Tabla 27: Equipos y sus características

EQUIPOS	CARACTERÍSTICAS
	<p>Laptop marca TOSHIBA Satélite LT50, cuenta con un procesador Intel Core i7 4700 MQ, 2,4 GHz de 4° generación con 6 GB de memoria RAM, gráfica integrada Intel Graphics 4600 y disco duro</p>
	<p>Impresora marca HP color laser Jet serie CP1210, con un procesador Pentium a 166 MHz, RAM de 64 MB, espacio libre en el disco capacidad de 150 MB, unidad de CD-ROM, conectividad puerto USB 2.0 alta velocidad.</p>
	<p>Aire acondicionado marca Midea Lumina II 3000 frig. Frio calor 12kc Mod. MSNC-12H-11F, medida con un peso interior de 10 kg y peso exterior de 32 kg. Capacidad de 83,5 cm de largo, 28 cm de ancho y 19,8 cm de profundidad cuenta con control remoto, consumo en 1116 watt/5,07 Amper.</p>
	<p>Cámara de seguridad marca VIVOTEK, con filtro infrarrojo, audio de 2 vías, salida digital de video, PTZ, controlado remotamente: de lado a lado, arriba-abajo, zoom, GPIO input y output, sensor megapíxel CMOS</p>
	<p>Escritorio de oficina o de trabajo tipo L, con 5 cajones, color marrón</p>

	<p>Silla ejecutiva giratoria ergonómica, marca BERLIN, cuenta con malla, con un sistema de regulación neumática de altura, asiento y espaldar de poliuretano tapizado en malla, 300mm base plástica estilo europeo de alta resistencia de 5 puntas, ruedas de nylon, brazos de nylon, apoyo lumbar.</p>
	<p>Silla de visita para oficina modelo SENSE, fabricado con acero sólido resistente, espaldar resistente y de color café claro.</p>
	<p>Silla interlocutora fundamental para atención al cliente, metálica Aee forever, ergonómicas con tubos de 2, en espesor 2mm.</p>
	<p>Archivador aéreo para oficina, estructura en tool madera de 0,7, bordes cubierto con filo pvc, cerradura con llave.</p>
	<p>Archivador metálico para oficina JBL con 3 cajoneras, color negro y plomo, pintura electrostática, 1,29 m altura, 45 cm de ancho, 54 cm de profundidad.</p>
	<p>Mesa reunión 80x80 cm, melamínico 25mm de espesor, soporte tipo lápiz, 4 sillas grafity, color negro.</p>

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

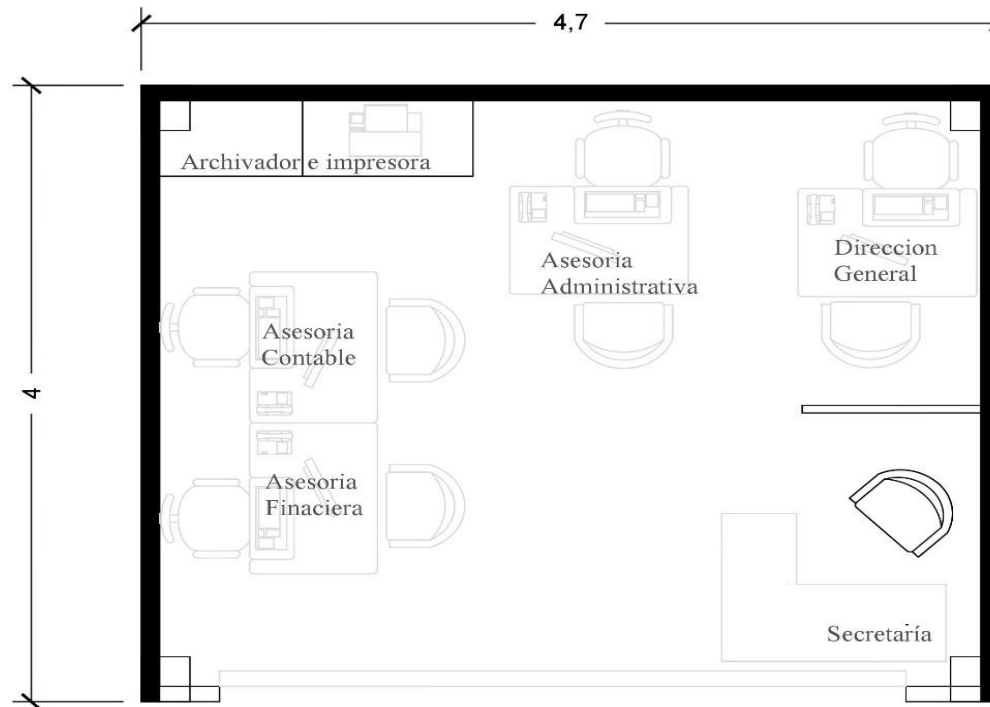
3.3.5 Diseño y Distribución de Oficina

Ilustración 35: Diseño y Distribución de Oficina



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 36: Planta Arquitectónica de la empresa CONADFI



PLANTA ARQUITECTÓNICA
Empresa de Asesoría CONADFI

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.4 Organización

La organización es un elemento primordial en la Microempresa de Asesoría CONADFI, ya que conduce al logro de resultados en base a los objetivos prospectos. A continuación, se detallan los objetivos del área, donde considera varios aspectos importantes que están encaminados a la eficiencia del desempeño del personal.

3.4.1 Objetivos del Área de Organización

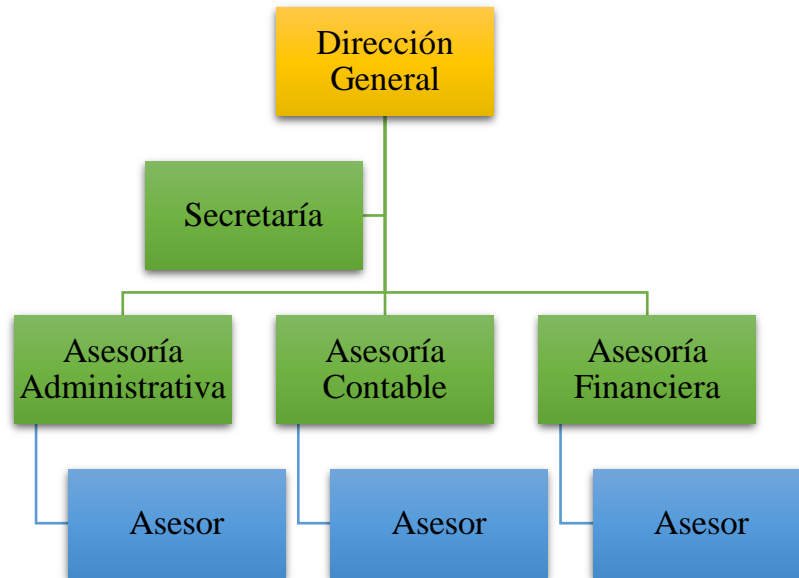
- Diseñar una estructura organizacional mediante la naturaleza de la microempresa CONADFI y los objetivos trazados con la finalidad de establecer el nivel jerárquico de cada recurso humano y de acuerdo con el cargo idóneo según el área requerida.
- Desarrollar un manual de función para cada empleado de la microempresa CONADFI de acuerdo con el puesto requerido que permita definir el desarrollo de sus actividades en base a sus habilidades y capacidades, así como las responsabilidades y funciones designadas.
- Establecer políticas institucionales de la microempresa CONADFI encaminada a fortalecer la comunicación interna y externa, fomentar el liderazgo, capacitación constante, proceso de motivación y buen ambiente laboral a fin de poder cumplir los objetivos deseados y el crecimiento de la organización.

- Contribuir el desarrollo del personal en base a programas de capacitación, proceso de motivación, programas de incentivos, entre otros aspectos, que provee el rendimiento alto de la organización.
- Establecer un modelo de evaluación de desempeño del personal mediante la utilización de la herramienta 360°, que a través de ésta permitirá medir el nivel de desempeño, cumplimiento de actividades y funciones de cada empleado dentro de la organización.

3.4.2 Estructura Organizacional

La Microempresa de Asesoría CONADFI establece su modelo de estructura organizacional de tipo funcional, ya que se basará en la determinación del cargo especializado en las áreas requeridas y procurando el desarrollo de una comunicación directa, mucho más rápido y eficiente. A continuación, se presenta el siguiente esquema del organigrama de la organización:

Ilustración 37: Tipo de Organigrama



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.4.3 Manual de Funciones


La elaboración de un manual de funciones está diseñada de acuerdo al perfil de cada empleado. Para esto la Microempresa de Asesoría CONADFI diseña el manual de acuerdo con los puestos requeridos, objetivo general de su cargo, asignación de responsabilidades y funciones, competencias, nivel de estudios y experiencias. A continuación, se presenta los manuales de funciones de los puestos de Director General, Secretaria, Asesor Administrativo, Contable y Financiero:

Cuadro 7: Manual de Funciones del Director General

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
IDENTIFICACION DEL CARGO		
	CARGO:	DIRECTOR GENERAL
	ÁREA:	ADMINISTRATIVA-CONTABLE-FINANCIERA
	DEPENDENCIA:	
OBJETIVO DEL CARGO		
<p>Liderar la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa, cumpliendo con los lineamientos estratégicos del directorio y las normativas y reglamentos vigentes.</p>		
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta. 2. Someter al Directorio, para su aprobación, los proyectos y los estados financieros, los presupuestos de la sociedad, así como los programas de trabajo y demás actividades. 3. Negociar, celebrar, modificar, rescindir y resolver contratos, convenios y compromisos de toda naturaleza incluidos los que tengas por objeto la adquisición de derechos, bienes muebles e inmuebles de la sociedad. 		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo. Desarrollo de mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia y productividad organizacional. • Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización /unidad o proceso/proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros. • Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros. Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. • Planifica y aprueba el presupuesto anual o dependiendo el tiempo necesario en la que incluye gestionar el financiamiento necesario. 		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización. • Realiza acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrollo y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia. • Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización. 		
REQUISITO DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	
<p>Contar con Educación Superior en Economía, Administración de Empresas, Contabilidad Pública y Auditoría, Asesorías, Desarrollo Turístico Hotelero u otras carreras afines.</p>	<p>Experiencia mínima de tres años en cargos similares EDAD: 25 a 30 años</p>	

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cuadro 8: Manual de Funciones de la secretaria

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
IDENTIFICACION DEL CARGO		
	CARGO:	SECRETARÍA
	ÁREA:	ADMINISTRATIVA-CONTABLE-FINANCIERA
	DEPENDENCIA:	DIRECTOR GENERAL
OBJETIVO DEL CARGO		
Apoyar la realización de procesos administrativos, así como en la adopción y ejecución de los planes, programas y proyectos para la organización en cumplimiento de direccionamiento estratégico y, procurando la oportuna y debida prestación del servicio.		
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con todo lo estipulado en base a las funciones del Director General • Realizar de manera eficiente las gestiones necesarias que permita asegurar la ejecución de planes, programas y el logro de los objetivos de la organización. • Atender al cliente y separar los turnos a través de una agenda hacia al asesor de acuerdo a las necesidades o requerimientos del cliente. • Avisar al director o Equipo Asesor reuniones previas, juntas, citas con el cliente en base a las fechas establecidas. • Proponer, preparar e implementar procedimientos que permita brindar un buen servicio en atención al cliente. 		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tomar los dictados y ejecutar correctamente los trabajos que le presente su jefe inmediato. • Responder por la aplicación de los procedimientos del sistema de control interno en base a la eficiencia y eficacia de su cargo. • Demostrar buena predisposición y práctica de los valores organizacionales en atención al cliente. • Manejar de forma adecuada y eficientemente la información requerida sea interna o externa. • Mantener limpio y organizado su oficina o área de trabajo. • Controlar la gestión y correcta administración de los recursos dentro de la oficina. 		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. • Informarle inmediatamente al jefe o equipo asesor sobre las llamadas, juntas, reuniones y demás compromisos que deba atender. • Redactar las comunicaciones que se le deleguen. • Atender oportunamente al público general y darle la información necesaria que vaya a solicitar. • Velar por la conformación, organización, preservación y control del archivo de gestión de su oficina. 		
REQUISITO DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	
Contar con Educación Superior en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Conocimiento en Atención al Cliente, Desarrollo Turístico Hotelero u otras carreras afines.	Experiencia mínima de un año en cargos similares EDAD: 25 a 30 años	


Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cuadro 9: Manual de Funciones del Asesor Contable

