



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

**TEMA:**

**“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO A MOTORES FUERA DE BORDA EN LA COMUNA  
SAN PEDRO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**

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

**AUTOR:**

**Javier Isaías Rocafuerte Tumbaco**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**AÑO**

**2019**



**“CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO A MOTORES FUERA DE BORDA EN LA COMUNA  
SAN PEDRO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**

**AUTOR:**

**Rocafuerte Tumbaco Javier Isaías**

**TUTOR:**

**Ing. William Núñez De La Cruz**

**Resumen**

El presente trabajo contiene los estudios necesarios para la creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en la comuna San Pedro, provincia de Santa Elena, con el fin de cubrir la necesidad existente de los dueños y propietarios de motores fuera de borda en dicha localidad. La investigación realizada es de tipo exploratoria descriptiva porque identifica factores indispensables que permiten determinar la viabilidad y aceptación final de la propuesta. Se desarrolló un plan de negocios conformado por los estudios de mercado, técnico y económico – financiero, los cuales permiten concluir finalmente que el proyecto es rentable y sus indicadores tales como VAN, TIR, PRI demuestran que los flujos son atractivos para los inversionistas.

**Palabras claves:** Creación, microempresa, servicio, mantenimiento, motor fuera de borda.



**“CREATION OF A MICROENTERPRISE OF MAINTENANCE SERVICES FOR OUTBOARD MOTORS AT SAN PEDRO COMMUNE, SANTA ELENA PROVINCE, YEAR 2018”**

**AUTHOR:**

**Rocafuerte Tumbaco Javier Isaías**

**ADVISOR:**

**Ing. William Núñez De La Cruz**

**Abstrac**

The present research contains the necessary studies for the creation of a microenterprise of maintenance services for outboard motors at San Pedro commune, Santa Elena Province, in order to satisfy the need of owners of outboard motors in that sector. This research is descriptive exploratory type because to identify essential factors that determine viability and final acceptance of the proposal made. So that a business plan was developed, structured by market, technical and economic-financial studies whose finally conclude that the project is profitable and its indicators like VAN, TIR and PRI show that the flows are attractive to investors.

**Keywords:** Creation, microenterprise, services, maintenance, outboard motor.

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de profesor Guía del trabajo de titulación, “CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A MOTORES FUERA DE BORDA EN LA COMUNA SAN PEDRO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”, elaborado por el Sr. Javier Isaías Rocafuerte Tumbaco, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**



---

**Ing. William Núñez De La Cruz, MBA**  
**PROFESOR GUÍA**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo de titulación “**CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A MOTORES FUERA DE BORDA EN LA COMUNA SAN PEDRO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**”, elaborado por **Rocafuerte Tumbaco Javier Isaías**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

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

**Atentamente,**



---

**Rocafuerte Tumbaco Javier Isaías**  
**C.I: 092726649-4**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios, Rey celestial, por brindarme salud y vida, y por bendecirme siempre y en todo momento.

A mi madre quien ha sido la razón por la cual decido avanzar día a día, sin importar que tan complicada se vuelva mi vida, gracias porque me has enseñado a valorar lo poco que nos brinda la vida y conseguimos gracias al esfuerzo que hacemos.

A la señorita Kerlly Chalen Laínez, mi compañera de vida, quien ha sido un apoyo fundamental en mi vida y me ha impulsado a seguir adelante, me ha demostrado que el amor incondicional existe y supera toda barrera en la vida.

A mi tutor el Ing. William Núñez quien fue mi docente en varias asignaturas durante mi carrera profesional y mi guía en esta última etapa, le agradezco mucho inclusive por haber coincidido en una gran amistad.

A cada uno de mis docentes quienes me formaron académicamente durante todo este periodo universitario, gracias por compartir sus conocimientos y experiencias.

A mis amigos, quienes han sido parte de este proceso académico, gracias porque me demostraron que la amistad verdadera y sincera es sin lugar a dudas, el mejor regalo que nos puede dar la vida, y que no importan las diferencias entre nosotros, porque somos seres humanos, nos equivocamos y cometemos muchos errores, pero al final la amistad verdadera nos vuelve a unir.

*Javier I. Rocafuerte Tumbaco*

## DEDICATORIA

A quien me enseñó como respirar de nuevo,  
A quien me enseñó a pensar antes de actuar,  
A quien me enseñó a dar amor y nada más,  
Y que no importa si recibo algo a cambio,  
Solo se trata de ver hasta lo invisible,  
Y descubrir que en esta vida hay algo más,  
Porque sé que donde quiera que yo esté, tú vas a estar...

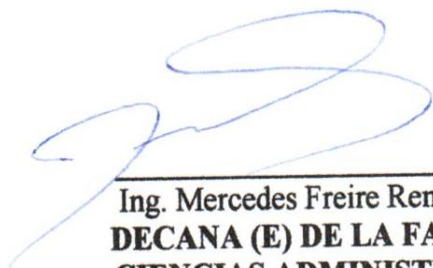
Como un ángel cuidarás de mí,  
Cuando me pierda y deje de reír...

Sé que voy a verte de nuevo,  
Para decirte cuanto te quiero...

A ti Padre,  
Héctor Urbano Rocafuerte De La Cruz  
Cada logro en mi vida, es para ti.

*Javier I. Rocafuerte Tumbaco*

**TRIBUNAL DE GRADO**



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



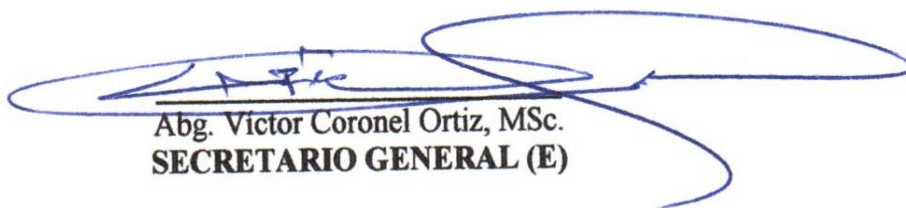
**Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DIRECTORA (E) DE CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



**Ing. William Núñez De La Cruz, MBA  
DOCENTE TUTOR**



**Ing. Divar Castro Loor, MSc.  
DOCENTE ESPECIALISTA**



**Abg. Victor Coronel Ortiz, MSc.  
SECRETARIO GENERAL (E)**



## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
TRIBUNAL DE GRADO .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
1.1. Revisión literaria .....	9
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos .....	11
1.2.1. Creación de una microempresa (variable Independiente).....	11
1.2.2. Satisfacción de necesidades de los dueños de motores (Variable dependiente) .....	19
1.3. Fundamentos sociales, filosóficos y legales.....	25
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>32</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>32</b>
2.1. Tipo de Investigación .....	32
2.2. Métodos de la investigación .....	33
2.3. Diseño de muestreo .....	33
2.4. Diseño de la recolección de datos .....	35
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>37</b>
3.1. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los propietarios de motores fuera de borda.....	37
3.2. Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a los técnicos expertos locales.....	58

3.3. Propuesta .....	62
3.3.1. Naturaleza del proyecto.....	62
3.3.2. Análisis de mercado .....	68
3.3.3. Análisis Técnico.....	78
3.3.4. Análisis Económico - Financiero .....	91
BIBLIOGRAFÍA .....	108
ANEXOS .....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio. ....	34
Tabla 2: Edad .....	37
Tabla 3: Género.....	38
Tabla 4: Nivel de Ingresos .....	39
Tabla 5: Número de motores fuera de borda que posee.....	40
Tabla 6: ¿Hace que tiempo adquirió su motor (es) fuera de borda? .....	41
Tabla 7: Tipo de motor que posee.....	42
Tabla 8: Marca de motor fuera de borda.....	43
Tabla 9: ¿Cuántas horas por semana utiliza su motor? .....	44
Tabla 10: ¿Considera usted que el personal debe estar calificado con amplios conocimientos y experiencias para brindar el servicio de mantenimiento?.....	45
Tabla 11: ¿Considera indispensable contar con las maquinarias y herramientas adecuadas para ofrecer un servicio de mantenimiento especializado? .....	46
Tabla 12: ¿Considera usted que los talleres informales cuentan con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio?.....	47
Tabla 13: ¿Considera importante realizar un mantenimiento preventivo a su motor? .....	48
Tabla 14: ¿Considera adecuado realizar un mantenimiento eléctrico periódicamente a su motor?.....	49
Tabla 15: ¿Considera adecuado realizar mantenimiento correctivo a su motor cuando surja daños imprevistos?.....	50
Tabla 16: ¿Considera pertinente un mantenimiento Overhaul (Cero Horas) a su motor cuando este lo requiera? .....	51
Tabla 17: ¿Considera que los espacios físicos de los talleres informales son adecuados para brindar un buen servicio al cliente? .....	52

Tabla 18: ¿Considera usted que un excelente ambiente laboral propicia un adecuado servicio al cliente en este tipo de servicios?.....	53
Tabla 19: ¿Considera que la atención brindada es eficiente en los talleres informales existentes? .....	54
Tabla 20: ¿Considera que el personal que brinda el servicio debe mostrar cualidades de atención y despejar todas sus dudas? .....	55
Tabla 21: ¿Considera que un servicio de mantenimiento especializado a su motor motivará su fidelización hacia la microempresa? .....	56
Tabla 22: ¿Considera necesaria la implementación de una microempresa de servicios de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en este sector? .....	57
Tabla 23: Nombre de la Microempresa.....	64
Tabla 24: Modelo de Negocio Canvas aplicado a la microempresa IFP Outboard Motors. S.A. ....	65
Tabla 25: Matriz FODA de la microempresa.....	66
Tabla 26: Mercado Total.....	69
Tabla 27: Actividades para servicios de mantenimiento preventivo y eléctrico...	70
Tabla 28: Programación Anual en mantenimientos según manuales de marcas. .	71
Tabla 29: Consumo aparente.....	72
Tabla 30: Participación de la competencia - Oferta. ....	73
Tabla 31: Maquinarias Necesarias para la Microempresa. ....	83
Tabla 32: Herramientas necesarias para la microempresa. ....	84
Tabla 33: Descriptivo del Gerente - Administrador.....	87
Tabla 34: Descriptivo del Asistente Administrativo.....	88
Tabla 35: Descriptivo de Técnico de motores.....	89
Tabla 36: Descriptivo Asistente Técnico de motores. ....	89

Tabla 37: Inversión Total .....	91
Tabla 38: Financiamiento.....	92
Tabla 39: Capacidad Instalada. ....	93
Tabla 40: Préstamo para Capital de trabajo. ....	93
Tabla 41: Tabla de amortización de préstamo para capital de trabajo.....	94
Tabla 42: Préstamo para Activos Fijos .....	94
Tabla 43: Tabla de amortización de préstamo para activos fijos. ....	94
Tabla 44: Costos totales según grupo de servicio. ....	95
Tabla 45: Costos unitarios de servicios.....	96
Tabla 46: Ingresos totales por grupo de servicio. ....	97
Tabla 47: Presupuesto de gastos administrativos y ventas.....	98
Tabla 48: Flujo de efectivo anual proyectado.....	99
Tabla 49: Indicadores de Evaluación. ....	100
Tabla 50: Estado de resultados Integral. ....	101
Tabla 51: Balance General.....	102
Tabla 52: Punto de equilibrio en Unidades según grupo de servicios. ....	103
Tabla 53: Punto de equilibrio en Dólares según grupo de servicios.....	103
Tabla 54: Análisis de Riesgos para la microempresa.....	104

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1: Edad .....	37
Gráfico 2: Género.....	38
Gráfico 3: Nivel de Ingresos .....	39
Gráfico 4: Número de motores fuera de borda que posee.....	40
Gráfico 5: ¿Hace tiempo adquirió su (s) motor (es) fuera de borda?.....	41
Gráfico 6: Tipo de motor que posee.....	42
Gráfico 7: Marca de motor fuera de borda.....	43
Gráfico 8: ¿Cuántas horas por semana utiliza su motor?.....	44
Gráfico 9: ¿Considera usted que el personal debe estar calificado con amplios conocimientos y experiencias para brindar el servicio de mantenimiento?.....	45
Gráfico 10: ¿Considera indispensable contar con las maquinarias y herramientas adecuadas para ofrecer un servicio de mantenimiento especializado? .....	46
Gráfico 11: ¿Considera usted que los talleres informales cuentan con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio? .....	47
Gráfico 12: ¿Considera importante realizar un mantenimiento preventivo a su motor? .....	48
Gráfico 13: ¿Considera adecuado realizar un mantenimiento eléctrico periódicamente a su motor? .....	49
Gráfico 14: ¿Considera adecuado realizar mantenimiento correctivo a su motor cuando surja daños imprevistos?.....	50
Gráfico 15: ¿Considera pertinente un mantenimiento Overhaul (Cero Horas) a su motor cuando este lo requiera? .....	51
Gráfico 16: ¿Considera que los espacios físicos de los talleres informales son adecuados para brindar un buen servicio al cliente? .....	52

Gráfico 17: ¿Considera usted que un excelente ambiente laboral propicia un adecuado servicio al cliente en este tipo de servicios? .....	53
Gráfico 18: ¿Considera que la atención brindada es eficiente en los talleres informales existentes? .....	54
Gráfico 19: ¿Considera que el personal que brinda el servicio debe mostrar cualidades de atención y despejar todas sus dudas?.....	55
Gráfico 20: ¿Considera que un servicio de mantenimiento especializado a su motor motivará su fidelización hacia la microempresa? .....	56
Gráfico 21: ¿Considera necesaria la implementación de una microempresa de servicios de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en este sector? .....	57

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Logo de IFP Outboard Motors. ....	74
<b>Ilustración 2:</b> Página Web Oficial de la empresa. ....	76
<b>Ilustración 3:</b> Cuenta Oficial de Facebook. ....	77
<b>Ilustración 4:</b> Mapa de procesos de IFP Outboard Motors S.A. ....	80
<b>Ilustración 5:</b> Flujograma Atención en la microempresa ....	82
<b>Ilustración 6:</b> Diseño interno del edificio. ....	86
<b>Ilustración 7:</b> Diseño en 3D parte interna. ....	86
<b>Ilustración 8:</b> Organigrama de IFP Outboard Motors S.A. ....	87



## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Matriz de Consistencia.....	114
<b>Anexo 2:</b> Matriz de operacionalización de variables.....	115
<b>Anexo 3:</b> Rol de pagos del primer año y general.....	117
<b>Anexo 4:</b> Inversión Inicial. ....	118
<b>Anexo 5:</b> Gastos de Constitución. ....	118
<b>Anexo 6:</b> Inversión en Activos y depreciación.....	119
<b>Anexo 7:</b> Periodo de recuperación de la inversión. ....	120
<b>Anexo 8:</b> Modelo de Encuesta.....	121
<b>Anexo 9:</b> Modelo de Entrevista. ....	123
<b>Anexo 10:</b> Validación del instrumento – Encuesta. ....	125
<b>Anexo 11:</b> Validación del instrumento – Entrevista.....	126
<b>Anexo 12:</b> Fotos de evidencia de entrevistas y encuestas realizadas. ....	127

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años gran cantidad de organizaciones en el mundo se enfocan en aspectos como la calidad, la optimización de recursos y la mejora continua en cada uno de sus procesos y actividades, lo que dirige su atención a la búsqueda de nuevas formas de generar ventajas competitivas y encontrando a la gestión del mantenimiento como una alternativa muy práctica para contribuir a la productividad general de cada organización.