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
IDENTIFICACION DEL CARGO		
	CARGO:	ASESOR CONTABLE
	ÁREA:	CONTABLE-FINANCIERA
	DEPENDENCIA:	DIRECTOR GENERAL
OBJETIVO DEL CARGO		
Facilitar la dirección y control de la empresa, es decir cuantificar, cualificar y analizar la situación económica de la organización mediante el suministro de información en la fecha y con los resultados esperados en el tiempo establecido.		
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar el plan general de cuentas que maneja la organización y sus áreas de trabajo. 2. Evaluar el control de cuentas de los diferentes negocios al momento de formar parte de la cartera de clientes de la organización. 3. Analizar la situación económica de los diferentes negocios del sector. 4. Conocer las obligaciones legales relativas a la contabilidad de la organización y los diferentes negocios dedicados a la actividad hotelera. 5. Realizar de manera correcta los respectivos cierres de cuentas con las maneja la organización. 6. Manejar los plazos de entrega y presentación de los estados financieros de la organización y negocios. 7. Llevar el control de los libros contables 8. Administrar de forma eficiente los bienes de la organización. 		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y apoyar eficientemente el equipo de trabajo para lograr un alto desempeño y el logro de los objetivos de la organización. 2. Fijar las pautas y criterios necesarios para el manejo de información contable dentro de la empresa. 3. Supervisar la información contable, documentos, informes y resultados. 4. Actualizar permanente los libros contables de la organización. 5. Revisar y aprobar los registros contables generados. 		
RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crea un buen ambiente de trabajo y espíritu de cooperación con el equipo asesor. 2. Verificar los documentos legales de la organización. 3. Regular los asientos contables y realizar períodos de cierre de acuerdo a las NIFF. 4. Presentar de manera idónea los libros contables al Director General. 5. Manejar de forma correcta el plan de cuentas de la organización. 6. Asesorar contablemente al resto del equipo de trabajo y director de la organización. 		
REQUISITO DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	
Contar con Educación Superior en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Contabilidad Financiera, Desarrollo Turístico Hotelero u otras carreras afines.	Experiencia mínima de dos años en cargos similares EDAD: 25 a 30 años	

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cuadro 10: Manual de Funciones del Asesor Financiero

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
IDENTIFICACION DEL CARGO		
	CARGO:	ASESOR FINANCIERO
	ÁREA:	CONTABLE-FINANCIERA
	DEPENDENCIA:	DIRECTOR GENERAL
OBJETIVO DEL CARGO		
Presentar de forma clara y precisa la situación financiera a través de la presentación de los Estados Financieros y por medio de indicadores financieros tomar una correcta toma de decisión encaminada al cumplimiento y logro de los objetivos propuestos tanto en la empresa como en los negocios.		
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar el plan general de cuentas que maneja la organización y sus áreas de trabajo. 2. Evaluar el control de cuentas de los diferentes negocios al momento de formar parte de la cartera de clientes de la organización. 3. Analizar la situación económica de los diferentes negocios del sector. 4. Conocer las obligaciones legales relativas a la contabilidad de la organización y los diferentes negocios dedicados a la actividad hotelera. 5. Manejar los plazos de entrega y presentación de los estados financieros de la organización y negocios. 6. Llevar el control de los libros contables 7. Administrar de forma eficiente los bienes de la organización. 		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Principios y prácticas de contabilidad y finanzas. • Aplicación y desarrollo de sistemas contables y procedimientos financieros. • Leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad y finanzas. • Clasificación y análisis de la información contable y financiera. • Aplicar métodos y procedimientos contables y financieros. • Preparar informes técnicos (Reportes). • Analizar la información contable. • Realizar cálculos numéricos con precisión y rapidez. • Correcta toma de decisiones en base a la aplicación de indicadores financieros. 		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Crea un buen ambiente de trabajo y espíritu de cooperación con el equipo asesor. • Verificar los documentos legales de la organización. • Analiza la información financiera con base a los contenidos de los documentos y de acuerdo a las NIFF. • Presentar de manera idónea los Estados Financieros al Director General. • Verificar y controlar el sistema financiero de la organización. 		
REQUISITO DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	
Contar con Educación Superior en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Contabilidad Financiera Finanzas, Desarrollo Turístico Hotelero u otras carreras afines.	Experiencia mínima de dos años en cargos similares EDAD: 25 a 30 años	

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cuadro 11: Manual de Funciones del Asesor Administrativo

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
IDENTIFICACION DEL CARGO		
	CARGO:	ASESOR ADMINISTRATIVO
	ÁREA:	ADMINISTRATIVA
	DEPENDENCIA:	DIRECTOR GENERAL
OBJETIVO DEL CARGO		
<p>Realizar de manera eficiente y eficaz la administración de recursos administrativos utilizados para el cumplimiento de los objetivos de la organización. De igual manera brindar apoyo a los clientes en la toma oportuna de decisiones y manejo adecuado de su negocio desde el diseño de la estructura organizativa como la elaboración de modelos de manuales de funciones a fin de identificar las habilidades y capacidades de los recursos humanos provocando un buen desempeño dentro de su función asignada.</p>		
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar de manera correcta los recursos administrativos de la organización. 2. Planificar el diseño de la estructura organizacional de acuerdo al nivel jerárquico del RRHH. 3. Diseñar modelos de funciones a fin de identificar el puesto o cargo, funciones, competencias, habilidades, experiencias, y estudios previos realizados. 4. Mantener al día los trámites administrativos de la organización a fin de evitar alguna anomalía. 5. Proponer programas para identificar el desarrollo del personal como programas de capacitación, de incentivos, entre otros. 		
COMPETENCIAS LABORALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos Sólidos de Administración. • Conocimientos Sólidos en RRHH. • Habilidad en atender al público. • Predisposición, Honestidad y ética. • Habilidad para la comunicación oral y escrita. • Actitud positiva y diligencia profesional. • Capacidad de análisis. • Iniciativa y creatividad para brindar asesoramiento. • Alto sentido de responsabilidad. 		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. • Mantener organizado y actualizado el archivo de su cargo. • Elaborar reportes de trabajo realizado en su área. • Cumplir los propósitos y objetivos de su cargo y de la organización • Participar en reuniones previas dentro de la organización. 		
REQUISITO DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA		
ESTUDIOS	EXPERIENCIA	
<p>Contar con Educación Superior en Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Administración de RRHH, Desarrollo Turístico Hotelero u otras carreras afines.</p>	<p>Experiencia mínima de dos años en cargos similares EDAD: 25 a 30 años</p>	

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.4.4 Desarrollo de Personal

Sin duda una de las principales maneras en que la Microempresa de Asesoría CONADFI contribuya al desarrollo de su equipo de trabajo y así cumpla con los objetivos propuestos son los programas de capacitación, ya que constituyen unas de las principales fuentes de bienestar para el personal y organización. A través de un programa de capacitación y la respectiva evaluación de desempeño se podrá identificar las debilidades y fortalezas del talento humano, también el nivel de desempeño en base a las funciones designadas, lo que conducirá al fortalecimiento de sus conocimientos y permitirá desarrollar nuevas destrezas, habilidades, así como también el aumento de capacidades dentro del área, garantizando así el crecimiento de la organización.

Entre los beneficios obtenidos hacia el personal mediante un programa de capacitación que brindaría la microempresa serían:

- 1) Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- 2) Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- 3) Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- 4) Forjar líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- 5) Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- 6) Permite el logro de metas individuales.
- 7) Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- 8) Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

3.4.5 Políticas Institucionales

Las políticas institucionales de la microempresa CONADFI abarcarán los siguientes:

- 1) Responder oportunamente las necesidades o requerimientos de los clientes al momento de solicitar un servicio de asesoría dentro de la organización.
- 2) Brindar un buen servicio de asesoría con todas las herramientas necesarias y personal plenamente calificado.
- 3) Cumplir el lema de la organización “Excelencia, Calidad y Seguridad” en busca de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- 4) Contar con un personal plenamente calificado, demostrando un nivel alto de profesionalismo y buena práctica de valores corporativos.
- 5) Facilitar las herramientas tecnológicas, insumos y materiales necesarios al equipo de trabajo a fin de cumplir los objetivos deseados de la organización.
- 6) Brindar un excelente ambiente laboral que permita desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de las funciones asignadas.
- 7) Mantener al día en el pago de remuneraciones y beneficios al personal de trabajo a fin de evitar mayores dificultades dentro del proceso de trabajo.

3.4.6 Evaluación del Desempeño

La implementación de la herramienta de Evaluación de Desempeño 360° dentro de la Microempresa de Asesoría CONADFI, permitirá evaluar el nivel de desempeño de cada personal de trabajo con base a las actividades a cumplir dentro del cargo

establecido. Esto hará realizar un seguimiento constante en cuanto al desarrollo del personal y profesional, que permita contribuir el mejoramiento del rendimiento de cada recurso humano y conlleve el crecimiento de la organización a través de los objetivos alcanzados.

A continuación, se presenta el modelo de Evaluación 360°, la cual se considera en tomar en cuenta diferentes perspectivas de desempeño:

Ilustración 38: Evaluación de Desempeño 360°

ESTA HOJA SE PROPORCIONA A CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE EVALUARAN.

APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS		
	Nombre del evaluado	Puesto del evaluado
	<i>Julio Alejandro Mujica</i>	<i>Administrador</i>
	Nombre de quien evalúa	Puesto de quien evalúa
		<i>Asesor Administrativo</i>
	Fecha	
	<i>dd/mm/aaaa</i>	Indicar con una "X" el nivel organizacional

* De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada.

COMUNICACIÓN

5 Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.

4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos, pero NO con todos.
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.
LIDERAZGO	
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.
MOTIVACION	
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva récord sin accidentes.
4	Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo, en seguridad puede mejorar. Buen récord sin accidentes.
3	La inconsistencia en SOL ha provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.
CAPACITACION Y DESARROLLO	
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.
4	Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.
ACTITUD Y COLABORACION	
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.

4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.
SOLUCION DE PROBLEMAS	
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.
AMBIENTE DE TRABAJO	
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.
CAPACIDAD PERSONAL	
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD	
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción de costos y productiva.
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.
2	Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.
1	Total, falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productiva.

Fuente: (Alles, 2016) - *Recursos Humanos. Selección por competencias*

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.4.7 Marco Legal de la Organización

3.4.7.1 Constitución de la República

Es importante indicar que la Constitución de la República es la principal herramienta del país, donde ésta contiene las normas esenciales que regulan y amparan los derechos y libertades de la ciudadanía, así como también organizan el Estado y entidades democráticas. De acuerdo a la Constitución de la República (2008), según el artículo 284, numeral 5 indica que es un objetivo permanente de la economía “Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes”.

Cabe mencionar que la creación de una empresa dentro del Ecuador, la máxima autoridad u organismo de legislación es la Constitución, donde se fundamenta en los artículos anteriormente expuestos basándose dentro de las normas legales.

3.4.7.2 Ley de Compañías

Al momento de constituir una empresa, se debe basar en el máximo organismo regulador de creación y funcionamiento de las empresas, en este caso la Superintendencia de Compañías, por tal motivo deberán estar reguladas bajo la Ley de Compañías (2014). Siendo así la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera “CONADFI”, será constituida mediante la Ley de Compañías (2014) como Responsabilidad Limitada con base al artículo 92, donde se determina lo siguiente:

Artículo 92: La Compañía de Responsabilidad Limitada es la que se puede contraer entre dos o más personas, y que únicamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportes individuales y hacen el comercio bajo una razón social o designación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras “Compañía Limitada” o su o su correspondiente abreviatura.

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

Artículo 96: El principio de existencia de esta especie de compañía es la fecha de inscripción del contrato social en el Registro Mercantil.

Artículo 102: El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías. Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale el Superintendente de Compañías.

Artículo 136: La compañía se constituirá mediante escritura pública que será inscrita en el Registro Mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes otorgado por parte del SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo. El Registrador Mercantil del cantón donde tuviere su domicilio principal, remitirá los documentos correspondientes con la razón de la inscripción a la

Superintendencia de Compañías y Valores a fin de que el Registro de Sociedades incorpore la información en sus archivos.

Además, El H. Congreso Nacional, (2017), en la ley de compañías sostiene lo siguiente:

Art. 19.- La inscripción en el Registro Mercantil surtirá los mismos efectos que la matrícula de comercio. Por lo tanto, queda suprimida la obligación de inscribir a las compañías en el libro de matrículas de comercio.

Para constituir legal y formalmente a la microempresa de asesorías empresariales se debe fundamentar en el artículo 19 de la Ley de Compañías en donde se menciona que, para que una empresa conste en la Superintendencia de Compañías y Valores, debe ser registrada en el Registro Mercantil.