Al convertirse entonces la adecuada gestión del mantenimiento en una alternativa que genera ventaja competitiva para las actividades productivas de una empresa, surge a su vez lo que (Ardila, Wilson, & Olmos, 2015, pág. 124) mencionan como “Outsourcing del mantenimiento”, lo cual permite que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos en la actividad principal que realizan y tercericen la actividad del mantenimiento para sus activos, dando paso a una nueva necesidad, la cual es la creación de nuevas empresas especializadas en brindar servicios de mantenimiento a las organizaciones productivas.

Actualmente el uso de motores fuera de borda para impulsar embarcaciones menores en el desarrollo de diversas actividades marítimas como la pesca y turismo a nivel mundial ha tomado mayor énfasis en las economías de los países que aprovechan su ubicación estratégica en la franja marino costera para generar ingresos y beneficiarse en estos sectores económicos. Por lo tanto, los motores fuera

de borda se han convertido en un importante activo para las personas, asociaciones y empresas que se dedican a estas actividades, haciendo que estos requieran de un adecuado mantenimiento para un funcionamiento óptimo, evitando daños o fallas imprevistas y prologando su vida útil por mucho más tiempo, permitiendo desarrollar sus actividades sin interrupciones.

Se puede mencionar que, en la comuna de San Pedro una de las principales actividades que genera ingresos económicos para sus habitantes es la pesca artesanal, precisamente desarrollada en embarcaciones pequeñas y medianas que son impulsadas por motores fuera de borda, los cuales debido a su constante uso requieren de un adecuado servicio de mantenimiento que permita y garantice su óptimo desempeño durante el desarrollo de estas actividades.

Si bien es cierto, la comuna de San Pedro no cuenta con centros técnicos o empresas que brinden un servicio de mantenimiento especializado a los motores fuera de borda, haciendo que la demanda de este servicio se encuentre insatisfecha de manera local. Por lo tanto, se plantea el proyecto de creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en la Comuna de San Pedro, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

El presente proyecto contempla aspectos como estudio de mercado, técnico, organizacional, legal y financiero, los cuales en conjunto constituyen la base para determinar la viabilidad del mismo ante su puesta en marcha y ejecución. Además, la puesta en marcha traerá consigo grandes beneficios para la comuna de San Pedro

y las comunidades cercanas que también desarrollan actividades como la pesca y turismo utilizando embarcaciones impulsadas con motores fuera de borda.

El **planteamiento del problema** radica en la comuna San Pedro de la parroquia Manglaralto, ubicada en la zona costera de la provincia de Santa Elena a 41 Km de la capital del mismo nombre. Donde se desarrollan principales actividades económicas como la pesca y el turismo haciendo uso de embarcaciones menores impulsadas por motores fuera de borda, sin embargo, el problema que se evidencia en esta localidad es la falta de centros técnicos o empresas que brinden un servicio de mantenimientos especializado a estos motores, ocasionando que el riesgo de daños imprevistos durante el desarrollo de sus actividades sea alto y esto provoque interrupción en la generación de ingresos para sus propietarios.

Por otro lado, la problemática de inexistencia de centros técnicos provoca que la cultura de mantenimiento preventivo de daños por parte de los dueños de embarcaciones sea baja, es decir que los dueños de embarcaciones se enfocan únicamente en desarrollar las actividades económicas para generar ingresos. Por tal razón, los daños y fallas en sus motores son frecuentes y esto a su vez eleva la demanda de servicios de mantenimientos correctivos.

A través de un diagnóstico de observación previo al desarrollo de la presente investigación, se detectó en el puerto pesquero artesanal de Santa Rosa y Anconcito, así como también en la avenida Eleodoro Solórzano del cantón La Libertad, pequeños espacios conocidos como talleres mecánicos y eléctricos en donde brindan el servicio de mantenimiento en general a motores fuera de borda. Sin

embargo, en la zona norte de la provincia de Santa Elena (San Pablo, Palmar, Ayangue, San Pedro, Valdivia, Libertador Bolívar, Montañita y Olón) donde también se registran las actividades como pesca y turismo, no existen estos espacios formales, provocando que los dueños de los motores acudan a sus conocimientos empíricos sobre una determinada falla o en su defecto trasladarse hasta los puertos pesqueros en la zona urbana para recibir un servicio especializado de mantenimiento a sus motores.

Por lo anteriormente expuesto, es necesaria la **formulación del problema** a través de la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida la creación de una microempresa especializada en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda contribuirá en la satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones en la comuna San Pedro, Provincia de Santa Elena?

De la misma manera, se **sistematiza el problema**, a través de la formulación de las siguientes interrogantes:

- ☞ ¿Cuál es la situación actual de mercado que determina la creación de una microempresa que brinde servicios de mantenimiento a motores fuera de borda?
- ☞ ¿Cuál es el perfil técnico necesario para el personal que brindará el servicio de mantenimiento a motores fuera de borda?
- ☞ ¿Cuáles son las herramientas y equipo técnico necesario para la creación de una microempresa de servicio de mantenimiento a motores fuera de borda?

☞ ¿Cómo la creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda beneficiará a los dueños de embarcaciones en la comuna San Pedro?

El **objetivo general** del presente trabajo consiste en determinar la viabilidad de creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda mediante un análisis situacional, técnico y financiero satisfaciendo las necesidades de los dueños de embarcaciones en la comuna San Pedro de la provincia de Santa Elena.

Las **tareas científicas** que aportan al cumplimiento del objetivo general antes mencionado, son las siguientes:

- ☞ Analizar las circunstancias actuales que acontecen en el mercado de la comuna de San Pedro mediante una investigación de mercado que aporte y fortalezca la creación de la microempresa de servicios de mantenimiento en este sector.
- ☞ Establecer un adecuado proceso de selección de personal acorde los servicios de mantenimiento que ofertara la microempresa.
- ☞ Identificar equipos y herramientas necesarias a través de un estudio técnico para una atención pertinente de las necesidades en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en este sector.
- ☞ Diseñar la propuesta de creación de una microempresa para satisfacer las necesidades en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en la comuna San Pedro.

De acuerdo a la problemática antes mencionada, se considera como **Justificación** que, el (Consejo del Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Rural Manglaralto, 2015) indica en el plan de desarrollo territorial que la principal rama de actividad económica lo conforman la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, donde la pesca artesanal concentra la mayor parte de su población económicamente activa (26,8%), siendo entonces, la principal fuente de sustento para los habitantes y considerando además que dicha actividad se realiza en embarcaciones pequeñas impulsadas por motores fuera de borda, es indispensable contar con microempresas que brinden servicios de mantenimiento especialmente a los motores como herramienta fundamental de sus actividades.

El mismo informe afirma que, de las 12 comunas que se encuentran ubicadas en el filo costero de la parroquia Manglaralto, San Pedro es el lugar donde existe el mayor número de pescadores y también donde se concentra el mayor porcentaje de actividad de la pesca artesanal (49,64%) del total, de esta manera la microempresa de servicios de mantenimientos a motores fuera de borda se ubicará estratégicamente en esta localidad, beneficiando además a las comunidades cercanas que también desarrollan esta actividad y el turismo marítimo como son Valdivia, Montañita y Olón.

La propuesta de creación de una microempresa de servicios de mantenimiento traerá consigo grandes beneficios para los dueños de embarcaciones, considerando que los motores fuera de borda constituyen una herramienta primordial de trabajo para el desarrollo de sus actividades, por lo que acceder a un servicio especializado

y adoptar una cultura sana en mantenimiento de sus motores, garantizarán un óptimo rendimiento y evitar daños imprevistos durante sus actividades económicas.

La **idea a defender** es la siguiente: La creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda contribuirá de manera favorable en la satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones en la comuna San Pedro, provincia de Santa Elena.

Las variables consideradas para el presente estudio son:

- ☞ **Variable Independiente:** Creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda.
- ☞ **Variable Dependiente:** Satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones de la comuna San Pedro.

El mapeo del presente trabajo de titulación lo componen tres capítulos y son los siguientes:

El Capítulo I, comprende la revisión literaria de trabajos similares y resaltar sus aportes significativos para la presente, además de la base teórica proporcionada por diversos autores quienes conceptualizan cada una de las variables, sus dimensiones e indicadores y finalmente los fundamentos sociales, filosóficos, legales y psicológicos que sustentan la investigación.

El Capítulo II, concierne a los materiales y métodos aplicados. En este capítulo se especifica el tipo y diseño de investigación conjuntamente con el diseño de



muestreo, en donde se obtiene la muestra representativa para la aplicación de los instrumentos de recolección de información del presente estudio.

Finalmente, el Capítulo III, contiene la propuesta de creación de la microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda conformada por la naturaleza e idea del negocio y los estudios de mercado, organizacional, técnico y financiero – económico que muestran la viabilidad de la microempresa.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

Con el fin de establecer las bases teóricas para el presente trabajo investigativo “Creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en la comuna San Pedro” se ha considerado los enfoques científicos de diferentes autores que sirven de sustento para el presente tema de investigación.

#### 1.1. Revisión literaria

El trabajo de investigación con el **tema** presentado por (Lindao, 2013) “Propuesta de creación de una empresa de servicios de mantenimiento y reparación de embarcaciones pesqueras en la parroquia Anconcito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena” donde el **planteamiento del problema** hace énfasis en que existe una importante demanda en Anconcito que se encuentra insatisfecha, es decir que luego de las faenas de pesca, las embarcaciones y sus componentes, requieren de mantenimiento y reparaciones con frecuencia que permita continuar con sus actividades de forma ordinaria y sin mayores inconvenientes. De esta manera se plantea el siguiente **objetivo general** de investigación: Diseñar una propuesta de creación de una empresa de servicios de mantenimiento y reparación de embarcaciones pesqueras, mediante la realización de estudios, análisis, aplicación de métodos y técnicas que permitan la evaluación de la factibilidad el proyecto, en cual se aplicó una **metodología** con enfoques cualitativos y cuantitativos que permitieron hacer descripciones detalladas de los eventos, situaciones y comportamientos observados acercándose más a la realidad del tema de estudio.

Los **resultados** obtenidos en esta investigación mencionan que localmente existen personas que ofertan estos servicios, pero lo hacen en condiciones inadecuadas y el servicio muchas veces no es garantizado, por lo que la propuesta establecida en este estudio, se vuelve rentable técnica y financieramente.

Por otro lado, el trabajo de investigación con **tema** “Creación de una microempresa comercializadora de repuestos para embarcaciones, a fin de satisfacer las necesidades de los pescadores del perfil costero de la parroquia Colonche, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena” (Tomalá, 2017) en el cual el **planteamiento del problema** indica que existe muy poca comercialización de repuestos y accesorios pesqueros en esta localidad, lo cual ocasiona que la seguridad de los pescadores en tiempo de sus actividades tenga un riesgo potencialmente alto y además para cubrir esta necesidad deben trasladarse hacia otros sectores representando dificultades y tiempos desperdiciados. De esta manera se establece el siguiente **objetivo general** de investigación: Determinar la viabilidad de la creación de una microempresa comercializadora de repuestos para embarcaciones pesqueras con el fin de satisfacer las necesidades del perfil costero de la parroquia Colonche. La **metodología** utilizada presenta enfoques mixtos, y además es de carácter descriptiva transversal, es decir que el estudio se ajusta a una muestra temporal que luego es actualizable. Los **resultados** obtenidos son que la implementación de la microempresa es financieramente viable y factible ya que permitirá a los pescadores acceder de manera más fácil a los repuestos y accesorios para sus embarcaciones.