3.4.7.3 Régimen Laboral

De igual manera la Microempresa de Asesoría CONADFI R.L., deberá estar direccionada a través del (Código de Trabajo), quien es aquel que regula las relaciones entre empleado y trabajador, el mismo que se sujetará bajo un contrato a plazo fijo, donde se determina la contratación del personal en la prestación de sus servicios por tiempo definido. De igual manera, se define que la contratación de los asesores en brindar los servicios de asesoría se lo realizará bajo un contrato de trabajo eventual, en la que la microempresa requerirá la prestación de sus servicios dependiendo el tipo de asesoría que necesite el negocio.

Así mismo en la siguiente ilustración, se define por medio de este ente regulador las siguientes retribuciones a recibir los empleados por parte de la microempresa, una vez firmado su contrato de trabajo y estipulado de acuerdo con las normas legales:

Ilustración 39: Beneficios Sociales



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.4.7.4 Ley de Consultoría

Para efecto de funcionamiento la Microempresa de Asesoría CONADFI R.L., estará sujeta a la Codificación de Ley de Consultoría (2004), donde se determina según Capítulo 1 del Ámbito a la Ley lo siguiente:

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 prefactibilidad, factibilidad, diseño u operación. Comprende, además, 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.

3.4.7.5 Requisitos para constituir la empresa

A continuación, se presenta los principales requisitos para constituir la microempresa:

1.- Reservar el nombre: El trámite se lo realiza en la Superintendencia de Compañías, donde se verifica que no exista alguna otra empresa con el mismo nombre.

2.- Elaboración de estatutos: Se cataloga como el contrato que regirá a la sociedad y es validado a través de la elaboración de una minuta por parte de un abogado.

3. Elevar a escritura pública: Se debe acudir ante un notario público, presentando los siguientes requisitos:

- Copias de cédulas y papeletas de votación de los socios de la empresa.
- Reserva del nombre de la empresa.
- Minuta de constitución de la empresa.
- Realizar pago de derechos en la Notaría.

4. Aprobar el estatuto: Se debe llevar la escritura pública a la Superintendencia de Compañías, para su debida revisión y aprobación, mediante una resolución.

5. Publicar la noticia en un diario de amplia circulación: La Superintendencia de Compañías entregará 4 (cuatro) copias de la resolución y un resumen para publicar dicha información en cualquier diario nacional.

6. Obtener los permisos municipales: Entre los principales requisitos municipales se encuentran:

Patente Municipal: Esta patente otorga el derecho que concede la Ley para una persona que crea un producto o brinda un servicio. Para su obtención, hay que acercarse al Municipio de Santa Elena, presentando lo siguiente:

- Solicitud para la patente municipal.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación del representante legal de la empresa.
- Formulario de declaración para la obtención de la patente.
- Copia del contrato de arrendamiento del local y predio urbano al día
- Copia de una planilla de servicios básicos.
- Copia del Permiso de Funcionamiento emitida por el Cuerpo de Bomberos.

Permiso Único de Funcionamiento Anual: Este documento se obtiene en el Municipio de Santa Elena, llevando los siguientes requisitos.

- Dirección donde estará ubicada la empresa.
- Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal de la empresa.

Permiso de la Dirección de Higiene Municipal: el documento es obtenido en el Hospital de Santa Elena, debido a que en esta ciudad estará ubicada la empresa.

Para acceder a dicho documento se deben presentar los siguientes requisitos:

- Registro Único de Contribuyentes.
- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación del representante legal.
- Carné de salud ocupacional de cada uno de los colaboradores.

Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud Pública: se debe acudir a la Dirección Provincial de Salud Pública de Santa Elena, cumpliendo previamente los requisitos anteriores, presentando la información siguiente:

- Permiso de la Dirección de Higiene Municipal del cantón Santa Elena.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación del representante legal de la empresa. Carné de salud ocupacional de cada uno de los colaboradores.

Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos: Es un documento proporcionado por la entidad antes en mención, que se basa en la inspección del establecimiento en el cual se van a realizar las actividades laborales, asegurando de que éste cuente con los medios para prevenir y contrarrestar incendios que se puedan

presentar en dicho lugar. Se lo obtiene en la Jefatura General del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.

7. Inscribir la Compañía: Una vez obtenido los documentos antes mencionados, se debe acercarse al Registro Mercantil del cantón donde será constituida la empresa, esta entidad es la encargada de inscribirla legalmente, donde constará el domicilio, la razón social, el capital, los estatutos, entre otros documentos habilitantes, que den por asentada la existencia de la empresa, de igual manera como su desaparición. Se deben presentar los siguientes requisitos:

- (tres) copias de las escrituras de constitución de la empresa.
- El pago de la patente municipal.
- Copias de cédulas y papeletas de votación de las personas comparecientes.
- Certificado de inscripción que lo otorga el Municipio.
- La publicación del extracto en un diario de circulación nacional.

8. Realizar la Junta General de socios: en esta reunión se debe nombrar a los representantes legales de la empresa (presidente, gerente, administrador, etc.), según lo estipulado en los estatutos.

9. Obtener los documentos habilitantes: una vez que la empresa haya sido inscrita en el Registro Mercantil, la Superintendencia de Compañías entregará los documentos para obtener el RUC de la empresa.

10. Inscribir el nombramiento del representante: este trámite se realiza en el Registro Mercantil, y se basa en la inscripción del administrador de la empresa, que fue designado en la reunión de la Junta General de Accionistas. Se debe realizar en un plazo de 30 días presentando los siguientes requisitos:

- Tres copias de los nombramientos.
- Una copia de la escritura de constitución.
- Copias de cédula y papeleta de votación del presidente y Gerente.

11. Obtener el RUC: este documento permite registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos, y su objeto es proporcionar información de la empresa ante la Administración Tributaria. El trámite para obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC) se debe realizar en el Servicio de Rentas Internas (SRI), presentando lo siguiente:

- Formulario debidamente lleno.
- Original y copia de la escritura de constitución.
- Original y copia de los nombramientos.
- Copias de cédulas y papeletas de votación de todos los socios.
- En el caso de ser necesario, presentar una carta de autorización del representante legal, expresando estar de acuerdo en el trámite que realiza la otra persona.

3.5 Finanzas

3.5.1 Objetivos del Área de Finanzas

Las tareas que cumplirán el administrador y secretaría de la microempresa CONADFI, así como los diferentes asesores definidos en los manuales de funciones se basan en los siguientes:

Ilustración 40: Objetivos del Área de Finanzas



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.5.2 Sistema Contable

El sistema contable de la Microempresa de Asesoría CONADFI estará a cargo del Administrador y la secretaria acompañado del asesoramiento de su equipo de trabajo, a fin de evitar anomalías e irregularidades que puedan afectar el rendimiento de la microempresa y cumplimiento de sus objetivos. Para el control de sus operaciones estarán respaldadas con documentos legales, comprobantes, libros contables y auxiliares, presentación de sus Estados Financieros, informes, entre otros, los cuales serán presentados de forma idónea y cuyos permitirán tomar correctas toma de decisiones futuras en beneficio común.

3.5.3 Plan de Cuentas

La elaboración del Plan de Cuentas para la Microempresa de Asesoría CONADFI, está enfocado con el objetivo de proporcionar la información de las cuentas que serán utilizadas a partir del inicio de sus operaciones, considerando de acuerdo con el grupo que pertenece, tal como se puede apreciar en la siguiente ilustración:

Ilustración 41: Grupos de un Plan de Cuentas



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 42: Plan de Cuentas – Microempresa CONADFI

- 1. **Activo**
 - 1.1. *Activo Corriente*
 - 1.1.1. Caja
 - 1.1.2. Bancos
 - 1.1.2.1. Banco Bolivariano
 - 1.1.3. Cuentas por Cobrar
 - 1.1.3.1. Clientes
 - 1.2. *Activo Fijo*
 - 1.2.1. Equipo de Oficina
 - 1.2.1.1. Depreciación Acumulada de Equipo de Oficina
 - 1.2.2. Equipo de Cómputo
 - 1.2.2.1. Depreciación Acumulada de Equipo de Cómputo
 - 1.2.3. Muebles y Enseres
 - 1.2.3.1. Depreciación Acumulada de Muebles y Enseres
 - 1.3. *Activo No Corriente*
 - 1.3.1. Gastos de Constitución
 - 1.3.2. Gastos de Investigación
 - 1.4. *Otros Activos*
 - 1.4.1. Amortización Acumulada
- 2. **Pasivo**
 - 2.1. *Pasivo Corriente*
 - 2.1.1. Décimo Tercer Sueldo por Pagar
 - 2.1.2. Décimo Cuarto Sueldo por Pagar
 - 2.1.3. Aporte Patronal por Pagar
 - 2.1.4. Aporte Personal por Pagar
 - 2.1.5. Fondos de Reserva por Pagar
 - 2.1.6. Vacaciones por Pagar
 - 2.1.7. Participación de Trabajadores por Pagar
 - 2.1.8. Impuesto a la Renta por Pagar
 - 2.2. *Pasivo a Largo Plazo*
 - 2.2.1. Préstamo Bancario
- 3. **Patrimonio**
 - 3.1. Capital
 - 3.2. Reserva Legal
 - 3.3. Utilidad del Ejercicio
- 4. **Ingresos**
 - 4.1. Ventas de Servicios

- 4.1.1. Asesoría Administrativa
- 4.1.2. Asesoría Contable
- 4.1.3. Asesoría Financiera
- 5. **Gastos**
- 5.1. ***Gastos Administrativos***
- 5.1.1. Sueldos y Salarios
- 5.1.2. Décimo Tercer Sueldo
- 5.1.3. Décimo Cuarto Sueldo
- 5.1.4. Fondos de Reserva
- 5.1.5. Vacaciones
- 5.1.6. Gasto Aporte Patronal
- 5.1.7. Suministros de Oficina
- 5.1.8. Gastos de Depreciación
- 5.1.9. Gastos de Amortización
- 5.1.10. Servicios Básicos
- 5.2. ***Gastos de Ventas***
- 5.2.1. Sueldos y Salarios
- 5.2.2. Décimo Tercer Sueldo
- 5.2.3. Décimo Cuarto Sueldo
- 5.2.4. Fondos de Reserva
- 5.2.5. Vacaciones
- 5.2.6. Gastos de Depreciación
- 5.2.7. Servicios Básicos
- 5.2.8. Gastos de Publicidad
- 5.3. ***Gastos Financieros***
- 5.3.1. Intereses Bancarios
- 5.4. ***Costo de Venta***
- 5.4.1. Costos Directos
- 5.4.1.1. Materia Prima Directa
- 5.4.1.2. Mano de Obra Directa
- 5.4.2. Costos Indirectos
- 5.4.2.1. Materia Prima Indirecta
- 5.4.2.2. Mano de Obra Indirecta
- 5.4.2.3. Costo Indirecto de Fábrica

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

3.5.4 Costos y Gastos

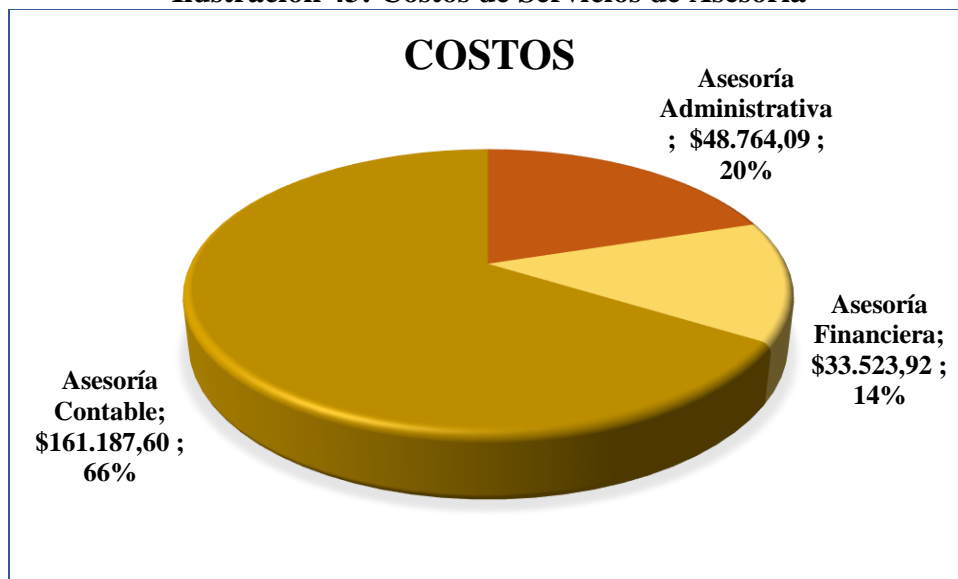
Basado en la teoría de Adam Smith como Teoría de Valor de Costos de producción en la que se toman en cuenta los elementos de Materiales, Mano de Obra y CIF, para en este caso la Microempresa de Asesoría CONADFI, considera los costos del servicios aquellos desembolsos incurridos y necesarios en el período de realización con el fin de mantener una gran participación y crecimiento en el mercado. A continuación, se detalla los costos utilizados en cada servicio de asesoría:

Tabla 28: Costos de Servicios – Microempresa CONADFI

COSTO DE SERVICIOS POR ASESORÍAS						
TIPO	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Asesoría Administrativa	\$9.053,09	\$9.374,40	\$9.743,30	\$10.112,20	\$10.481,10	\$48.764,09
Asesoría Financiera	\$6.119,92	\$6.386,00	\$6.696,00	\$7.006,00	\$7.316,00	33.523,92
Asesoría Contable	\$29.648,40	\$31.099,20	\$32.289,60	\$33.480,00	\$34.670,40	\$161.187,60
TOTAL	\$44.821,41	\$46.859,60	\$48.728,90	\$50.598,20	\$52.467,50	\$243.475,61

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Ilustración 43: Costos de Servicios de Asesoría



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cabe mencionar que, en la ilustración, se puede apreciar que los costos recaen mayormente en Asesoría Contable con un 66% considerando los años proyectados, lo que se llega a la conclusión de que los costos son elevados debido a que se brindarán servicios de Declaración de Impuestos, Contabilidad Integral y Paquete Completo de forma mensual, en comparación con las demás asesorías en las que se realizarán dependiendo la frecuencia del uso del servicio. Además, es importante mencionar que los costos de servicios de cada asesoría, se comprende la utilización de insumos o materiales, mano de obra (asesores) y costos indirectos.

Por consiguiente, se encuentra los gastos considerados aquellos pagos o salidas de dinero que realiza la Microempresa dentro de su periodo operacional. Para esto la Microempresa CONADFI al momento de iniciar sus actividades consideran los gastos clasificados en tres 3 rubros: Administrativo, Venta y Financiero, lo cual se detalla a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 29: Presupuesto de Gastos – Microempresa de Asesoría CONADFI

PRESUPUESTO DE GASTOS					
Gastos Operacionales	2019	2020	2021	2022	2023
Sueldos y Salarios	\$14.158,39	\$15.427,39	\$15.833,85	\$16.240,31	\$16.646,77
Arriendo de Local	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00
Gastos de Amortización	\$57,50	\$57,50	\$57,50	\$57,50	\$57,50
Gastos de Depreciación	\$1.822,30	\$1.822,30	\$1.822,30	\$576,90	\$576,90
Servicios Básicos	\$1.818,73	\$1.862,34	\$1.907,00	\$1.952,73	\$1.999,56
Gastos de Publicidad	\$395,00	\$404,47	\$414,17	\$424,10	\$434,27
Suministros de Limpieza	\$159,70	\$163,53	\$167,45	\$171,47	\$175,58
Suministros de Oficina	\$676,35	\$692,57	\$709,18	\$726,18	\$743,60
Gastos Financieros	\$689,00	\$434,08	\$158,00	\$-	\$-
TOTAL	\$ 23.376,97	\$ 24.464,18	\$ 24.669,44	\$ 23.749,19	\$ 24.234,17

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

El crecimiento de los gastos realizados por la microempresa en los años proyectados, lo cual mediante un análisis porcentual se obtuvo que los gastos crecieron en un 1,61%.

Cabe mencionar indicar la importancia del Capital de Trabajo, ya que es fundamental este rubro, donde se puede indicar la cantidad necesaria de recursos utilizados por parte de la Microempresa CONADFI al inicio de sus operaciones. Para su efecto, el capital de trabajo de la microempresa está destinado en cubrir en cuatro rubros: administrativos, ventas, producción y constitución; como se observa la ilustración:

Tabla 30: Capital de Trabajo – Microempresa CONADFI

CAPITAL DE TRABAJO			
Rubro 1	Gastos Administrativos	\$ 1.192,52	24,93%
Rubro 2	Gastos de Ventas	\$ 340,50	7,12%
Rubro 3	Costos Operativos	\$ 2.100,52	43,91%
Rubro 4	Gastos de Constitución	\$ 1.150,00	24,04%
TOTAL		\$ 4.783,53	100,00%

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

El capital de trabajo de la microempresa en el inicio de sus operaciones esta valorizado por \$4.783,53; siendo los Costos de Operación (servicios) el rubro más importante con el 43,91%; lo cual confiere la importancia en sus elementos. El requerimiento de insumos o materiales, mano de obra y costos indirectos nos reflejará el Beneficio Bruto de la microempresa en relación de los ingresos recibidos por los servicios a brindar y el uso de los costos que son el destino de los recursos en cada servicio a fin de mantener activo al negocio en el mercado.

En la siguiente tabla se puede apreciar la inversión necesaria en activos fijos que serán requeridos para la Microempresa, lo cual están constituidos en Equipos de Cómputo, Equipos de Oficina, Muebles y Enseres, tal como se muestra a continuación:

Tabla 31: Inversión en Activos Fijos

Activos Fijos	C.Total
Equipo de Cómputo	\$ 5.604,00
Equipo de Oficina	\$ 790,00
Muebles de Oficina	\$ 2.415,00
TOTAL	\$ 8.809,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

La inversión de activos fijos concierne en la adquisición de muebles, escritorios, sillas, computadoras, impresoras, proyectores, archivadores, aire acondicionado, entre otros; cuya inversión es de \$8.809,00. Además, la inversión por cada bien será reflejado en el Anexo N° 7.

3.5.5 Capital Social

En esta parte se hace referencia el capital social de una empresa, en la cual para constituir la Microempresa de Asesoría CONADFI, es necesario hacer énfasis el aporte del accionista o los accionistas, cuyo valor total serán los bienes que tendrá a disposición la microempresa y el aporte de dinero en efectivo para su constitución, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 32: Capital Social – Microempresa de Asesoría CONADFI

Aportación del Accionista (Capital Social)	\$ 3.592,53
*Aportación en efectivo	\$ 2.247,30
Dinero en efectivo	\$ 2.247,30
*Aportación en bienes	\$ 1.345,23
Laptop	\$ 1.200,00
Mesa	\$ 100,00
Silla	\$ 45,23

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

El Capital Social de la Microempresa de Asesoría CONADFI para inicio de sus operaciones serán de \$3.592,53 siendo aportes en efectivo y bienes, lo cual nos permitirá realizar una correlación con la inversión total del negocio, siendo el fin de sintetizar el dinero necesario que será mediante un crédito bancario para cubrir la inversión global. A continuación, se presenta en la siguiente tabla la inversión total para la Microempresa:

Tabla 33: Inversión Total – Microempresa de Asesoría CONADFI

Inversión total	
Inversión en activos fijos	\$ 8.809,00
Inversión en capital de trabajo	\$ 3.592,53
Inversión total	\$ 13.592,53

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Para inicio de sus operaciones y actividades en el mercado, la Microempresa de Asesoría CONADFI requerirá una inversión de \$13.592,53; cuyo valor está constituido en el Plan de Inversiones de Activos Fijos y Capital de Trabajo.

Por consiguiente, en la siguiente tabla se reflejará el financiamiento necesario y requerido para la microempresa tal como se muestra a continuación:

Tabla 34: Financiamiento

Financiamiento			%	Tmar	p.
Capital social	26%	\$ 3.592,53	26,43%	13,90%	3,67%
Préstamo bancario	74%	\$ 10.000,00	73,57%	8,00%	5,89%
Total		\$ 13.592,53	100,00%	Tmar	9,56%

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Tal como se puede apreciar en la tabla, se puede indicar que para el inicio de sus operaciones y actividades con una inversión total de \$13.592,53; la Microempresa de Asesoría CONADFI requiere adquirir un préstamo por un valor de \$10.0000, 00 para cubrir la inversión, lo cual el crédito será otorgado por el Banco Bolivariano con una tasa de interés del 8%, vencimiento a 3 años plazo y pagos mensuales, tal como se puede apreciar en Anexo N° 8 la tabla de amortización del préstamo adquirido.

Además, es importante mencionar que los valores constituidos en plan de inversiones de activos y capital de trabajo, así como también el préstamo bancario y capital propio serán reflejados en el Anexo N° 9 del Balance Inicial de la Microempresa de Asesoría CONADFI.

3.5.6 Presupuesto de Ingresos

El Presupuesto de Ingresos Proyectados de la Microempresa de Asesoría CONADFI contempla en los ingresos recibidos por los diferentes servicios de asesoría que será brindados en los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, considerando nuestro mercado meta y tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 35: Ingresos por Servicios de Asesoría Administrativa

Ingresos por servicio de asesoría administrativa					
Servicios	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Servicios en trámites legales	\$1.839,71	\$1.910,00	\$1.980,00	\$2.050,00	\$2.120,00
Diseño de la marca y filosofía empresarial	\$1.111,76	\$1.120,00	\$1.180,00	\$1.240,00	\$1.300,00
Diseño de Planeación Estratégica	\$575,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00
Paquete Emprendedor	\$11.075,29	\$11.490,00	\$11.955,00	\$12.420,00	\$12.885,00
Total	\$14.601,76	\$15.120,00	\$15.715,00	\$16.310,00	\$16.905,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Tal como se puede apreciar en la tabla, se indica los servicios que se brindarán dentro de Asesoría Administrativa, considerando su precio y el margen de contribución.

Tabla 36: Ingresos por Servicios de Asesoría Financiera

Ingresos por servicio de asesoría financiera					
Servicios	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Presupuestos y Estados Financieros	\$287,50	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00
Paquete Emprendedor(C-F)	\$9.583,33	\$10.000,00	\$10.500,00	\$11.000,00	\$11.500,00
Total	\$9.870,83	\$10.300,00	\$10.800,00	\$11.300,00	\$11.800,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

De igual manera, se puede apreciar el presupuesto de ingresos de los servicios la microempresa brindará dentro de la Asesoría Financiera, haciendo énfasis la demanda y frecuencia de uso del servicio.

Tabla 37: Ingresos por servicios de Asesoría Contable

Ingresos por servicio de asesoría contable					
Servicios	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Servicios en declaración de impuestos	\$17.220,00	\$18.160,00	\$18.880,00	\$19.600,00	\$20.320,00
Contabilidad Integral	\$30.600,00	\$32.000,00	\$33.200,00	\$34.400,00	\$35.600,00
Total	\$47.820,00	\$50.160,00	\$52.080,00	\$54.000,00	\$55.920,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Así mismo, se especifica los ingresos que obtendría la microempresa por los servicios prestados dentro de la Asesoría Contable, a fin de obtener un nivel de crecimiento y margen de utilidad.

En definitiva, la elaboración del Presupuesto de Ingresos de la Microempresa de Asesoría CONADFI concierne en la entrada de dinero recibido por parte de los clientes que obtendrían los servicios prestados, los cuales estos valores ayudarán a solventar todos los gastos y costos ocasionados o realizados por parte de la microempresa durante un año determinado y con el objetivo de conocer la rentabilidad del negocio. En este caso los ingresos tendrán un crecimiento constante del 3,09% en los años proyectados.

3.5.7 Estados Financieros Proyectados

La elaboración y presentación de los Estados Financieros se constituyen en herramientas de gestión para una organización, ya que ayudará a tener una visión clara de la situación real de la empresa.

Para esto, la Microempresa de Asesoría CONADFI se basa en la elaboración de sus Estados Financieros: Estado de Resultados, Flujo de Caja y Balance General de una forma correcta, los cuales se sistematiza los recursos con los que cuenta, los resultados obtenidos, proformas de entradas y salidas de dinero, registros de actividades en libros contables y auxiliares, rentabilidad generada, entre otros aspectos que servirán para la correcta toma de decisión y cumplimiento de objetivos.

3.5.7.1 Estado de Resultados Proyectado

Uno de los Estados Financieros importante es sin duda el Estado de Resultado o Pérdidas y Ganancias. La Presentación del Estado Financiero de la Microempresa de asesoría CONADFI permitirá conocer la simplificación y diferencia de los ingresos recibidos frente a los costos y gastos realizados en cada proyectado, tal como se muestra a continuación la siguiente tabla:

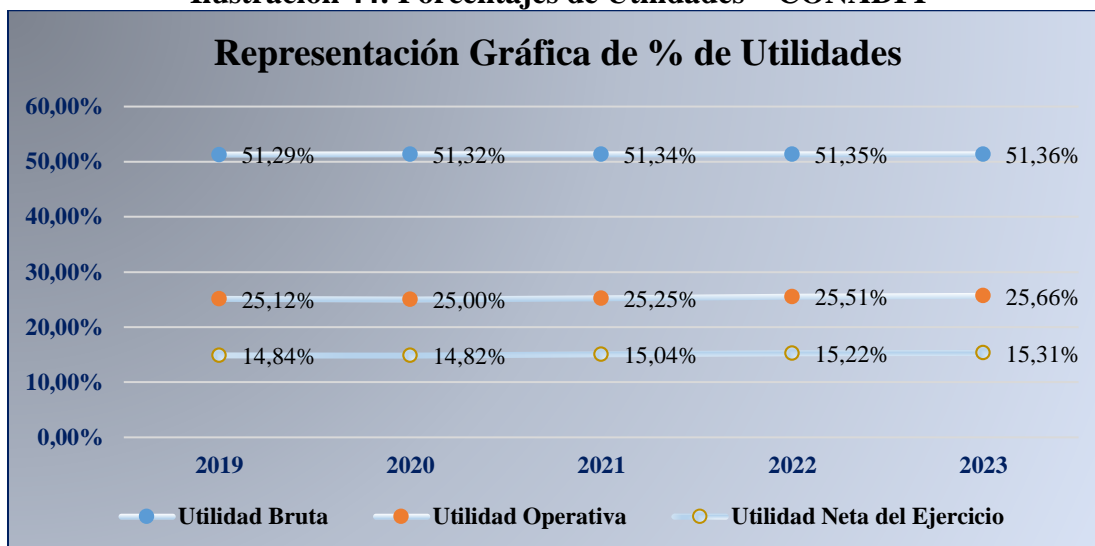
Tabla 38: Estado de Pérdidas y Ganancias – Microempresa CONADFI

ESTADO DE RESULTADOS					
Ingresos Operacionales	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos por Servicios	\$72.292,60	\$75.580,00	\$78.595,00	\$81.610,00	\$84.625,00
Costo de Venta	\$44.821,41	\$46.859,60	\$48.728,90	\$50.598,20	\$52.467,50
Utilidad Bruta	\$27.471,19	\$28.720,40	\$29.866,10	\$31.011,80	\$32.157,50
Gastos Operacionales	\$22.687,96	\$24.030,09	\$24.511,44	\$23.749,19	\$24.234,17
Sueldos y Salarios	\$14.158,39	\$15.427,39	\$15.833,85	\$16.240,31	\$16.646,77
Arriendo de Local	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00
Gastos de Amortización	\$57,50	\$57,50	\$57,50	\$57,50	\$57,50
Gastos de Depreciación	\$1.822,30	\$1.822,30	\$1.822,30	\$576,90	\$576,90
Servicios Básicos	\$1.818,73	\$1.862,34	\$1.907,00	\$1.952,73	\$1.999,56
Gastos de Publicidad	\$395,00	\$404,47	\$414,17	\$424,10	\$434,27
Suministros de Limpieza	\$159,70	\$163,53	\$167,45	\$171,47	\$175,58
Suministros de Oficina	\$676,35	\$692,57	\$709,18	\$726,18	\$743,60
Utilidad Operativa	\$4.783,22	\$4.690,31	\$5.354,66	\$7.262,61	\$7.923,33
Gastos Financieros	\$689,00	\$434,08	\$158,00	\$-	\$-
U. A. P. T. 15%	\$4.094,22	\$4.256,22	\$5.196,66	\$7.262,61	\$7.923,33
Participación Trabajadores	\$614,13	\$638,43	\$779,50	\$1.089,39	\$1.188,50
U. antes I e I 22%	\$3.480,09	\$3.617,79	\$4.417,16	\$6.173,22	\$6.734,83
Impuesto a la Renta	\$765,62	\$795,91	\$971,77	\$1.358,11	\$1.481,66
Utilidad Neta del Ejercicio	\$2.714,47	\$2.821,88	\$3.445,38	\$4.815,11	\$5.253,17

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

La elaboración de este reporte financiero permitirá a la Microempresa determinar los márgenes de utilidades en cada período generado, tal como se presenta en la siguiente ilustración:

Ilustración 44: Porcentajes de Utilidades – CONADFI



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

En la ilustración se puede indicar el crecimiento porcentual en cada período determinado en cuanto a la Utilidad Bruta, Utilidad Operativa y Utilidad Neta de la Microempresa, demostrando de esta manera, que Asesoría CONADFI se mantendrá posicionado en el mercado manteniendo su nivel de crecimiento en participación de mercado y nivel de aceptación y fidelización por parte de sus clientes.

3.5.7.2 Flujo de Caja Proyectado

La elaboración y presentación del Flujo Caja o Presupuesto de Tesorería se constituye en otro reporte financiero para la Microempresa CONADFI, ya que se simplifica las entradas y salidas de efectivo dentro de un período determinado.

A continuación, se presenta en el Estado de Flujo de Caja Proyectado de la Microempresa de Asesoría CONADFI:

Tabla 39: Flujo de Caja o Presupuesto de Tesorería – CONADFI

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
Período	Año 0	2019	2020	2021	2022	2023
Saldo Inicial		\$3.633,53	\$5.713,07	\$7.669,39	\$10.114,21	\$16.595,62
Préstamo Bancario	\$10.000,00					
Más Entradas de Efectivo						
Ingresos por Servicios		\$72.292,60	\$75.580,00	\$78.595,00	\$81.610,00	\$84.625,00
Efectivo Disponible	\$10.000,00	\$75.926,13	\$81.293,07	\$86.264,39	\$91.724,21	\$101.220,62
Inversión	\$13.592,53					
Salidas de Efectivo		\$70.213,06	\$73.623,68	\$76.150,18	\$75.128,60	\$77.606,43
Pago de Salarios		\$14.158,39	\$15.427,39	\$15.833,85	\$16.240,31	\$16.646,77
Pago de Servicios Básicos		\$1.818,73	\$1.862,34	\$1.907,00	\$1.952,73	\$1.999,56
Pago de Amortización de Constitución		\$57,50	\$57,50	\$57,50	\$57,50	\$57,50
Pago de Suministros de Limpieza		\$159,70	\$163,53	\$167,45	\$171,47	\$175,58
Pago de Suministros de Oficina		\$676,35	\$692,57	\$709,18	\$726,18	\$743,60
Pago de Arrendamiento		\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00	\$3.600,00
Pago de Impuesto a la Renta		\$765,62	\$795,91	\$971,77	\$1.358,11	\$1.481,66
Pago de Publicidad		\$395,00	\$404,47	\$414,17	\$424,10	\$434,27
Pago de Obligaciones Financieras		\$3.760,36	\$3.760,36	\$3.760,36	\$-	\$-
Pago de Costo de Venta		\$44.821,41	\$46.859,60	\$48.728,90	\$50.598,20	\$52.467,50
Efectivo Neto	\$(3.592,53)	\$5.713,07	\$7.669,39	\$10.114,21	\$16.595,62	\$23.614,18
Aportación de Capital	\$3.592,53					
Flujo Acumulado	\$-	\$5.713,07	\$13.382,47	\$23.496,68	\$40.092,29	\$63.706,48

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

La correcta elaboración y presentación del Flujo de Caja permitirá determinar la acumulación de flujos líquidos o netos de un determinado período, tal como se puede apreciar en la tabla, por lo tanto, se constituye este reporte financiero para la toma de decisión como un indicador de liquidez de la microempresa.

Además, se concluye con el análisis de que este Estado Financiero también permitirá determinar la viabilidad del negocio a través de indicadores financieros, tomando en cuenta el Costo de Oportunidad con un 9,56% obtenido del cálculo de TMAR tanto de la Deuda Adquirida como del Capital Aportado.

3.5.7.3 Balance General Proyectado

Tabla 40: Balance General Proyectado – CONADFI

BALANCE GENERAL PROYECTADO					
ACTIVOS	2019	2020	2021	2022	2023
Caja	\$3.427,84	\$4.601,64	\$6.068,53	\$9.957,37	\$14.168,51
Bancos	\$2.285,23	\$3.067,76	\$4.045,68	\$6.638,25	\$9.445,67
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	\$5.713,07	\$7.669,39	\$10.114,21	\$16.595,62	\$23.614,18
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	2019	2020	2021	2022	2023
Equipo de Oficina	\$790,00	\$790,00	\$790,00	\$790,00	\$790,00
Depreciación Acumulada	\$142,20	\$284,40	\$426,60	\$568,80	\$711,00
Equipo de Computación	\$5.604,00	\$5.604,00	\$5.604,00	\$5.604,00	\$5.604,00
Depreciación Acumulada	\$1.245,40	\$2.490,79	\$3.736,19	\$3.736,19	\$3.736,19
Muebles y enseres	\$2.415,00	\$2.415,00	\$2.415,00	\$2.415,00	\$2.415,00
Depreciación Acumulada	\$434,70	\$869,40	\$1.304,10	\$1.738,80	\$2.173,50
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS	\$6.986,70	\$5.164,41	\$3.342,11	\$2.765,21	\$2.188,31
ACTIVOS DIFERIDOS	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos de Constitución	\$1.150,00	\$1.150,00	\$1.150,00	\$1.150,00	\$1.150,00
TOTAL DE ACTIVOS DIFERIDOS	\$1.150,00	\$1.150,00	\$1.150,00	\$1.150,00	\$1.150,00
TOTAL DE ACTIVOS	\$13.849,77	\$13.983,80	\$14.606,32	\$20.510,83	\$26.952,50
PASIVOS	2019	2020	2021	2022	2023
Préstamo Bancario	\$6.928,64	\$3.602,36	\$-	\$-	\$-
Participación del Trabajador	\$614,13	\$1.252,57	\$2.032,06	\$3.121,46	\$4.309,96
TOTAL DE PASIVOS	\$7.542,77	\$4.854,93	\$2.032,06	\$3.121,46	\$4.309,96
PATRIMONIO	2019	2020	2021	2022	2023
Capital	\$3.592,53	\$3.592,53	\$3.592,53	\$3.592,53	\$3.592,53
Reserva Legal	\$271,45	\$282,19	\$344,54	\$481,51	\$525,32
Utilidad Neta del Ejercicio	\$2.443,02	\$2.539,69	\$3.100,84	\$4.333,60	\$4.727,85
Utilidades Retenidas		\$2.714,47	\$5.536,34	\$8.981,73	\$13.796,84
TOTAL DE PATRIMONIO	\$6.307,00	\$9.128,88	\$12.574,26	\$17.389,37	\$22.642,54
TOTAL PASIVO-PATRIMONIO	\$13.849,77	\$13.983,80	\$14.606,32	\$20.510,83	\$26.952,50

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Finalmente, se prepara la elaboración y presentación del Balance General o Estado de Situación Financiera, ya que se constituye como un informe financiero de la situación contable, económica y financiera del negocio.

La presentación del Estado Financiero permitirá determinar el crecimiento de la Microempresa de Asesoría CONADFI en los años proyectados tal como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 45: Crecimiento de la Microempresa de Asesoría CONADFI



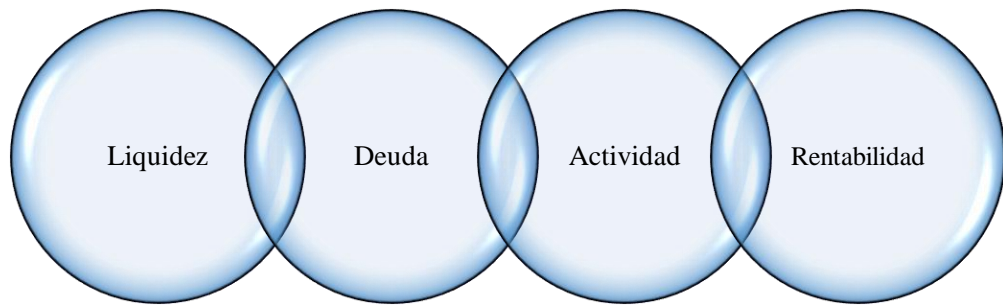
Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Se puede indicar a través de la ilustración la Microempresa CONADFI se mantendrá posicionada en el mercado con un 11,95% a través de servicios personalizados que se brindarán a los negocios y con un equipo de trabajo plenamente calificado y capacitado.