De igual manera, el trabajo de investigación con **tema** “Estudio técnico para el funcionamiento de un taller de mantenimiento de motores marinos fuera de borda, ubicado en la comunidad de Masachapa” (Rios, 2015) donde el **planteamiento del problema** indica que durante las actividades de pesca artesanal que realizan diariamente sus habitantes, el riesgo de daños a los motores es muy alto y esto representaría situaciones peligrosas y costosas para sus embarcaciones, ya que no cuentan con un taller que brinde el servicio técnico garantizado para sus motores fuera de borda. Por lo que el estudio plantea el siguiente **objetivo general**: Elaborar un estudio técnico de los aspectos principales para el funcionamiento de un taller de mantenimiento de motores marinos fuera de borda en la comunidad de Masachapa. Se aplica una **metodología** mixta utilizando enfoques cuantitativos y cualitativos los cuales permiten obtener información precisa y medible para luego profundizar en el tema de investigación. Los **resultados** obtenidos demuestran que la propuesta del taller cumple con los criterios técnicos y demás que permiten ofrecer adecuadamente los diferentes tipos de mantenimiento a la demanda existente localmente en esta comunidad.

## **1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos**

### **1.2.1. Creación de una microempresa (variable Independiente)**

La creación de una empresa es posible mediante la elaboración de una planificación, en donde se consideran varios aspectos, tal como lo expresa:

La creación de una empresa a través de un plan de negocio, es una forma de describir claramente las características que tendrá el negocio a futuro y en ese

sentido, refleja la visión que el emprendedor o intraemprendedor tiene del negocio, variando su contenido según el objetivo y giro de actividad a realizar. (Peña Cardozo, 2017, pág. 32)

Según (Romero, Hidalgo, & Correa, 2018) “para el diseño de un plan de negocios y creación de una empresa, se analiza el comportamiento del mercado, la estructura organizacional junto con el proceso productivo, los requerimientos de insumos y la estructura financiera del negocio”

#### **1.2.1.1. Microempresa de servicios**

La microempresa de servicios es distinta a cualquier otra denominación de microempresa ya que se enfoca únicamente en esta actividad, de manera que:

Como su nombre indica, las microempresas de servicios son las que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales los encontramos en sectores como la electricidad, el agua, el gas, el transporte de mercancías, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. (Keropyan, 2018, pág. 9)

Al referirnos a una microempresa de servicios estamos considerando las características como producción en menor escala y un número de empleados como máximo de 15, y también consideramos el giro del negocio el cual es brindar servicios de mantenimiento a motores fuera de borda como área específica del conocimiento en la comuna San Pedro, de la parroquia Manglaralto.

### **1.2.1.2. Organización**

La organización tiene dos enfoques, en este apartado nos referimos al término organización desde el enfoque administrativo, tal como lo expresa:

El emprendedor debe analizar en cómo estructurar su negocio con el tamaño correcto, con base a la actividad o giro de la organización. Por lo tanto, la organización es agrupar, estructurar y ordenar el trabajo, la departamentalización, la autoridad, los equipos y grupos, para que se cumplan con eficacia y eficiencia los planes establecidos por la empresa. (Luna González, 2016, pág. 18)

Como lo expresa (Arbaiza, 2016)“analizar la organización de la empresa abarca más que solo optimizar el tradicional organigrama, examinando más de cerca las configuraciones y estructuras que se adaptan a las características y la naturaleza tanto del negocio como de su capital humano”

#### **1.2.1.2.1. Personal calificado.**

El personal calificado es considerado como un factor diferenciador ante la competencia, de manera que:

Hoy en día puede establecerse que la ventaja competitiva de la organización está medida en aspectos como la participación, la motivación, los conocimientos, las competencias y las habilidades que puede tener su personal que cada día trata de tener un desempeño que este orientado a la consecución de los objetivos

propuestos y que hace que la organización marque diferencia con respecto a las otras. (Montoya & Boyero, 2016, pág. 17)

El personal mejor preparado y capacitado propicia las mejores condiciones para que cada objetivo que se plantee la empresa se logre sin mayor dificultad, Según expresan:

Las organizaciones desean ser más competitivas y se preocupan en mejorar sus procesos llevándolos a cabo con personal debidamente preparado para alcanzar los resultados esperados y sobresalir ante la competencia, es por ello que en la actualidad las empresas que quieran plantear de forma acertada su futuro deben estructurarse con una misión clara y directa hacia sus empleados y clientes. (Cota & José, 2017, pág. 26)

### **1.2.1.3. Estudio Técnico.**

El estudio técnico de un proyecto es indispensable para la correcta implementación del mismo, de manera que:

Dentro de los estudios, uno de los principales es el estudio técnico. La necesidad de este estudio surge de la incógnita de como producir un producto o servicio, en que lugar y cuanto se debe producir. Para ello se utiliza información de otros estudios como por ejemplo el estudio de mercados que estima la demanda de nuestro producto o servicio, así como la información de un estudio financiero para conocer los recursos económicos y de financiamiento con los que se disponen. (Arango, 2014, pág. 8)

Es la aproximación tangible del proyecto en el espacio geográfico con todos sus componentes, es posible encontrarlo en la literatura como la ingeniería del proyecto, tal como lo expresan:

El estudio técnico le ofrecerá información necesaria para localizar la planta, en caso de proyectos de producción, y, en general, la sede del proyecto; la tecnología que va a utilizar y los procesos de trabajo que se van a implementar de acuerdo con las estimaciones que hizo de la demanda, el estudio de mercado. (Gonzalez & Morales, 2016, pág. 32)

#### **1.2.1.3.1. Herramientas y equipos**

Para (Rios, 2015) “Las principales herramientas de un mecánico marino son llaves, alicates y destornilladores; herramientas ajustables, herramientas específicamente dimensionadas para una tarea determinada, herramientas eléctricas y dispositivos de prueba también son utilizados por los mecánicos marinos.”

#### **1.2.1.4. Servicio de Mantenimiento a motores fuera de borda.**

##### **1.2.1.4.1. Mantenimiento.**

El mantenimiento involucra varios aspectos desde el punto de vista de un servicio, como lo expresan:

El término mantenimiento cubre todas las actividades realizadas para que los recursos permanezcan en sus condiciones para las cuales fueron diseñadas, o retornarlos a tales condiciones. El término mantenimiento agrupa una gran



cantidad de actividades como pueden ser mantenimientos correctivos, mantenimientos preventivos, monitoreo de condiciones de operación, etc. (Pérez & Salgado, 2012, pág. 21)

#### **1.2.1.4.2. Mantenimiento a motores fuera de borda.**

Tomando como referencia lo que expresa el autor acerca del mantenimiento a motores fuera de borda:

Las actividades de mantenimiento de motores fuera de borda requieren un alto nivel de tecnología y conocimiento especializado por parte del personal dedicado a las actividades de conservación de estos accesorios, debido a que tienen una conformación distinta a los motores de automóviles o camiones, debido a que estos últimos no tocan el agua del mar durante su recorrido que es por tierra. (Ortega, 2014, pág. 56)

##### **1.2.1.4.2.1. Mantenimiento Preventivo.**

El mantenimiento preventivo evita que los gastos en los motores fuera de borda sean más costos, de manera que:

Es el mantenimiento que tiene por misión mantener un nivel de servicio determinado en los equipos, programando las intervenciones de sus puntos vulnerables en el momento más oportuno. Suele tener un carácter sistemático, es decir, se interviene, aunque el equipo no haya dado ningún síntoma de tener un problema. (Garrido, 2016, pág. 34)

#### **1.2.1.4.2.2. Mantenimiento Correctivo.**

Según (Garrido, 2016) “Es el conjunto de tareas destinadas a corregir los defectos que se van presentando en los distintos equipos y que son comunicados al departamento de mantenimiento por los usuarios de los mismos”.

#### **1.2.1.4.2.3. Mantenimiento Predictivo.**

Según (Garrido, 2016) “Es el que persigue conocer e informar permanentemente del estado y operatividad de las instalaciones mediante el conocimiento de los valores de determinadas variables, representativas de tal estado y operatividad. Para aplicar este mantenimiento, es necesario identificar variables físicas (temperatura, vibración, consumo de energía, etc.) cuya variación sea indicativa de problemas que puedan estar apareciendo en el equipo”

#### **1.2.1.4.2.4. Mantenimiento Cero Horas (Overhaul).**

El mantenimiento cero horas “Es el conjunto de tareas cuyo objetivo es revisar los equipos a intervalos programados bien antes de que aparezca ningún fallo, bien cuando la fiabilidad del equipo ha disminuido apreciablemente de manera que resulta arriesgado hacer previsiones sobre su capacidad productiva” (Garrido, 2016, pág. 26).

Este tipo de mantenimiento es oportuno cuando el rendimiento del motor ha llegado a un punto crítico, debido a desgastes en partes y piezas que se provocan debido a su uso constante, por lo que, realizando este tipo de mantenimiento, el motor mejora su rendimiento como si fuera nuevo.

### **1.2.1.5. Motor Fuera de borda**

Según (Torralvo, 2011) “Un motor fuera de borda es un sistema de propulsión para botes, que consiste en una unidad autónoma que incluye motor, transmisión y hélice, diseñada para ser colocada en la parte exterior de la embarcación. Ofrece un buen control de la dirección, ya que están diseñados para girar sobre sus monturas y por lo tanto controlar la dirección del empuje generado por la hélice.”

La popularidad del motor fuera de borda radica en lo versátiles y maniobrables que son, satisfaciendo así necesidades de una gran diversidad de embarcaciones con ventajas tales como que, en comparación con los motores instalados a bordo, conocidos como internos o dentro-fuera, éstos se pueden desmontar fácilmente para su almacenamiento o reparación.

#### **1.2.1.5.1. Importancia de los motores fuera de borda**

Según (Torralvo, 2011) “Las embarcaciones con motores fuera de borda proporcionan una alternativa eficiente, rápida y segura para suplir las necesidades de transporte a un universo de beneficiados compuesto por las industrias portuarias, de hidrocarburos, de vigilancia y patrullaje, hotelera y de turismo, transporte de pasajeros, actividades de pesca y recreación.”

#### **1.2.1.5.2. Niveles de mantenimiento.**

El mantenimiento a motores fuera de borda se desarrolla según niveles que ya están determinados por la mayoría de los fabricantes, tal como lo expresan:

En los motores fuera de borda se realizan 6 niveles de mantenimiento, el nivel 1 corresponde a la inspección cada 10hrs, nivel 2 que se realiza a la inspección cada 50hrs, nivel 3 que se realizan diferentes tipos de mantenimiento cada 100hrs, nivel 4 cada 200 horas, nivel cinco que se realiza cada 500hrs y se produce la Descarbonización y el nivel 6 que se aplica el Overhaul cada 1000hrs. (Jaramillo & Cedeño, 2014, pág. 57)

## **1.2.2. Satisfacción de necesidades de los dueños de motores (Variable dependiente)**

### **1.2.2.1. Servicio al cliente.**

El servicio al cliente involucra acciones que permiten el cumplimiento final de satisfacción, tal como lo expresa:

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

Es un conjunto de estrategias y acciones que debe emplear la microempresa para que el cliente reciba satisfacción antes, durante y después de requerir un determinado servicio, básicamente es la intervención del personal calificado al momento de brindar ayuda y de responder preguntas necesarias que tiene el cliente ante cualquier servicio de mantenimiento a su motor.

#### **1.2.2.1.1. Calidad de servicio**

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

También Castaño y Jurado (2016) afirman:

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

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

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

#### **1.2.2.2. Atención al Cliente.**

La atención al cliente se enfoca en el trato que recibe un cliente por parte de la organización, como lo expresa:

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

También puede enfocarse y estar dentro de la estructura organizacional en un departamento específico, tal como afirma:

El servicio de atención al cliente, generalmente depende del departamento de atención al cliente. En él se reciben y solucionan todos los pasos del proceso de consultas sobre los servicios, productos y también las devoluciones que se realizan en la empresa. En este servicio se toma nota de todo lo que acontece y estas anotaciones servirán más tarde para hacer un seguimiento y un control de la atención y del nivel de satisfacción percibido por el cliente. (Fernández, 2016, pág. 223)

Podemos definir entonces, como atención al cliente a la actividad que realiza un miembro de la organización con el propósito de llenar las expectativas del cliente ante un determinado servicio que este desee.

#### **1.2.2.2.1. Eficiencia y eficacia**

Ambos conceptos son relativamente importantes para definir la imagen de un negocio, tal como lo expresa:

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

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

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

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

### **1.2.2.3. Niveles de satisfacción**

Los niveles de satisfacción tienen que ver directamente con el grado de cumplimiento de una satisfacción específica, tal como lo expresa autores: La importancia del análisis del grado de satisfacción radica en que la satisfacción o

insatisfacción del consumidor con el producto influirá en su comportamiento poscompra:

- Un cliente satisfecho probablemente será fiel a la marca o al establecimiento y, además, un cliente satisfecho es la mejor publicidad.
- Un cliente insatisfecho seguramente muestre una baja o nula intención de compra en un futuro; además, podrá solicitar explicaciones o la devolución de su dinero, así como emprender acciones públicas o privadas contra la empresa. (Jiménez, 2014, pág. 132)

Los niveles de satisfacción también involucran percepciones y expectativas, tal como lo afirma:

La satisfacción del cliente se relaciona con sus percepciones y sus expectativas, así tenemos que:  $\text{Grado de satisfacción} = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$ . Cuando las expectativas del cliente son muy altas, es más difícil lograr su satisfacción. Cuando el grado de satisfacción es alto (se superan las expectativas del cliente), se produce en él un efecto sorpresa que potencia el recuerdo favorable de su compra y, genera un vínculo de fidelidad con la organización. (Burckhardt, 2016, pág. 80)

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



### **1.2.2.3.1. Fidelización**

La fidelización de los clientes forma parte importante y es de vital importancia para determinar un nivel de satisfacción en cuanto a los servicios brindados, tal como lo expresa:

La primera premisa para fidelizar, es que el cliente quede satisfecho con la relación calidad-precio del servicio, y que éste responda a las expectativas que el cliente se había formado de él. De esta forma, sin duda, volverá y lo recomendará a su círculo de relaciones personales. (Navarro & Muñoz, 2015, pág. 26)

De la misma manera la fidelización consiste en establecer nexos o vínculos permanentes con los clientes, tal como lo manifiestan:

La satisfacción de las necesidades del cliente permitirá el establecimiento de vínculos permanentes en las relaciones comerciales, creando un clima de confianza estable; es decir, se consigue conservar al cliente. Cuando la empresa es capaz de lograr esta situación se dice que se ha producido la fidelización del cliente. (Carvajal, De la Cruz, Ormeño & Valverde, 2014, pág.14)

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

### **1.2.2.3.2. Expectativas**

Las expectativas ante una necesidad se manifiestan en varios niveles y son de manera muy subjetiva, tal como lo expresa:

La percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado. Es decir, denominamos expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo, se alcanzara un nivel de ejecución. (Guillén, 2013, pág. 36)

Se considera expectativa al resultado final que espera tanto la organización como los clientes, ya sea de la prestación de un servicio o la comercialización de un bien, en este caso las expectativas en cuanto a mantenimiento de motores fuera de borda deben ser cubiertas siempre en un nivel máximo para la satisfacción de los clientes.

## **1.3. Fundamentos sociales, filosóficos y legales.**

### **Fundamentos sociales**

En el Art. 66 de la (Constitución de la república del Ecuador, 2008) hace énfasis sobre derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y característica. Por lo tanto, la propuesta de realizar una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda será beneficiosa para los dueños de embarcaciones artesanales de la comuna San Pedro

y del perfil costero de la parroquia Manglaralto, esta ofrecerá productos de calidad que ayuden al mantenimiento de los motores y a su vez desarrollen actividades con normalidad y seguridad en tiempos de faenas.

La propuesta de la creación de una microempresa contribuye a unos de los ejes del (Plan nacional de desarrollo toda una vida, 2017 – 2021).

### **Eje 2: Economía al servicio de la sociedad**

- ω Objetivo 4: consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.
- ω Objetivo 5: impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.
- ω Objetivo 6: desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el buen vivir rural.

### **Fundamentos psicológicos**

Los fundamentos psicológicos del proyecto se basan en la satisfacción de necesidades, saber cómo reacciona cada cliente durante el proceso del servicio de mantenimiento que se otorga a sus motores fuera de borda y de esta manera, la empresa pueda tomar las mejores decisiones logrando fidelizar al cliente cumpliendo con sus gustos, preferencias y expectativas.

(Schiffman & Wisenblit, 2015) Recalca que la satisfacción del cliente se refiere a las percepciones del cliente con respecto al desempeño del producto o servicio en

relación con sus expectativas. Si un cliente vive una experiencia que cae por debajo de sus expectativas, se sentirá insatisfecho. Aquellos que sus expectativas han sido superadas quedaran completamente satisfechos.

### **Fundamentos filosóficos**

En el presente estudio se ha considerado el pensamiento filosófico de Maslow, donde manifiesta que el ser humano tiene varias necesidades tales como: necesidades de autorrealización, necesidades de estima, necesidades de amor y pertinencia, necesidades de seguridad y necesidades fisiológicas.

La creación de la microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda aporta a la satisfacción de las necesidades de seguridad por motivo que estos servicios ayudan a los pescadores a mantener los motores de las embarcaciones en buen estado y así no correr riesgos en tiempos de faenas. Las necesidades de seguridad ocupan el segundo escalón de necesidades de la pirámide de Maslow, orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección.

### **Fundamentos legales**

#### **⊗ Plan de desarrollo y ordenamiento territorial GAD Manglaralto.**

Se ha considerado este plan de desarrollo y ordenamiento territorial por motivo que comprende el diagnóstico de la situación actual de la parroquia Manglaralto, este plan fue culminado gracias a la colaboración de la ciudadanía y guía metodológica de la SENPLADES. Una de las situaciones que se evidencia en esta documentación son los escasos locales de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en

la zona del perfil costero de la parroquia, por tal razón, la propuesta de la creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda contribuirá al desarrollo del sector.

#### ω **Constitución de la república del Ecuador**

La propuesta de la creación de una microempresa aportará a la ciudadanía con trabajo honrado cumpliendo con todos los derechos por ley y así contribuir al desarrollo de la economía del sector de la parroquia. Tal como lo indica en la (Constitución de la república del Ecuador, 2008) en la sección octava del trabajo y seguridad social del art. 33: el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

#### ω **Ley de pesca y desarrollo pesquero**

El reglamento general de La (Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero, 2016) del capítulo II de la actividad pesquera, en el art. 11, manifiesta que, son actividades conexas de la actividad pesqueros los servicios de construcción, reparación y mantenimiento de instalaciones, buques, maquinarias, equipos y artes de pesca, y el transporte de productos pesqueros.

#### ω **Ley de compañías**

Se ha considerado la (Ley de compañías, 1999) modificada en el 2014, para seleccionar la razón social de la microempresa con base a los siguientes artículos:

**Artículo 2.-** Hay 5 especies de compañías de comercio

1. La compañía en nombre colectivo;
2. La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
3. La compañía de responsabilidad limitada;
4. La compañía anónima; y,
5. La compañía de economía mixta

De las 5 especies de compañías se ha seleccionado la compañía anónima, en donde explica en la sección V de la (Ley de compañías, 1999) varios aspectos relevantes que se deben cumplir basados en los siguientes artículos:

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

**Artículo 144.-** Se administra por mandatarios amovibles, socios o no la denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determina la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en

anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

**Artículo 145.-** Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere la capacidad civil para contratar.

**Artículo 146.-** La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá 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 en el SRI. Todo pacto social que se mantenga reservado, será nulo.

**Artículo 147.-** Ninguna compañía anónima podrá constituirse sin que se halle suscrito totalmente su capital, el cual deberá ser pagado en una cuarta parte, por lo menos, una vez inscrita la compañía en el registro mercantil.

La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital pertenezca en su totalidad a una entidad del sector público.

**Artículo 150.-** La escritura de fundación contendrá la declaración juramentada de los comparecientes sobre lo siguiente:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;

3. El objeto social, debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;
5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y pagará en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado y la declaración juramentada, que deberán hacer los accionistas fundadores, sobre la correcta integración y pago del capital social, conforme lo indica el segundo inciso del artículo 147 de la Ley de Compañías.
7. El domicilio de la compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;
10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y, la forma de proceder a la designación de liquidadores.



## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de Investigación**

El presente trabajo considera la investigación exploratoria–descriptiva; investigación cualitativa y cuantitativa. Mediante el estudio exploratorio-descriptivo se observa y analiza todos los elementos y factores involucrados en el fenómeno investigado, permitiendo finalmente validar la creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda reuniendo las condiciones necesarias para ser implementada y ejecutada como tal en la comuna San Pedro, ya que hasta el momento no existe una con las características y condiciones necesarias para brindar un servicio de mantenimiento que cubra todas las expectativas del cliente.

La investigación cualitativa permite reunir y analizar los criterios de los expertos en mantenimiento a motores fuera de borda a través de las entrevistas a los técnicos identificados previo un diagnóstico en la comuna San Pedro, los cuales aportan con sus conocimientos y recomendaciones para la creación de la microempresa. Además, la investigación cuantitativa aporta al estudio mediante la interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación de encuestas a los diferentes dueños de embarcaciones y motores fuera de borda, los cuales conocen acertadamente sobre la necesidad existente y brindan criterios válidos para la implementación y ejecución de los servicios de mantenimiento acorde a sus experiencias.

## **2.2. Métodos de la investigación**

El presente estudio utilizó los métodos de investigación Inductivo y Deductivo, los cuales permitieron revelar aspectos fundamentales de nuestro problema de investigación.

El método inductivo, se aplicó debido a que la investigación nace de un inconveniente específico de la comuna San Pedro, una vez identificada la necesidad local en cuanto a servicios de mantenimiento a motores fuera de borda, se analiza en detalle todos los factores y elementos que permiten validar la propuesta de creación de una microempresa de servicios de mantenimiento que cubra el requerimiento de los dueños de embarcaciones y motores en esta comunidad.

El método deductivo, se utilizó para la realización de un análisis global que identificó el nivel de afectación del estudio y la necesidad común existente entre San Pedro y las comunidades cercanas en la parroquia Manglaralto, las cuales por las actividades económicas que realizan, obtendrán beneficios por la implementación de la microempresa de servicios de mantenimiento.

## **2.3. Diseño de muestreo**

### **2.3.1. Población**

La población total en esta investigación es de 216 Personas, conformados por 213 propietarios de motores fuera de borda pertenecientes a la comuna San Pedro, datos obtenidos por la Coordinación Zonal 5 Santa Elena, (Ministerio de Acuacultura y Pesca, 2019) y 3 Técnicos Expertos identificados mediante este proceso

investigativo, quienes brindan el servicio de mantenimiento a motores fuera de borda en esta localidad de manera informal desde hace varios años.

### 2.3.1.1. Población para entrevistas.

La población para la entrevista la conforman los 3 técnicos expertos identificados en la comuna San Pedro quienes se han dedicado durante muchos años a brindar servicios en mantenimiento a motores fuera de borda en esta localidad, especializándose en esta actividad mediante cursos privados y públicos en otras ciudades que han permitido mejorar sus conocimientos en cuanto a los diferentes tipos de mantenimiento a motores fuera de borda.

### 2.3.1.2. Población para encuestas.

La población para las encuestas en este estudio se consideró a los 213 propietarios de motores fuera de borda registrados conjuntamente con sus embarcaciones en la Dirección Nacional de espacios acuáticos ente encargada de regular las mismas.

**TABLA 1: POBLACIÓN DE ESTUDIO.**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>
Propietarios de motores fuera de borda San Pedro.	213	ENCUESTA
Técnicos expertos en mantenimiento.	3	ENTREVISTA
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	

**Fuente:** Coordinación Zonal 5 Santa Elena (MAP, 2017).

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte

### **2.3.2. Tipo de muestreo**

La muestra fue el total de propietarios de motores fuera de borda en la Comuna San Pedro para las encuestas y los 3 Expertos para las entrevistas, partiendo entonces de una población finita, se utilizó el método no probabilístico por conveniencia, mediante el cual seleccionamos al total de 216 personas que están involucradas directamente al estudio.

## **2.4. Diseño de la recolección de datos**

Para la recopilación de información en el presente estudio se aplicó las siguientes técnicas de recolección de información: Encuestas y entrevistas.

### **2.4.1. Técnicas de investigación**

**Entrevista.** Esta técnica permite la recopilación de información directa por parte de expertos en mantenimiento a motores fuera de borda en la comuna, lo cual es posible a través de una conversación formal con cada uno de los involucrados, aplicando una serie de interrogantes para conocer sus puntos de vista y conocimientos acerca de la problemática en el presente estudio.

**Encuesta.** Esta técnica permite la recopilación de información relacionada a cada uno de los dueños de motores fuera de borda, con la utilización de un cuestionario que aplica una escala valorativa para obtener sus opiniones y puntos de vista referentes a la creación de la microempresa de servicios de mantenimiento en la comuna.

#### **2.4.2. Instrumentos de Investigación.**

**Guía de entrevista:** La Guía está elaborada con una lista de preguntas abiertas enfocadas directamente a las variables del tema propuesto, y permite la recopilación de criterios específicos que construirán finalmente la creación de la microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en la comuna San Pedro.

**Cuestionario de encuestas:** El cuestionario está estructurado en dos secciones, la primera parte con preguntas específicas en cuanto a información general sobre los propietarios y sus motores fuera de borda; la segunda parte comprende preguntas estructuradas y con un orden secuencial incluyendo una escala valorativa donde recopila criterios específicos en cuanto a las variables del tema propuesto en esta investigación.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los propietarios de motores fuera de borda.

##### 1. Edad de los propietarios de motores fuera de borda.

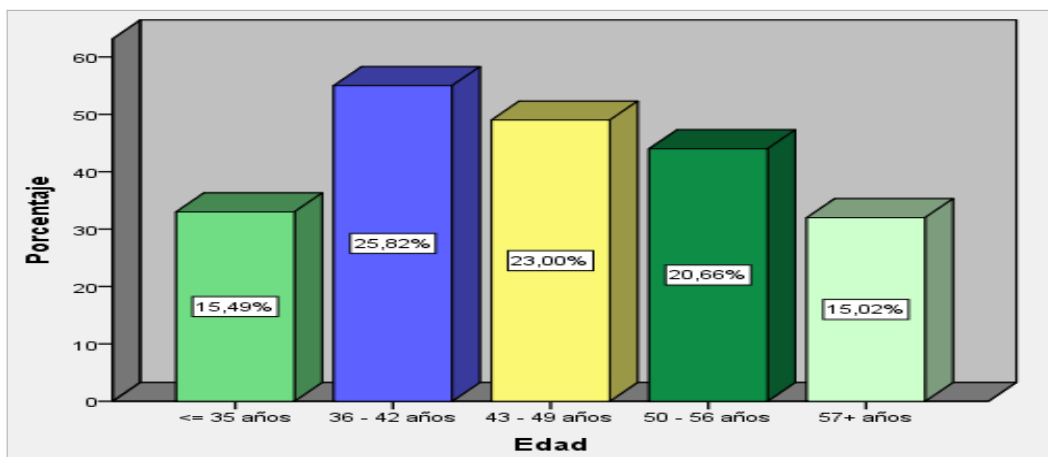
Tabla 2: Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 35 años	33	15,5
	36 - 42 años	55	25,8
	43 - 49 años	49	23,0
	50 - 56 años	44	20,7
	=> 57 años	32	15,0
	<b>Total</b>		<b>213</b>

Fuente: Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

Gráfico 1: Edad



Fuente: Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los propietarios encuestados en esta comunidad son adultos, entre 36 y 49 años. Además, otro grupo considerable son los propietarios de 50 años en adelante, debido al elevado porcentaje agrupado que presentan. A estos segmentos de clientes, enfocará sus estrategias la microempresa.