3.5.8 Indicadores Financieros

Para la correcta toma de decisión dentro de la Microempresa de Asesoría, es necesario utilizar los indicadores financieros, los cuales permitirán analizar dentro de un período determinado la solvencia, liquidez, rentabilidad de la microempresa.

Ilustración 46: Indicadores Financieros



Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Cuadro 12: Indicadores Financieros – Microempresa de Asesoría CONADFI

INDICADORES FINANCIEROS						
Indicadores	Fórmula	2019	2020	2021	2022	2023
1. Circulante	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	2,37	2,77	2,95	2,96	2,97
2. Ácida	$\frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	2,37	2,77	2,95	2,96	2,97
3. Deuda	$\frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total Activos}}$	39%	35%	33%	34%	34%
4. Capacidad Pago Intereses	$\frac{\text{Utilidad antes Interés e Impuestos}}{\text{Intereses}}$	3,37	3,43	3,51	3,55	3,55
5. Margen Utilidad Bruta	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ingresos}}$	51%	51%	51%	51%	51%
6. Margen Utilidad Operativa	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ingresos}}$	25%	25%	25%	26%	26%
7. Margen Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}}$	15%	15%	15%	15%	15%
8. Rendimiento de Capital	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	87%	45%	31%	24%	19%
9. Rendimiento de Activos	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}}$	53,15%	29,32%	20,52%	15,67%	12,71%
10. Relación Costo-Beneficio	$\frac{\text{VAN} - \text{Inversión}}{\text{ABS(Inversión)}}$	1,1791				

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

- 1) **Razón Circulante:** se constituye como un indicador de liquidez basándose en el parámetro ideal que está entre 1 y 2 para ser aceptable, por lo que se puede indicar a través de los resultados obtenidos que la microempresa mantiene una holgura financiera mayor que 2, lo cual les permite medir su capacidad de pago a sus obligaciones a corto plazo, es decir que la microempresa por cada dólar de deuda se tiene \$2,00 con \$0,37 centavos para hacer frente a la obligación, tal como se obtiene en el año 2019.
- 2) **Prueba Ácida:** Se constituye en la disminución de los inventarios con que se cuenta. Para su efecto la microempresa no cuenta con inventarios debido a que es un negocio de servicios. Sin embargo, se puede indicar que la microempresa se encuentra estable en los años proyectados, considerando el parámetro ideal entre 1 y 2, por lo que sí se puede hacer frente a sus obligaciones de corto plazo contando con los saldos de efectivo y cuentas por cobrar.
- 3) **Razón de Endeudamiento:** Este indicador nos permite medir el nivel de financiamiento de nuestros activos totales con respecto a los acreedores con que cuenta la microempresa, por lo que se puede indicar que dentro de los años proyectados la microempresa financia sus activos en un 35% por una entidad bancaria, en la que se adquirió un préstamo por el Banco Bolivariano.

- 4) **Capacidad de Pago de Intereses:** este indicador permite medir la variación de pago de intereses que la microempresa cancela de manera mensual con base al crédito bancario recibido por el Banco Bolivariano con fecha de pago en 3 años de vencimiento, por lo que el valor de interés total es de \$1.281,09 y se refleja en el Estado de Resultados.
- 5) **Margen de Utilidad Bruta:** mide el MUB de los ingresos recibidos por los servicios brindados, los cuales se reflejan en el Estado de Resultados. Para efecto, la microempresa realiza un análisis entre la utilidad bruta frente a los ingresos totales, considerando el costo de cada servicio. Por consiguiente, se puede indicar que dentro de los años proyectados la microempresa mantiene un margen de utilidad bruta del 51%, por lo que se considera aceptable dentro del parámetro ideal entre 50% a 60%.
- 6) **Margen de Utilidad Operativa:** este indicador permite medir la variación del margen de utilidad operativa de los ingresos. Bajo este precedente se puede indicar que la microempresa realiza un análisis relacional entre los ingresos obtenidos frente a los gastos ocasionado durante un período determinado, por lo que se puede apreciar en la tabla que de acuerdo a los años proyectados el MUO de la microempresa es del 25% cumpliendo el parámetro ideal entre 25% a 45% para ser aceptable.
- 7) **Margen de Utilidad Neta:** con este indicador permitirá determinar la utilidad líquida o neta en cada período determinado, considerando el parámetro ideal entre 10% a 20%. Por consiguiente, la microempresa realiza un análisis entre sus ingresos

percibidos frente a todos sus costos, gastos, impuestos y demás rubros reflejados en el Estado de Resultados a fin de obtener la utilidad líquida del ejercicio, cuyo valor se visualiza en el Balance General. De manera general, se puede indicar que el MGU de la microempresa en los años presupuestados es del 15% cumpliendo el parámetro ideal para ser aceptable.

- 8) **Rendimiento de Capital:** con este indicador se puede indicar el crecimiento patrimonial de la microempresa, por lo que se pudo determinar mediante un análisis entre la utilidad neta y el patrimonio dentro de los años proyectados es del 41%, lo que le permitirá mantenerse en el mercado.
- 9) **Rendimiento de Activos:** el rendimiento de los activos fijos que cuenta la microempresa equivale al 26,27%; lo que se puede indicar que nuestros activos a pesar de haberse realizado el valor depreciable y valor residual, nuestros activos se mantiene su vida útil que servirá con el tiempo si es necesario mantenerlo, renovar o vender, de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa.
- 10) **Relación Costo-Beneficio:** a través del Índice Neto de Rentabilidad permitirá determinar la viabilidad de la microempresa en el mercado, lo cual se hace referencia entre la división de los ingresos netos totales y los costos totales de inversión. Por consiguiente, se obtiene como resultado 1,1791; es decir que por cada dólar invertido se obtiene \$0,18 de utilidad. Además, se cumple el parámetro ideal $1 > 0$.

3.5.9 Resultados

Dentro de los resultados se indicarán los criterios de aceptación para la viabilidad de la Microempresa de Asesoría CONADFI direccionado al sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, considerando indicadores para la toma de decisión como VAN, TIR y PRI, lo cual se detalla a continuación en las siguientes tablas:

Tabla 41: Criterios de Aceptación

COSTO DE OPORTUNIDAD (WAC O CCPP)	9,56%
VAN	\$32.181,53
TIR	61%
PRI	ACEPTAR

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Tabla 42: Flujos Netos Acumulados

0	\$ -		
1	\$ 5.713,07	\$ 5.713,07	
2	\$ 7.669,39	\$ 13.382,47	PRI
3	\$ 10.114,21	\$ 23.496,68	
4	\$ 16.595,62	\$ 40.092,29	
5	\$ 23.614,18	\$ 63.706,48	

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Tabla 43: Período de Recuperación de la Inversión

AÑOS	2,00	
MESES	0,248345119	0,25
DÍAS	0,249	6

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Para determinar la viabilidad de la microempresa se considera los siguientes criterios:

- Considerando un costo de oportunidad de 9,56% y bajo el parámetro ideal para que un proyecto sea viable se debe considerar que el Valor Actual Neto sea positivo. En este caso se indica que una vez determinado los flujos netos en los años proyectados se obtiene un VAN de \$32.181,53 con respecto a la inversión total.
- Otro aspecto para aceptar que el proyecto será rentable, se debe considerar que la Tasa Interna de Retorno debe ser superior que el Costo de Oportunidad ($TIR > CCPP$). Para efecto, el negocio es viable ya que se obtiene como TIR el 61%.
- Finalmente, es importante indicar que el Período de Recuperación de la Inversión está dentro del plazo proyectado, ya que se recupera en 2 años, y 6 días.

Conclusiones

A través del desarrollo de un Plan de Negocios para la Creación de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI en el sector hotelero de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena se concluye en lo siguiente:

- Con el desarrollo del Análisis de Mercado permitieron determinar el nivel de aceptación de la creación de la microempresa para el sector hotelero de la parroquia Manglaralto con la implementación de instrumentos de recolección de datos, lo cual se reflejó que la microempresa tendrá un nivel de aceptación del 78,30%. Por consiguiente, se realizó la proyección de la demanda en base al aporte del 2% del sector hotelero de la provincia y de acuerdo con los servicios que se ofrecerán.
- Por su parte se procedió a desarrollar mediante la metodología de factores ponderados la localización óptima de la microempresa, en la que se pudo determinar que la Microempresa CONADFI estará ubicada en la comuna Montañita como punto estratégico, determinando un nivel de participación de mercado del 5%, logrando de esta manera la captación y fidelización de clientes.
- De igual manera, con el desarrollo de los instrumentos de recolección de datos permitieron diseñar el plan de marketing, las mismas que consiste en elaborar estrategias del servicio, precios, plaza y promoción, que

posteriormente garantice una mayor participación y mantenerse activa en el mercado. Dentro de las estrategias de servicio se diseñaron el nombre de la empresa, logo, slogan, descripción de los servicios que se va ofrecer, mientras en precio, se determinó de acuerdo al costo del servicio y necesidades de los negocios. Por otro lado, las estrategias de promoción, en esta parte se elaboran hojas volantes, tarjetas de presentación, membrete y creación de redes sociales y página web, que permitan la manera de llegar al cliente.

- Finalmente, se tuvo que desarrollar el Análisis Económico-Financiero, en la que a través de este se determinó la viabilidad de la microempresa a través de un VAN de \$32.181,53; TIR del 61% y se recupera la inversión dentro de 2 años y 6 días. Por lo cual, se concluye que la Microempresa de Asesoría CONADFI, generará un mayor posicionamiento y participación en el mercado mediante la oferta de sus servicios personalizados y con un equipo de trabajo plenamente capacitado y calificado.

Recomendaciones

Por lo tanto, se recomienda partir de las respectivas conclusiones:

- Con la puesta en marcha la Microempresa de Asesoría en la parroquia Manglaralto, se debería considerar mediante un estudio de mercado una nueva segmentación en localidades que cuenta con participación al mercado hotelero, obteniendo un crecimiento en su demanda anual. De igual manera,

establecer y desarrollar nuevos servicios de asesoría con el fin de buscar un mejor funcionamiento en los diferentes negocios y seguir manteniéndose en el mercado.

- Con la finalidad de expandirse en el mercado y abrir nuevas líneas de servicios de asesoría identificando a diferentes negocios dentro de la actividad turística poder incrementar el nivel de participación al 10% , de tal manera lograr una mayor captación de clientes potenciales.
- Considerar nuevas estrategias de marketing que permitan generar un mayor posicionamiento, fidelización de clientes, crecimiento de ingresos, mayor participación de mercado frente a la competencia.
- Realizar un monitoreo constante en los libros contables y estados financieros de que se lleven y se cumplan de manera correcta y con los lineamientos y fuentes de información válido que permita tomar una correcta toma de decisión. Además, de implementar nuevas herramientas de trabajo como un Software Contable y Análisis Financiero Online en la que se optaría trabajar con los programas WinnerCoop y Financial System para un trabajo más ágil, fácil y eficaz.

Bibliografía

(2018). *Organización Mundial de Turismo*, 12.

Administración, I. a. (2012). Henri Fayol.

Alles, M. (2016). *Recursos Humanos. Selección por competencias* (2 ed.). Buenos Aires: Granica.

Alvárez, D. J. (2017). *Estudio de Factibilidad para la implementación de un Laboratorio Virtual de Telefonía IP para la Carrera Ingeniería en Sistemas Computacionales*. Manabí, Ecuador.

Arévalo, B. M., & Martínez Ramos, P. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: una respuesta ética ante los desafíos globales* (Primera Edición ed.). México.

Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: EDAMASA S.A.

Asamblea Nacional. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda Una Vida (2017-2021)*. Ecuador.

Baca, G. (2013). *Evaluación de Proyectos* (Séptima Edición ed.). México: McGraw-Hill.

Barros, J. C. (2013). *Código Civil*.

Bravo, M. (2012). *Contabilidad de Costos*. Quito, Pichincha, Ecuador: Escobar.

Candil, I. M. (2016). *Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas, Cano Pina* (Primera Edición ed.). Ediciones Cano Pina.