## 2. Género de los propietarios de motores fuera de borda.

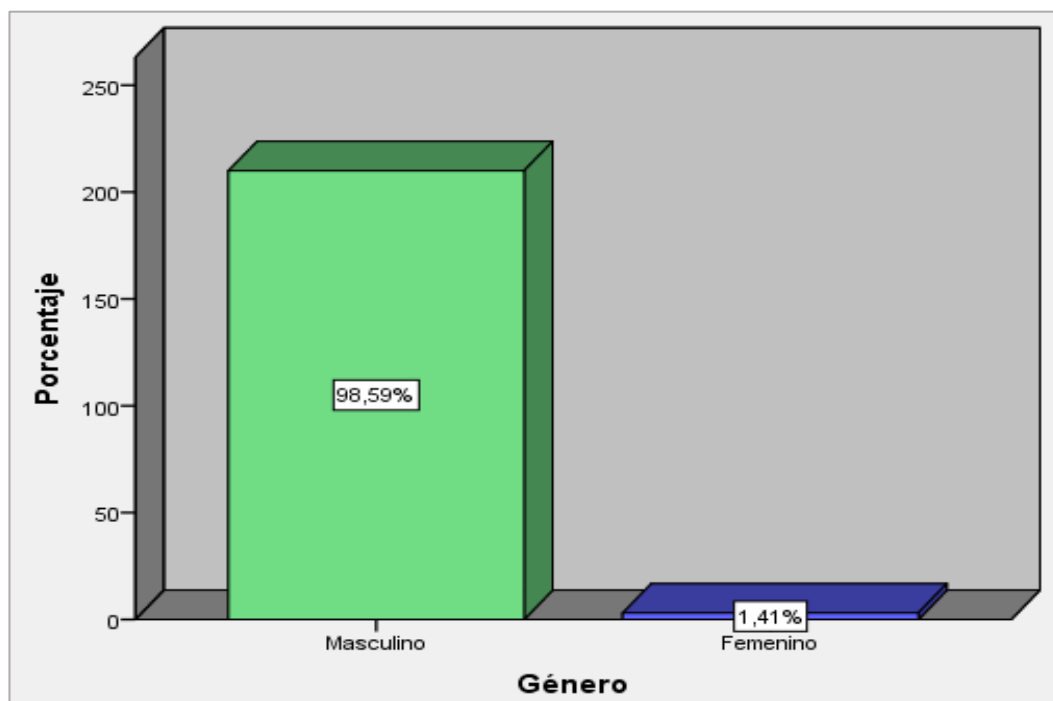
Tabla 3: Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	210	98,6
	Femenino	3	1,4
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

Gráfico 2: Género



Fuente: Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

La mayoría de los propietarios de motores fuera de borda son de género masculino, esto debido a que la actividad de la pesca artesanal es hasta ahora una actividad desarrollada únicamente por los hombres, sin embargo, dentro de los resultados a los propietarios encontramos un pequeño porcentaje que corresponde al género femenino, que de alguna manera se interesa y ha decidido generar ingresos invirtiendo en esta actividad económica.

### 3. Nivel de Ingresos de los propietarios de motores fuera de borda.

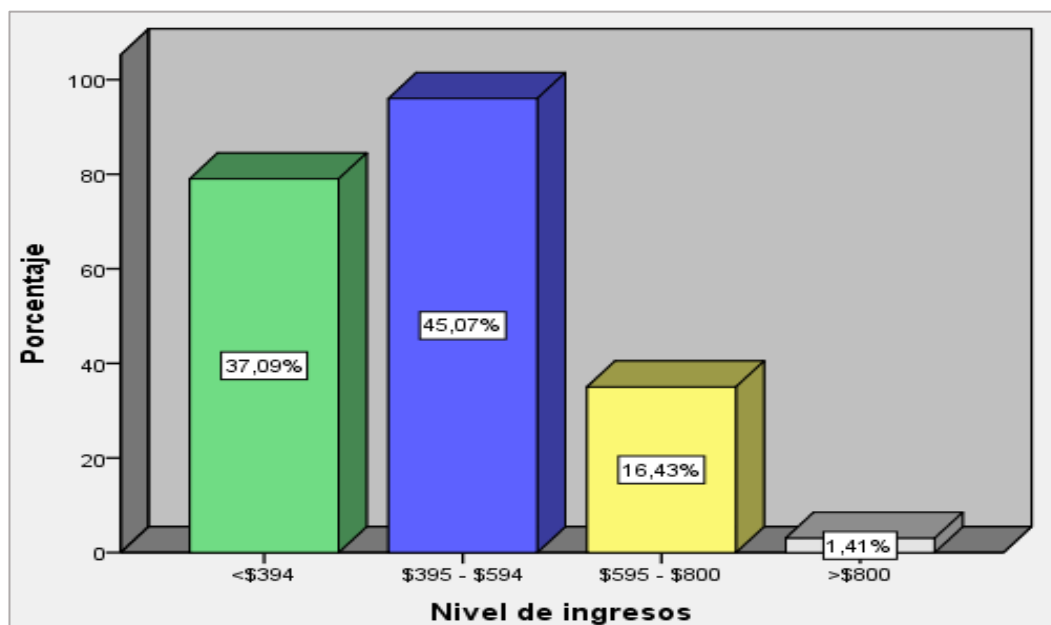
**Tabla 4: Nivel de Ingresos**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<\$394	79	37,1
	\$395 - \$594	96	45,1
	\$595 - \$800	35	16,4
	>\$800	3	1,4
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 3: Nivel de Ingresos**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Un gran número de propietarios manifestaron que sus ingresos oscilan entre \$395 y \$594 dólares mensuales siendo este un valor promedio considerando las condiciones actuales de la pesca artesanal que se desarrolla en esta comunidad, además aclarando que al ser una actividad que depende mucho de las condiciones del mar y las restricciones de vedas y otros, la cifra de ingresos puede incrementar hasta triplicándose o en ocasiones inclusive puede ser inferior al promedio dado.



#### 4. Número de motores fuera de borda que posee cada propietario.

**Tabla 5: Número de motores fuera de borda que posee.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	1	206	96,7
	2	7	3,3
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 4: Número de motores fuera de borda que posee.**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los propietarios posee un motor fuera de borda el cual lo destinan para la actividad de la pesca artesanal, no obstante, existen pocos quienes poseen dos motores fuera de borda debido a que poseen también más de una embarcación y también los utilizan para la misma actividad o en ocasiones para el turismo recreativo en otras localidades como montaña.

**5. Hace que tiempo adquirió su motor fuera de borda.**

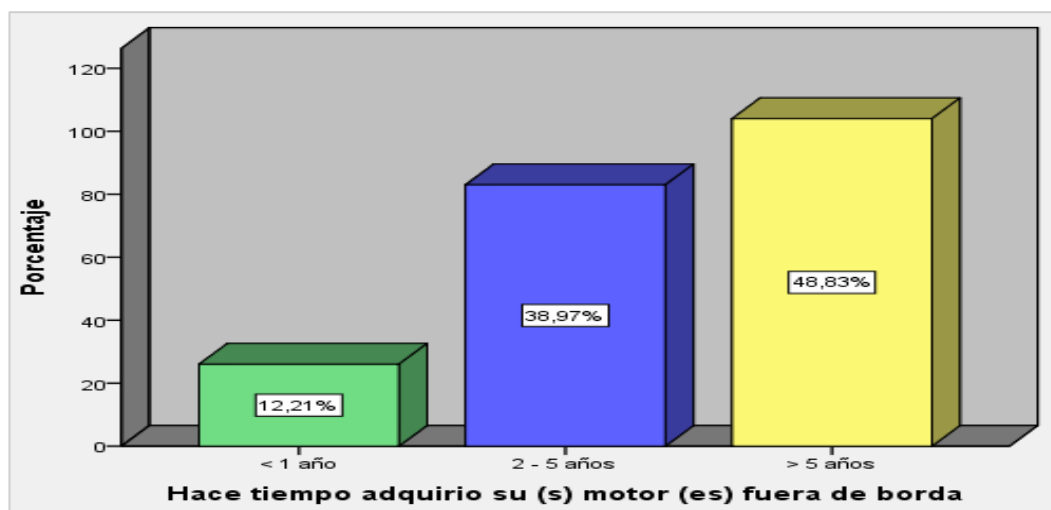
**Tabla 6: ¿Hace que tiempo adquirió su motor (es) fuera de borda?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	< 1 año	26	12,2
	2 - 5 años	83	39,0
	> 5 años	104	48,8
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 5: ¿Hace tiempo adquirió su (s) motor (es) fuera de borda?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Según los resultados obtenidos, en la comuna existe un gran número de motores fuera de borda que tienen un tiempo superior a los 5 años, considerando que ya llevan muchos años trabajando en esta actividad y sus dueños han cambiado, refiriéndonos a las generaciones de los pescadores hasta llegar a los dueños en la actualidad. De igual manera los propietarios que han adquirido un motor recientemente y poseen un tiempo de entre 2 a 5 años, representa un número considerable según la gráfica anterior. Finalmente existen pocos motores nuevos que poseen menos de un año desde que han sido adquiridos por sus propietarios.

## 6. Tipo de motor fuera de borda que posee cada propietario.

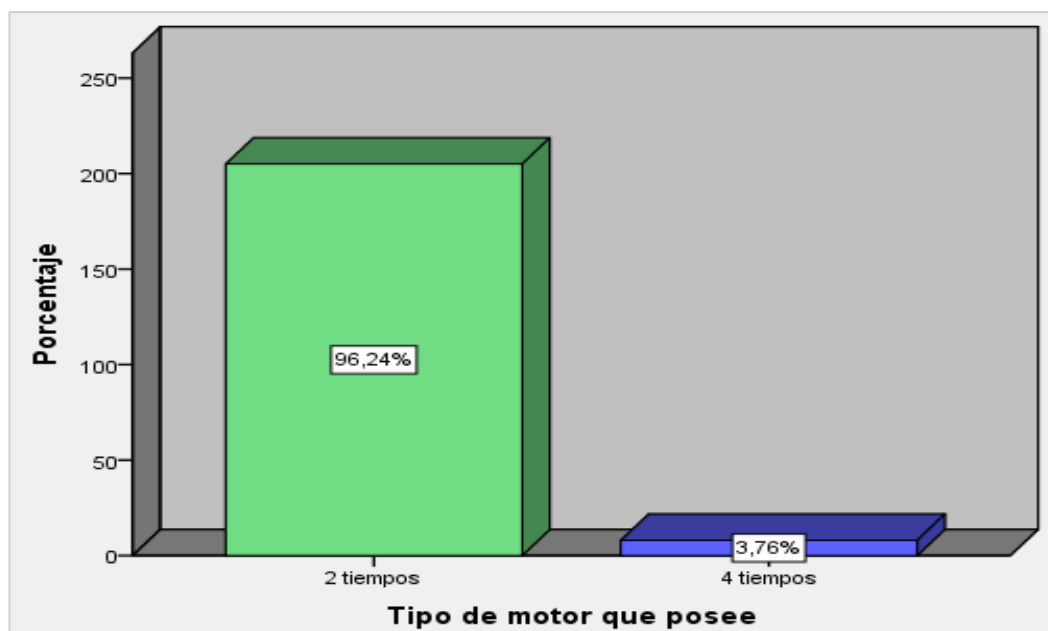
**Tabla 7: Tipo de motor que posee.**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	2 tiempos	205	96,2
	4 tiempos	8	3,8
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 6: Tipo de motor que posee.**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Los resultados obtenidos indican que los propietarios en su mayoría poseen un motor de 2 tiempos, sin embargo, hay pocos que poseen un motor de 4 tiempos. Según sus declaraciones, los propietarios hacen uso del motor de 2 tiempos para la actividad de la pesca artesanal en la comuna San Pedro, mientras que los motores de 4 tiempos que poseen los dedican a las actividades de turismo recreativo en la comuna Montañita debido a que en esta localidad es favorable el uso de estos motores al generar una mayor velocidad para los deportes acuáticos.

## 7. Marca del motor fuera de borda que posee cada propietario.

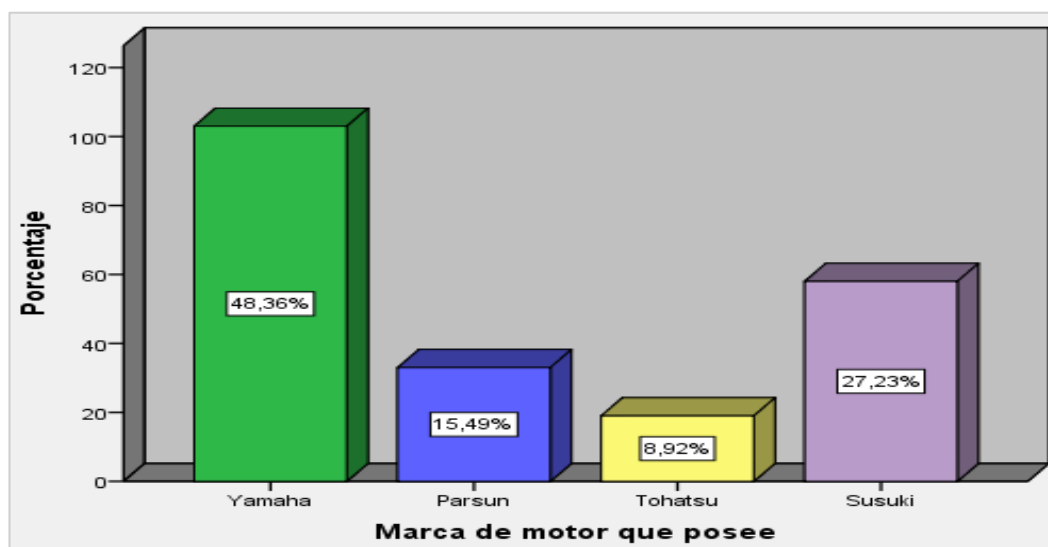
**Tabla 8: Marca de motor fuera de borda**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Yamaha	103	48,4
	Parsun	33	15,5
	Tohatsu	19	8,9
	Suzuki	58	27,2
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 7: Marca de motor fuera de borda.**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Según los resultados obtenidos, en la comuna existen cuatro marcas de motores de las cuales, la mayoría de los propietarios posee un motor marca Yamaha, al ser considerada una excelente marca de motor para el trabajo; sin embargo, en segundo lugar, encontramos a la marca Suzuki que actualmente está dando facilidades para introducir sus motores en la actividad de pesca artesanal y hasta ahora ya existe un porcentaje significativo en esta comunidad. Además, encontramos una minoría, pero de igual importancia en motores marca Parsun y Tohatsu.

## 8. Horas de uso del motor fuera de borda por semana.

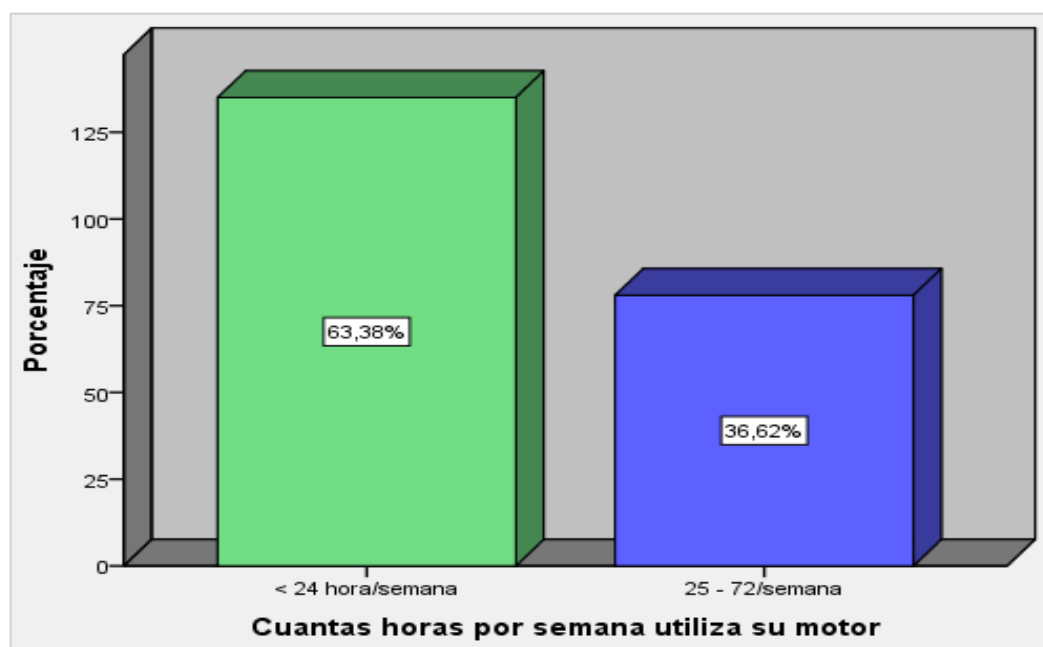
**Tabla 9: ¿Cuántas horas por semana utiliza su motor?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<= 24 hora/semana	135	63,4
	25 - 72/semana	78	36,6
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 8: ¿Cuántas horas por semana utiliza su motor?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los propietarios de motores consideran el tiempo que se mantiene encendido el motor, es decir operativo, siendo alrededor de unas 3 o 4 horas diarias, todos los días de la semana. Esto debido a que la pesca la realizan a pocas millas, aproximadamente a unas 40 millas mar adentro y el uso del motor se da por lapsos de tiempo, es decir, se lo apaga durante la actividad de la pesca como tal, y posteriormente se lo enciende para retornar a la playa.

**9. El personal calificado debe estar calificado y con amplios conocimientos.**

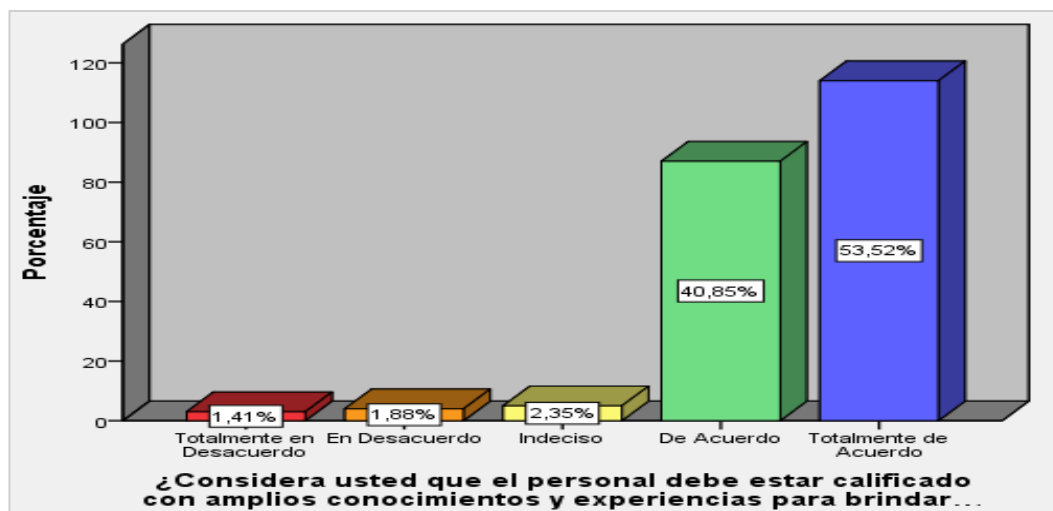
**Tabla 10: ¿Considera usted que el personal debe estar calificado con amplios conocimientos y experiencias para brindar el servicio de mantenimiento?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	3	1,4
	En Desacuerdo	4	1,9
	Indeciso	5	2,3
	De Acuerdo	87	40,8
	Totalmente de Acuerdo	114	53,5
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 9: ¿Considera usted que el personal debe estar calificado con amplios conocimientos y experiencias para brindar el servicio de mantenimiento?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

La mayoría de los encuestados afirmó que es necesario que el personal técnico sea perito en cuanto a los mantenimientos, ya que de esta manera se garantiza el trabajo que realiza y además se genera una seguridad y confianza para el cliente, el cual acepta todas las sugerencias que el técnico le brinde respecto a su motor fuera de borda.

**10. Considera indispensable contar con las maquinarias y herramientas adecuadas para ofrecer un servicio de mantenimiento especializado.**

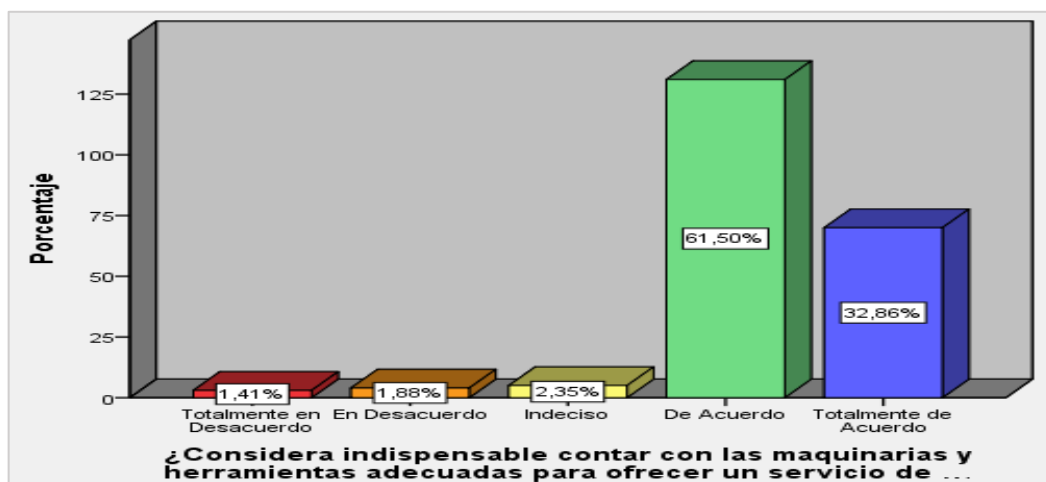
**Tabla 11: ¿Considera indispensable contar con las maquinarias y herramientas adecuadas para ofrecer un servicio de mantenimiento especializado?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	3	1,4
	En Desacuerdo	4	1,9
	Indeciso	5	2,3
	De Acuerdo	131	61,5
	Totalmente de Acuerdo	70	32,9
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 10: ¿Considera indispensable contar con las maquinarias y herramientas adecuadas para ofrecer un servicio de mantenimiento especializado?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Los resultados obtenidos, reflejan una clara aceptación ante la interrogante planteada, debido a que los propietarios consideran que es muy necesario contar con herramientas específicas para un determinado mantenimiento ya que hay piezas o partes del motor fuera de borda que, para desmotarlas únicamente se lo puede hacer con estas herramientas especializadas.

**11. Considera usted que los talleres informales cuentan con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio.**

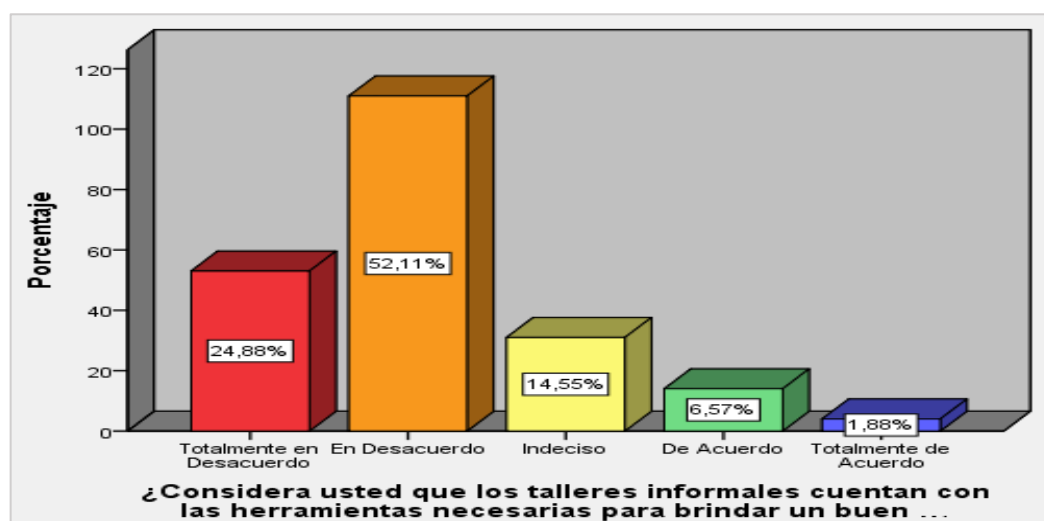
**Tabla 12: ¿Considera usted que los talleres informales cuentan con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	53	24,9
	En Desacuerdo	111	52,1
	Indeciso	31	14,6
	De Acuerdo	14	6,6
	Totalmente de Acuerdo	4	1,9
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 11: ¿Considera usted que los talleres informales cuentan con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de propietarios encuestados indica que a los técnicos locales les hace falta herramientas más especializadas para un determinado tipo de mantenimiento ya que muchas veces improvisan con las herramientas que tienen y de cierta forma las piezas sufren un daño que luego debe cargar el costo el dueño del motor.



## 12. Considera importante realizar un mantenimiento preventivo a su motor.

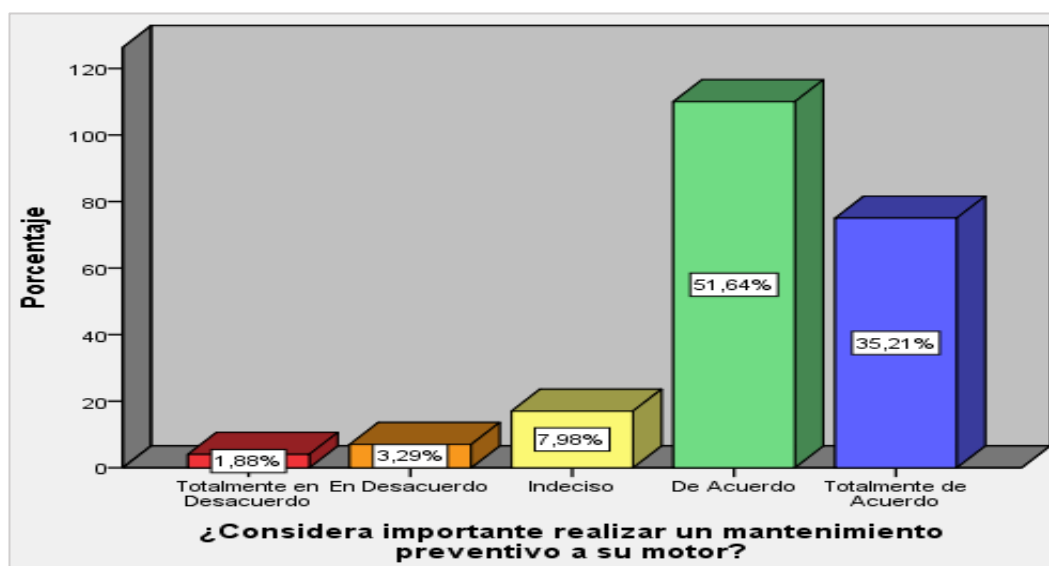
**Tabla 13: ¿Considera importante realizar un mantenimiento preventivo a su motor?**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	4	1,9
	En Desacuerdo	7	3,3
	Indeciso	17	8,0
	De Acuerdo	110	51,6
	Totalmente de Acuerdo	75	35,2
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 12: ¿Considera importante realizar un mantenimiento preventivo a su motor?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los propietarios están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que sus motores deben recibir un mantenimiento preventivo adecuado, ya que de esta manera se conserva y prolonga la vida útil del mismo, considerando que debe estar siempre en óptimas condiciones para desarrollar sus actividades con normalidad.