- Cantos, J. E., & Jiménez Guerrero, G. (2017). *Estudio de Factibilidad para la Elaboración y Comercialización de Conservas de JackFruit en la Ciudad de Guayaquil y su posible exportación a México*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Censo, I. N. (2010). *Censo de la Provincia de Santa Elena*. INEC, Ecuador. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>
- Cevallos, D. M. (2015). Alli Shamushka a Ecuador el Turismo Sostenible como Estrategia para el Buen Vivir. , . *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos-ABET*, 5(2), 64-68.
- Chacón, M. F., & Giraldo Martínez, D. (febrero de 2016). *Diseño de Propuesta de Creación de Centro de Asesoría Administrativa, Financiera, Tributaria en la Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil dirigido a los microempresarios del Barrio Cuba*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Chacón, M. F., & Giraldo Martínez, D. (2016). *Diseño de Propuesta de Creación del Centro de Asesoría Administrativa, Financiera, Tributaria en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil dirigido a los Microempresarios del Barrio Cuba*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (3 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Chiquito, J. J., & Correa Solís, I. (2017). *Estudio de Factibilidad para la creación de una Empresa de Asesoría Administrativa para el desarrollo de microempresas en el sector de Urdesa, ciudad Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- (2018). *Codificación del Código Civil*. Quito-Ecuador.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (23 de marzo de 2016). *COOTAD*.

Comercio, E. (8 de Abril de 2018). Obtenido de El Comercio.

Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito, Ecuador.

Consultores Financieros J.R. (2015). San José. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27982/1/TESIS%20CONYA-USHCA.pdf>

Córdova, M. (2012). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Colombia: Ediciones ECOE.

Díaz, J. (2013). *Macroeconomía: primeros conceptos*. Barcelona, España.

Dirección Nacional de Asesoría Jurídica de la PGE. (2013). *Código de Trabajo*. Quito.

EMOTURISMO. (2018). *Negocios categorizados del sector hotelero en la provincia de Santa Elena*. Santa Elena.

Felix, A. F. (2017). *Importancia y Elaboración del Sistema Contable en la Empresa Moda Fashion Center del Distrito de ChinCha Alta, 2017*. Perú.

Fernández, J. L. (2013). *Ética y Responsabilidad Empresarial*. España.

Fernández, M. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero: Revisión de la Literatura Científica*. Murcia, España.

Florencia, M. (2013). *Introducción a las Herramientas de Consultoría*.

Franklin, E. (2012). *Organización de Empresa*. México.

García, G. M., & Monge García, M. (2018). *La Creación de Empresas y el Ciclo Económico de la Región Tres del Ecuador*. Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Chimborazo, Ecuador .

GEM. (2018). *Global Entrepreneur ship Monitor*.

H. Congreso Nacional. (2017). *Ley de Compañías*. Quito: Registro oficial 312 de 05-nov-1999.

Hernández, Z. T. (2014). *Introducción a la Ética*. México: Editorial Patria.

INEC. (2018). *Proyección de la Población Ecuatoriana 2010-2020*. Ecuador. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Proyecciones_Poblacionales/proyeccion_canton_al_total_2010-2020.xlsx

J., A. (2018). *Contabilidad Financiera*. Sinergia: Coaching, Consulting & Training.

Jiménez, G. A. (2016). *Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Asesoría de la Administración de Empresas para Emprendedores en la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Juárez, L. O., & García Cebrián, R. (2016). *Estructura del mercado turístico*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.

La Hora. (27 de Julio de 2017). Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102087768/hoteles-pequenos-en-crisis-por-falta-de-tursitas>

Ley de Codificación de Compañías. (2014). *Ley de Codificación de Compañías*. Ecuador.

- Ley de Consultoría. (2004). (C. Nacional, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial 455 de 5 de Noviembre del 2004.
- López, A. D. (2014). *Estudio de Factibilidad para la producción y comercialización de Pods de Café*. Guatemala.
- López, E. M. (2017). *Proyecto y Viabilidad del negocio o microempresa* (Segunda Edición ed.). Málaga, España: IC Editorial.
- Machado, V. A. (2012). *Creación de una Empresa de Asesoría Contable, Tributaria y Financiera para micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Machado, V. A. (2012). *Creación de una Empresa de Asesoría Contable, Tributaria y Financiera para micro, pequeñas y medianas empresas -MIPYMES- en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Machado, V. A. (2012). *Creación de una Empresa de Asesoría Contable, Tributaria y Financiera para micro, pequeñas y medianas empresas -MYPIMES- en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Mallarino, C. U. (2014). Desarrollo soial y bienestar. *Revista Científica Javeriana*, 17.
- Mankiw, G. (2011). *Principios de la Economía*. México: EDITEC.
- Mankiw, G., & Taylor, M. (2014). *Economía*. Madrid, , España: Ediciones Paraninfo SA.
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Código de Trabajo*. Ecuador.
- (2014). *Ministerio de Turismo*. Ministerio de Turismo. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/resumen-2014-turismo-ecuatoriano-en-su-mejor-momento/>

- Ministerio de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Ecuador.
- MINTUR. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. Quito, Pichincha, Ecuador.
- MINTUR. (2018). *Rendición de Cuentas 2018*. Ministerio de Turismo, Ecuador.
- Montalvo, G. C. (2017). *Proyecto de Factibilidad para la Creación de una Microempresa Productora y Comercializadora de prendas tejidas a mano, para la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, año 2017*. Loja, Ecuador.
- Moyano, J. A. (2017). “*Análisis y evaluación para optimización de la administración del Capital de Trabajo de una empresa constructora*”. Córdoba.
- Neira, C. A. (2017). “*ANALISIS DE LA AFLUENCIA TURÍSTICA ACTUAL EN LA COMUNA MONTAÑITA, PARROQUIA MANGLARALTO Y SU IMPACTO EN EL SECTOR HOTELERO*”. La Libertad-Ecuador.
- Nuño de Leon, P. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. México.
- OMT. (s.f.). *Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Oñate, M. B. (2018). *Influencia de la falta de un Manual de Funciones con el Comportamiento de los trabajadores de la empresa ETACALLING CIA. LTDA*. Quito, Ecuador.
- Orozco, J. d. (2016). *Evaluación Financiera de Proyectos* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones ECOE.
- Ortega, A. (2012). *Proyectos de Inversión*. México: Continental.
- Padilla, M. C. (2016). *Formulación y Evaluación de proyectos*. Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe.

- Palma, P. (2016). Mejora de la productividad en negocios turísticos: estudio de caso en Salinas, Ecuador. *Revista Internacional de Investigación y Docencia*, 33.
- Pérez Torres, V. (2012). *Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Ideaspropias.
- Ruíz, T. P. (2018). *Diseño de un sistema contable y de costos para la Empresa Eccuacintas en la Parroquia de San Antonio*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Sampieri, R. H. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sarmientos, R. (2015). *Contabilidad de Costos* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador.
- Taipe, M. S., & Albán León, J. (2017). La Calidad del Servicio del Sector Hotelero en el Desarrollo Turístico de la Provincia de Pastaza. Pastaza, Ecuador.
- Taylor, J., & Weerapana, A. (2012). *Principios de Economía* (Sexta Edición ed.). México: Cengage Learning.
- Turismo, M. d. (2017). *Ingreso de turistas a Ecuador*. Coordinación General de Estadística e Investigación del Mintur, Quito. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-a-ecuador-crecio-en-14-en-2017/>
- UNL. (2013). *La Gerencia y los Sistemas de Información*. Loja.
- Valencia, G. S. (2018). *Contabilidad de Costos*. Bogotá, Colombia: Ediciones ECOE.

Varela. (s.f.). *Estudio de Factibilidad y Proyectos*. Obtenido de <http://estudiodefactibilidadyproyectos.blogspot.com/2010/09/factibilidad-y-viabilidad.html>

Villalta, L. M. (2018). *“Estudio de factibilidad de un sistema de energía renovable aplicado a un nodo de servicio de telecomunicaciones*. Cuenca, Ecuador.

Villegas, J. C. *"Importancia de los Reglamentos Internacionales"* (15 de Junio de 2012).

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Scielo*, 247-252. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia de Variables

Operacionalización de la Variable Independiente y Variable Dependiente

Tema	Problema	Objetivo	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI en el Sector Hotelero de la Parroquia Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena	<p>Problema General ¿De qué manera está afectando la situación administrativa-financiera en el desarrollo de los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena?</p>	<p>Objetivo General Diseñar el plan de negocios en base a un estudio de mercado para la creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera dirigida al sector hotelero en la Parroquia Manglaralto, de la provincia de Santa Elena.</p>	<p>V.I. Creación de una microempresa</p>	<p>La Creación de una microempresa se debe a la decisión de desarrollar una idea que surge como consecuencia a la detección de una oportunidad de negocio en el mercado.</p>	Estudio de Mercado	Oferta Demanda
	<p>Problemas Específicos ¿Cuál sería el mercado meta de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera dentro de la provincia de Santa Elena?</p>	<p>Tareas Científicas Elaboración de un estudio de mercado que permita el análisis de la oferta y demanda de los negocios de la industria hotelera para la creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena.</p>			Estudio Técnico	Localización Organigrama Manual de Funciones Misión Visión
					Estudio Organizacional	Leyes Reglamentos
					Estudio Legal	Ingresos Costos Gastos Capital de Trabajo
			Estudio Económico			
					Estudio Financiero	Inversión Financiamiento
					Servicio	Asesoría Administrativa Asesoría Financiera Asesoría Contable

<p>Creación de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera CONADFI en el Sector Hotelero de la Parroquia Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena</p>	<p>¿Cuáles serían las estrategias de marketing que deberían implementarse en el negocio para atraer clientes y lograr las expectativas del emprendimiento?</p> <p>¿Qué indicadores se tomarán en consideración para el estudio de factibilidad de la creación de una Microempresa de Administrativa-Financiera para los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena?</p>	<p>Identificación del grado de participación de una Asesoría Administrativa-Financiera dentro de los negocios para el desarrollo sostenible y crecimiento económico de la provincia de Santa Elena.</p> <p>Selección de las estrategias de marketing que deberían implementarse en el negocio para la atracción de clientes y logro de las expectativas del emprendimiento.</p> <p>Identificación de los indicadores que se tomará en consideración para el estudio de factibilidad de la creación de una microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena.</p>	<p>V.D. Desarrollo del Sector Hotelero</p>	<p>El sector o actividad hotelera constituye en el crecimiento y desarrollo sostenible en la economía de una país, nación o localidad. El desarrollo del sector se basa en la aplicación de estrategias que fomente el crecimiento permanente de la misma.</p>	<p>Desarrollo del Turismo</p> <p>Desarrollo Económico</p> <p>Desarrollo Social</p>	<p>Gestión del Turismo Alojamiento turístico</p> <p>Producto Interno Bruto Tasa de Empleo Inflación</p> <p>Responsabilidad Social Empresarial Valores Ética Profesional</p>
---	---	---	---	--	--	---

Fuente: Libro de Metodología de la Investigación (Sampieri, 2015)

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Anexo 2: Formato de Entrevista a Administradores o Propietarios



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



Objetivo: Determinar la aceptación de los clientes en la creación de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para la prestación de sus servicios en los negocios del Sector Hotelero de la Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

1. ¿Cómo ha sido la evolución de la actividad turística hotelera en la parroquia Manglaralto?
2. ¿Cree usted que los negocios del sector hotelero se han fortalecido a través del apoyo de entidades que contribuyen al fortalecimiento y desarrollo económico de la localidad?
3. ¿Cree usted que las diferentes microempresas de Asesorías que existen dentro de la Provincia ofrecen diferentes herramientas en busca de la satisfacción de necesidades de los clientes?
4. En base a sus años de experiencia. ¿Usted ha recibido algún tipo de servicio de asesoría direccionado al crecimiento de su negocio?
5. En base a la situación económica del país y de la provincia. ¿Para usted cuál sería la posibilidad de apertura de una Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera en la Parroquia Manglaralto para el sector hotelero?
6. ¿Qué ventajas y desventajas tendría la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para el sector hotelero de la Parroquia Manglaralto en la Provincia de Santa Elena?

7. ¿Cree usted que, mediante la creación de una Microempresa de Asesoría, traería un progreso elevado en los negocios del sector hotelero de la Parroquia Manglaralto de la Provincia de Santa Elena?
8. En caso de que se lleve puesta en marcha el negocio. ¿De qué manera podría ser financiado el proyecto?
9. ¿Qué tipo de servicios de asesoría más relevantes, consideraría usted que brindara la empresa en pro mejora y desarrollo de los negocios del sector hotelero?
10. ¿Cree usted que los diferentes tipos de servicios de asesoría que brindaría la empresa podría fidelizar a los clientes? ¿De qué manera lo haría?

Anexo 3: Formato de Entrevista a Expertos en Actividad Turística Hotelera



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



Objetivo: Determinar la aceptación de los clientes en la creación de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para la prestación de sus servicios en los negocios del Sector Hotelero de la Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena.

Datos Personales:

Nombre: Edad:..... Género:.....
Empresa..... Cargo.....
Formación Académica..... Especialidad.....