**13. ¿Considera adecuado realizar un mantenimiento eléctrico periódicamente a su motor?**

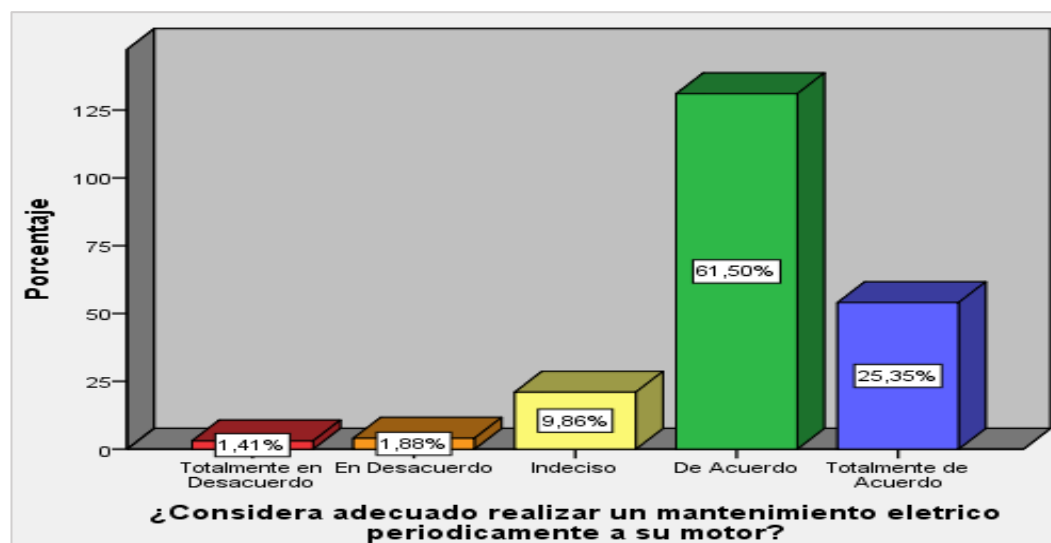
**Tabla 14: ¿Considera adecuado realizar un mantenimiento eléctrico periódicamente a su motor?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	3	1,4
	En Desacuerdo	4	1,9
	Indeciso	21	9,9
	De Acuerdo	131	61,5
	Totalmente de Acuerdo	54	25,4
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Gráfico 13: ¿Considera adecuado realizar un mantenimiento eléctrico periódicamente a su motor?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

Un porcentaje mayoritario según los resultados obtenidos, indica que es adecuado y pertinente realizar un mantenimiento al sistema eléctrico del motor fuera de borda, ya que el tipo de actividad que realizan y a las condiciones que están expuestos, como la salinidad y la humedad, provoca daños en el sistema eléctrico del motor, concluyendo en algún desperfecto en su funcionamiento durante sus actividades.

**14. ¿Considera adecuado realizar mantenimiento correctivo a su motor cuando surja daños imprevistos?**

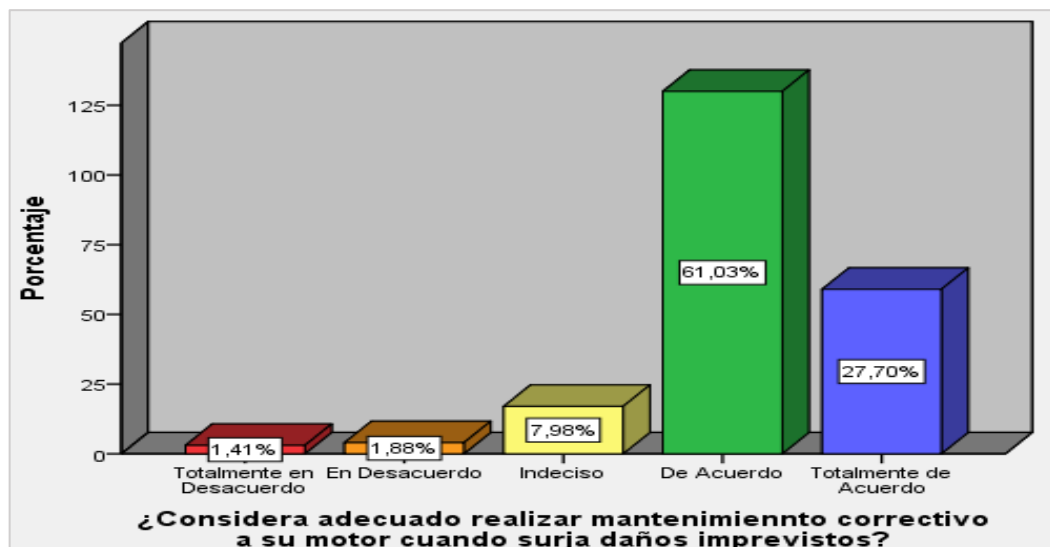
**Tabla 15: ¿Considera adecuado realizar mantenimiento correctivo a su motor cuando surja daños imprevistos?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	3	1,4
	En Desacuerdo	4	1,9
	Indeciso	17	8,0
	De Acuerdo	130	61,0
	Totalmente de Acuerdo	59	27,7
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Gráfico 14: ¿Considera adecuado realizar mantenimiento correctivo a su motor cuando surja daños imprevistos?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

La mayoría de los propietarios consideran que cuando un daño imprevisto le sucede a su motor, es inevitable no corregir el daño mediante un mantenimiento específico a la parte averiada, muchas veces optan por reemplazar la pieza si ya está en muy malas condiciones. Por esto es necesario que se realice este tipo de mantenimiento para que el motor retorne a sus actividades con normalidad y mayor seguridad.

**13. ¿Considera pertinente un mantenimiento Overhaul (Cero Horas) a su motor cuando este lo requiera?**

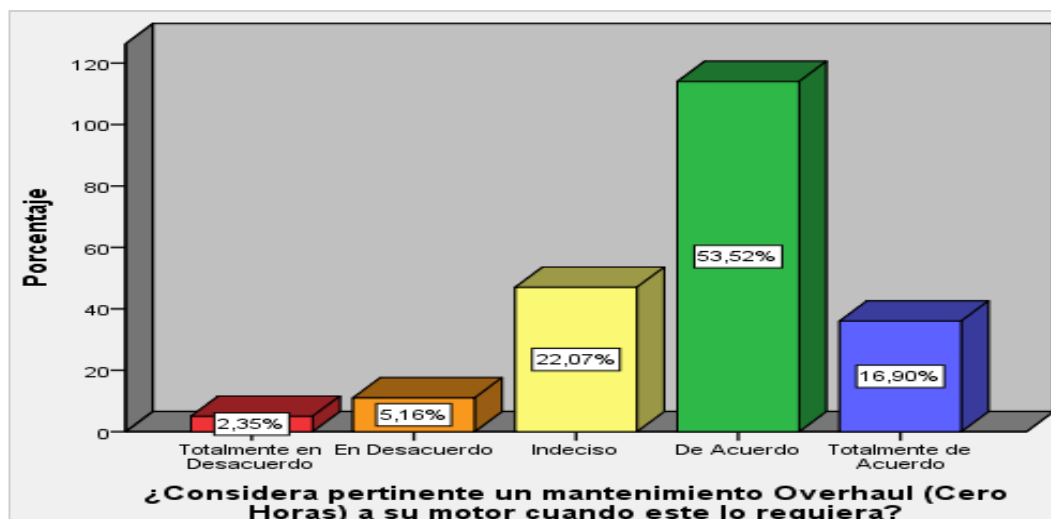
**Tabla 16: ¿Considera pertinente un mantenimiento Overhaul (Cero Horas) a su motor cuando este lo requiera?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	5	2,3
	En Desacuerdo	11	5,2
	Indeciso	47	22,1
	De Acuerdo	114	53,5
	Totalmente de Acuerdo	36	16,9
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Gráfico 15: ¿Considera pertinente un mantenimiento Overhaul (Cero Horas) a su motor cuando este lo requiera?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

Según los resultados obtenidos, los propietarios indican que, al ser sus motores mayores a 5 años, es pertinente realizar un mantenimiento completo a la máquina y cada uno de sus componentes remplazando aquellos que estén desgastados o en malas condiciones por nuevos y originales que garanticen un periodo de unos 4 años más de trabajo. Este tipo de mantenimiento es importante porque el motor queda prácticamente como nuevo y garantiza el desarrollo de las actividades.

**14. ¿Considera que los espacios físicos de los talleres informales son adecuados para brindar un buen servicio al cliente?**

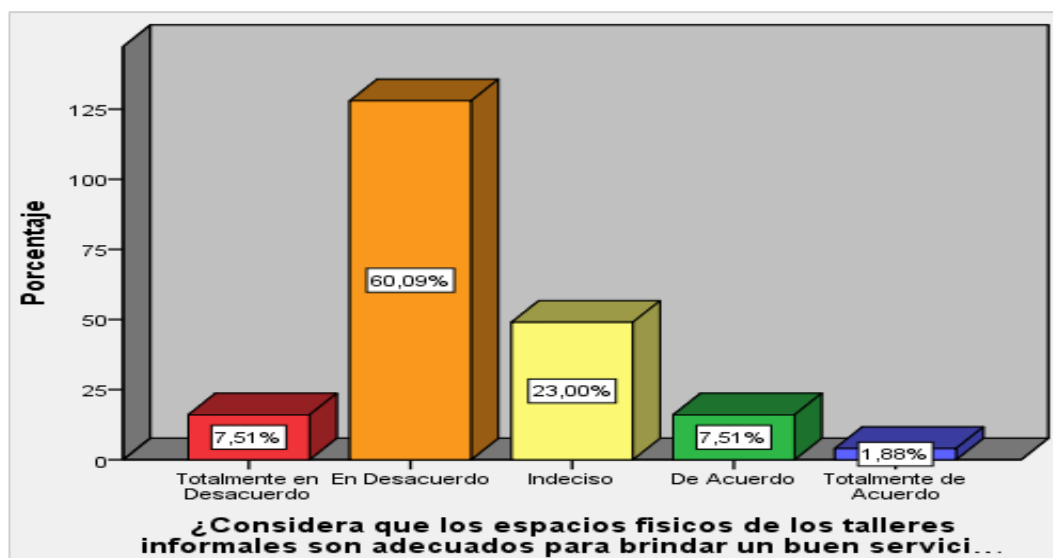
**Tabla 17: ¿Considera que los espacios físicos de los talleres informales son adecuados para brindar un buen servicio al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	16	7,5
	En Desacuerdo	128	60,1
	Indeciso	49	23,0
	De Acuerdo	16	7,5
	Totalmente de Acuerdo	4	1,9
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 16: ¿Considera que los espacios físicos de los talleres informales son adecuados para brindar un buen servicio al cliente?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de propietarios encuestados manifiestan que como son talleres informales, por la misma razón los espacios con los que cuentan son reducidos y muy limitados, además de no contar en sí con un espacio específico como taller, sino que los mantenimientos lo hacen al frente de sus casas en un taller improvisado por ellos mismos.

**15. ¿Considera usted que un excelente ambiente laboral propicia un adecuado servicio al cliente en este tipo de servicios?**

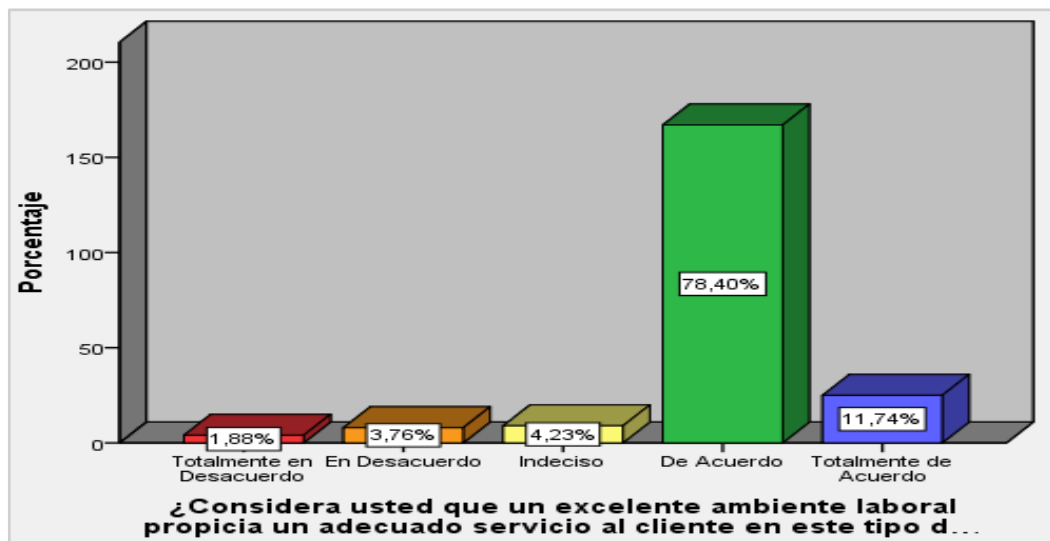
**Tabla 18: ¿Considera usted que un excelente ambiente laboral propicia un adecuado servicio al cliente en este tipo de servicios?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	4	1,9
	En Desacuerdo	8	3,8
	Indeciso	9	4,2
	De Acuerdo	167	78,4
	Totalmente de Acuerdo	25	11,7
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Gráfico 17: ¿Considera usted que un excelente ambiente laboral propicia un adecuado servicio al cliente en este tipo de servicios?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

Los encuestados manifiestan en gran mayoría que están de acuerdo con que un negocio en el que se visualiza y se percibe un excelente ambiente laboral en sus empleados, tiene más probabilidades de ofrecer lo mismo a sus clientes, esto se da debido a que, si los empleados se sienten contentos, atenderán de mejor manera a cada cliente que requiera un determinado servicio de mantenimiento a su motor.