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

- 4 ¿Cómo ha sido la evolución de la actividad turística hotelera en la provincia de Santa Elena?
- 5 ¿De qué manera ha sido el aporte de las entidades reguladoras al desarrollo y crecimiento de la actividad turística hotelera en la provincia de Santa Elena?
- 6 ¿Cree usted que la actividad turística hotelera tiene relevancia en la economía local?
- 7 ¿Cuál ha sido el mayor impacto de la actividad turística hotelera en la provincia de Santa Elena?
- 8 ¿Cuáles han sido los factores más relevantes que han hecho que los turistas nacionales y extranjeros elijan a la provincia de Santa Elena como uno de los lugares turísticos más visitados?
- 9 ¿Cree usted que los negocios del sector hotelero están bien estructurados sin algún tipo de riesgo?
- 10 ¿Qué ventajas y desventajas tienen los negocios hoteleros de la Ruta del Spondylus con respecto a los negocios que existen dentro de los cantones de la provincia?
- 11 ¿Qué programas de desarrollo turístico se han sido implementados dentro de la provincia de Santa Elena para fortalecer la actividad turística hotelera?
- 12 ¿Cuál sería la visión estratégica de fomentar la gestión integral de la oferta hotelera dentro de la provincia de Santa Elena?

Anexo 4: Formato de Encuesta



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



Objetivo: Determinar la aceptación de los clientes en la creación de la Microempresa de Asesoría Administrativa-Financiera para la prestación de sus servicios en los negocios del Sector Hotelero de la Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena.

Edad: Género: Masculino Femenino

Nivel de Instrucción: Sin Educación Básica Media Superior:

El negocio que posee cuenta con servicios básicos, tales como:

Agua Luz Alumbrado Público

Telecomunicaciones Recolección de Basura

1. ¿El negocio con que cuenta usted es propio?

Si
No

2. ¿Cuántos años cuenta su negocio posicionado en el mercado?

1 a 5 años	<input type="checkbox"/>
5 a 10 años	<input type="checkbox"/>
10 a 15 años	<input type="checkbox"/>
15 a 20 años	<input type="checkbox"/>
20 a 25 años	<input type="checkbox"/>
Más de 25 años	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo calificaría usted su negocio como aporte a la economía y desarrollo de la Provincia de Santa Elena?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Insuficiente	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Otros: _____	

4. ¿Tiene usted conocimientos de contabilidad, administración y finanzas?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

5. ¿Tiene conocimiento de que existen empresas de asesorías empresariales dentro de la provincia de Santa Elena?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

6. ¿Conoce usted qué tipo de contribuyente es?

Obligado a llevar contabilidad	<input type="checkbox"/>
No obligado a llevar contabilidad	<input type="checkbox"/>
RISE	<input type="checkbox"/>
RUC	<input type="checkbox"/>
No tiene conocimiento	<input type="checkbox"/>

7. ¿Lleva usted un registro sobre el detalle de sus ingresos y gastos del negocio?

Definitivamente sí	<input type="checkbox"/>
Probablemente sí	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

8. ¿Se sentiría satisfecho con la creación de una Empresa de Asesoría en la Parroquia Manglaralto?

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

9. ¿Qué tipo de asesoría usted consideraría relevante brindaría la empresa?

Asesoría Contable	<input type="checkbox"/>
Asesoría Administrativa	<input type="checkbox"/>
Asesoría Tributaria	<input type="checkbox"/>
Asesoría Financiera	<input type="checkbox"/>
Asesoría de Marketing	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este tipo de servicios de asesoría que recibiría por parte de la empresa?

De \$50,00 a \$100,00	<input type="checkbox"/>
De \$101,00 a \$150,00	<input type="checkbox"/>
De \$151,00 a \$200,00	<input type="checkbox"/>
De \$201,00 a \$250,00	<input type="checkbox"/>
De \$251,00 a \$300,00	<input type="checkbox"/>
De \$301,00 a \$350,00	<input type="checkbox"/>
De \$351,00 a \$400,00	<input type="checkbox"/>
De \$401,00 a \$500,00	<input type="checkbox"/>
Más de \$500,00	<input type="checkbox"/>

11. ¿A través de qué medios le gustaría recibir información sobre estos servicios?

Radio	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>
Hojas Volantes	<input type="checkbox"/>
Redes Sociales	<input type="checkbox"/>

Otros: _____

12. ¿Con qué frecuencia asistiría a la Empresa en solicitar la prestación de sus servicios?

Semanal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>
Ocasional	<input type="checkbox"/>

13. ¿Qué buscaría usted al momento de solicitar un servicio de asesoría contable, administrativa o financiera?

Información veraz y oportuna	<input type="checkbox"/>
Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>
Confiabilidad	<input type="checkbox"/>
Asesoría legal actualizada	<input type="checkbox"/>
Control de las operaciones	<input type="checkbox"/>

14. ¿Qué desventajas consideraría usted al momento de contratar un servicio de asesoría contable, administrativa o financiera?

Poco conocimiento profesional	<input type="checkbox"/>
Exceso en los costos	<input type="checkbox"/>
Trabajo ineficiente	<input type="checkbox"/>
Incumplimiento de contrato	<input type="checkbox"/>
Incumplimiento de tiempos de entrega	<input type="checkbox"/>
Otros: _____	

15. ¿Qué beneficios obtendría su negocio en caso de solicitar un servicio de asesoría por parte de la Empresa?

Control eficiente en sus operaciones	<input type="checkbox"/>
Servicio profesional y personalizado	<input type="checkbox"/>
Trabajo garantizado	<input type="checkbox"/>
Confidencialidad	<input type="checkbox"/>
Otros: _____	

Anexo 5: Modelo CANVAS

<p><u>Socios claves:</u> Entre los socios claves: Proveedores (luz, agua, e internet), Redes Sociales</p>	<p><u>Actividades claves:</u> Entre las actividades claves son el servicio de asesoría: -Asesoría Administrativa -Asesoría Contable -Asesoría Financiera</p>	<p><u>Propuesta de valor:</u> La propuesta de valor de la Microempresa CONADFI, es brindar servicios personalizados y precios muy cómodos basados en un estudio de la competencia y las necesidades o requerimientos de los clientes.</p>	<p><u>Relaciones con los clientes:</u> El trato que recibirá los clientes serán determinantes en la fidelización y la buena prácticas de los valores corporativos de la organización.</p>	<p><u>Segmentos de clientes:</u> La segmentación de la Microempresa CONADFI está basada en la implementación de encuestas a fin de determinar nuestro mercado, por lo que se pudo obtener que la microempresa tendrá un nivel de aceptación por parte de los clientes en un 78,30%, considerando el crecimiento del sector hotelero dentro de la provincia.</p>
	<p><u>Recursos claves:</u> Entre los recursos claves que requiere el modelo es: personal capacitado, instalaciones de equipos tecnológicos, ambiente de trabajo óptimo, filosofía empresarial bien definido.</p>		<p><u>Canales de Comunicación/Distribución:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de presentación • Atención telefónica para la gestión de reserva • Redes sociales como Instagram, Facebook, Página Web • Hojas volantes 	
<p><u>Estructura de costes:</u> Costos Fijos: Dentro de los costos fijos se considera el arrendamiento de oficina, depreciaciones de activos. Costos Variables: Se considera servicios básicos, suministros o materiales de oficina, suministros de limpieza, remuneraciones de mano de obra. La estructura de costes permitirá determinar el costo por cada servicio a ofrecer.</p>			<p><u>Líneas de ingresos:</u> La fuente de ingreso de la Microempresa se da mediante de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos obtenidos por servicio de asesoría administrativa • Ingresos obtenidos por servicio de asesoría contable • Ingresos obtenidos por servicio de asesoría financiera 	

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Anexo 6: Método de Factores Ponderados

Aplicación del Método de Factores Ponderados mediante la metodología de Análisis Técnico

Localización por método BROWN y GIBSON

Localización	Disponibilidad de Insumos					Mano de Obra					Mercado de Consumo				
	Comparación pareada			Σ	R1	Comparación pareada			Σ	R2	Comparación pareada			Σ	R3
	Transporte	Proveedor	Adquisición			Profesional	Eventual	Capacitada			Transporte	Preferencia	Localidad		
Olón	1	1	1	3	21,43%	1	0	1	2	16,67%	1	1	0	2	20,00%
Manglaralto	2	0	1	3	21,43%	1	1	1	3	25,00%	0	1	0	1	10,00%
Montañita	2	2	1	5	35,71%	2	0	2	4	33,33%	2	1	1	4	40,00%
Cadeate	1	1	1	3	21,43%	1	1	1	3	25,00%	1	1	1	3	30,00%
				14					12					10	

Olón	0,220
Manglaralto	0,092
Montañita	0,743
Cadeate	0,073

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Anexo 7: Plan de Inversiones

CONCEPTO	CANTIDAD	V. UNITARIO	PARCIAL	TOTAL
Propiedades y Equipo				
Equipos de Computación				\$ 5.604,00
Computador HP 350 LA	4	\$ 450,00	\$ 1.800,00	
Impresora Epson	1	\$ 260,00	\$ 260,00	
Proyector	2	\$ 320,00	\$ 640,00	
Software y licencia	2	\$ 1.452,00	\$ 2.904,00	
Equipo de Oficina				\$ 790,00
Teléfono PANASONIC	2	\$ 45,00	\$ 90,00	
Aire Acondicionado	2	\$ 350,00	\$ 700,00	
Muebles y Enseres				\$ 2.415,00
Escritorio	5	\$ 160,00	\$ 800,00	
Sillón ejecutivo	5	\$ 180,00	\$ 900,00	
Archivador	3	\$ 100,00	\$ 300,00	
Sillas para visita	2	\$ 115,00	\$ 230,00	
Papelera	5	\$ 8,50	\$ 42,50	
Pizarra	1	\$ 120,00	\$ 120,00	
Basurero	5	\$ 4,50	\$ 22,50	
TOTAL				\$ 8.809,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Anexo 8: Amortización del Préstamo

Año	Amort.Capital	Interés	Cuotas fijas	Saldo d Capit.
				\$ 10.000,00
1	\$ 3.071,36	\$ 689,00	\$ 3.760,36	\$ 6.928,64
2	\$ 3.326,28	\$ 434,08	\$ 3.760,36	\$ 3.602,36
3	\$ 3.602,36	\$ 158,00	\$ 3.760,36	\$ -

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Anexo 9: Balance Inicial

BALANCE INICIAL			
EMPRESA DE ASESORÍA "CONADFI R.L."			
ACTIVOS		PASIVOS	
<u>Activo corriente</u>		<u>Pasivo no corriente</u>	
Caja – Banco	\$ 3.633,53	Préstamo Bancario	\$ 10.000,00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 3.886,23	TOTAL PASIVO NO CORRIENTES	\$ 10.000,00
<u>Activos Fijos</u>		PATRIMONIO	
Equipo de Oficina	\$ 790,00	<u>Patrimonio</u>	
Equipo de Cómputo	\$ 5.604,00	Capital Social	\$ 3.592,53
Muebles y enseres	\$ 2.415,00	TOTAL PATRIMONIO	\$ 3.592,53
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 8.809,00		
<u>Otros Activos</u>			
Gastos de Constitución	\$ 1.150,00		
TOTAL OTROS ACTIVOS	\$ 1.150,00		
TOTAL ACTIVOS	\$ 13.592,53	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 13.592,53

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica

Anexo 10: Evidencia Fotográfica



Anexo 11: Presupuesto Final de Desarrollo de la Tesis

PRESUPUESTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN			
ITEM	COSTO UNIT.	CANTIDAD	TOTAL
RECURSOS MATERIALES			
Impresiones (hojas)	1888	\$ 0,10	\$ 188,80
Bolígrafos	3	\$ 0,30	\$ 0,90
Sobre manila	2	\$ 0,25	\$ 0,50
Borrador	1	\$ 0,25	\$ 0,25
Lapiceros	1	\$ 0,30	\$ 0,30
Carpeta	2	\$ 0,50	\$ 1,00
SERVICIOS			
Internet			\$ 45,00
Anillado	2	\$ 6,50	\$ 13,00
Encuadernación	2	\$ 10,00	\$ 20,00
MEDIOS			
Transporte			\$ 60,00
OTROS			
CD'S			\$ 1,25
Diseño de Localización			\$ 25,00
Aplicación de Formatos			\$ 20,00
Imprevistos			\$ 120,00
TOTAL			\$ 496,00

Elaborado por: Julio Alexander Alejandro Mujica