**16. Considera que la atención brindada es eficiente en los talleres informales existentes.**

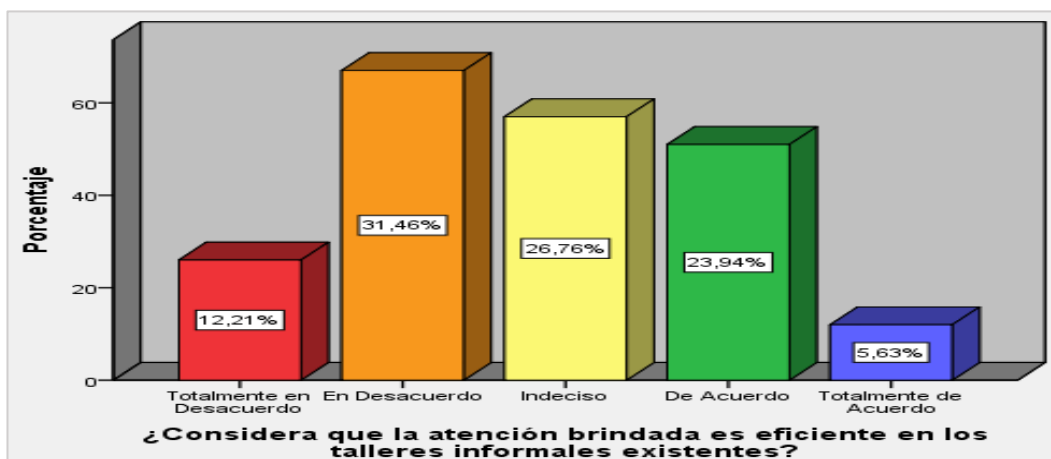
**Tabla 19: ¿Considera que la atención brindada es eficiente en los talleres informales existentes?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	26	12,2
	En Desacuerdo	67	31,5
	Indeciso	57	26,8
	De Acuerdo	51	23,9
	Totalmente de Acuerdo	12	5,6
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Gráfico 18: ¿Considera que la atención brindada es eficiente en los talleres informales existentes?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

Según los resultados obtenidos, los propietarios de motores fuera de borda indican tres posturas; no obstante, un porcentaje mayoritario indica que está en desacuerdo con la eficiencia que brindan los talleres informales localizados en esta comunidad. Esta postura es de aquellos que consideran que, frente a los nuevos motores y sus nuevas formas de mantenimiento, sus conocimientos van quedando obsoletos y es por ellos que su eficiencia es buena pero no la deseada.

**17. ¿Considera que el personal que brinda el servicio debe mostrar cualidades de atención y despejar todas sus dudas?**

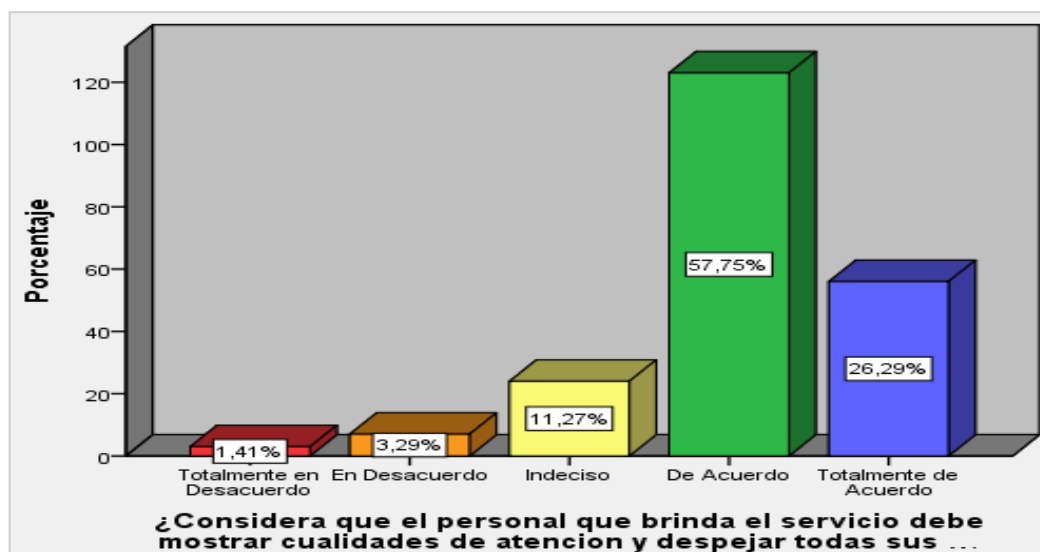
**Tabla 20: ¿Considera que el personal que brinda el servicio debe mostrar cualidades de atención y despejar todas sus dudas?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	3	1,4
	En Desacuerdo	7	3,3
	Indeciso	24	11,3
	De Acuerdo	123	57,7
	Totalmente de Acuerdo	56	26,3
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Gráfico 19: ¿Considera que el personal que brinda el servicio debe mostrar cualidades de atención y despejar todas sus dudas?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

Los encuestados en su mayoría indican que sería recomendable que el profesional que le brinde el respectivo servicio de mantenimiento a su motor, posea cualidades como cordialidad, respeto, buena atención y predisposición para que logren despejar cualquier duda del cliente y de la misma manera asesoren en algún inconveniente ya que esto permitirá que la acogida sea exitosa.



**18. ¿Considera que un servicio de mantenimiento especializado a su motor motivará su fidelización hacia la microempresa?**

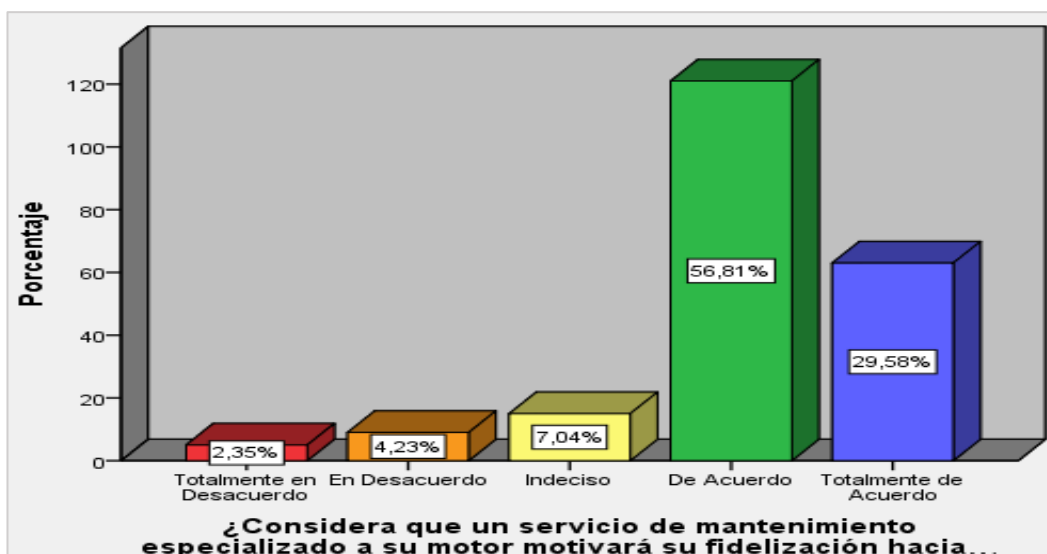
**Tabla 21: ¿Considera que un servicio de mantenimiento especializado a su motor motivará su fidelización hacia la microempresa?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	5	2,3
	En Desacuerdo	9	4,2
	Indeciso	15	7,0
	De Acuerdo	121	56,8
	Totalmente de Acuerdo	63	29,6
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Gráfico 20: ¿Considera que un servicio de mantenimiento especializado a su motor motivará su fidelización hacia la microempresa?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

La mayoría de los encuestados manifiestan que, si el servicio que ofertará la microempresa es especializado y estará brindado por profesionales de cada tipo de motor, entonces claramente se evidencia que el valor agregado para ellos, será la confianza y se fidelizarán con la empresa como su mejor opción para acudir por algún tipo de mantenimiento específico para sus motores.

**19. Considera necesaria la implementación de una microempresa de servicios de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en este sector.**

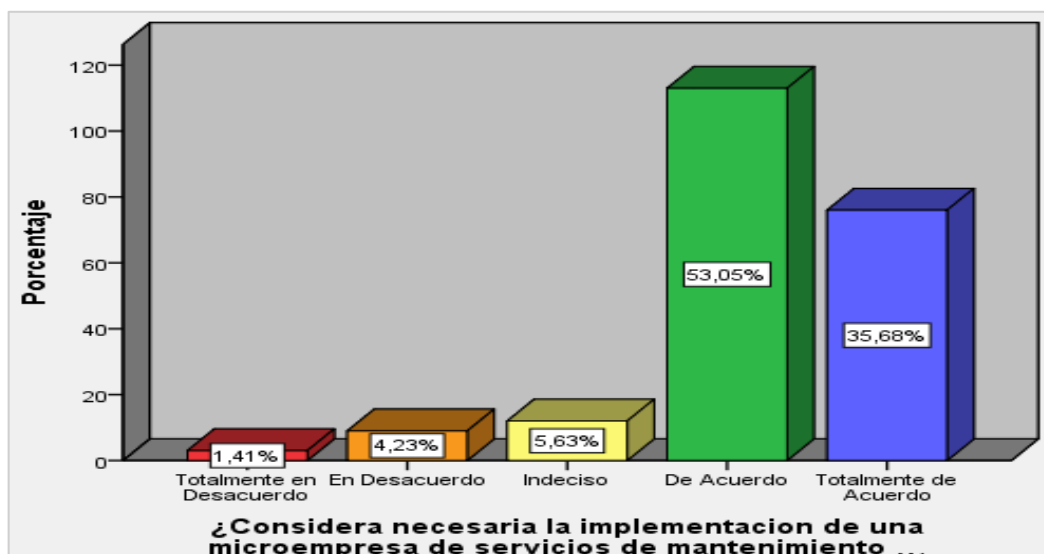
**Tabla 22: ¿Considera necesaria la implementación de una microempresa de servicios de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en este sector?**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en Desacuerdo	3	1,4
	En Desacuerdo	9	4,2
	Indeciso	12	5,6
	De Acuerdo	113	53,1
	Totalmente de Acuerdo	76	35,7
	<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Gráfico 21: ¿Considera necesaria la implementación de una microempresa de servicios de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en este sector?**



**Fuente:** Propietarios de motores fuera de borda – Comuna San Pedro.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

Según los resultados obtenidos, un porcentaje mayoritario manifiesta que la implementación de una microempresa de servicios de mantenimiento con estas características es realmente necesaria para cada uno de los dueños de los motores fuera de borda ya que les proporcionará un gran beneficio para sus actividades.

### **3.2. Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a los técnicos expertos locales.**

#### **1. ¿Cuáles son los tipos de mantenimiento que mayormente brinda a los motores fuera de borda?**

Los mantenimientos que mayormente se realizan a los motores fuera de borda en esta comunidad son en Carburación, Sistema de transmisión y sistema eléctrico. Considerando que dentro del sistema de carburación tenemos: Limpieza de carburador, bomba de gasolina, limpieza de bujías o cambio de las mismas. Dentro del sistema de transmisión tenemos: Cambio de aceite de motor, engrasada.

Además de esto también se realiza acciones correctivas que implican el desmontaje del motor para realizar limpieza de pistones, rines, cilindros, camisa, canastillas, bocines, para lo cual también se realiza el desmontaje del Block.

#### **2. ¿Con que frecuencia se realizan estos tipos de mantenimiento?**

Cambio de aceite de motor se lo realiza cada dos meses; Limpieza del carburador se realiza cada mes; Retenedores cada cuatro meses; Limpieza de bujías cada cuatro o cinco meses; Sistema eléctrico cada mes

#### **3. ¿Qué precios cobra usted según los tipos de mantenimiento que realiza?**

En carburación se cobra \$15 dólares; para cambio de aceite de motor se cobra \$5 dólares; chequeo del sistema eléctrico se cobra \$10 dólares; limpieza de bujías y cambio se cobra \$20 dólares.

Desmontar el motor y cambiar alguna pieza que este en mal estado, se cobra entre \$40 a \$100 dólares, según sea el tipo de motor.

**4. ¿Qué equipos y maquinarias necesita para realizar el mantenimiento a los motores fuera de borda?**

Para el mantenimiento se necesitan maquinarias tales como: Prensa hidráulica, Torno, Rectificadora, Engrasadora eléctrica, Compresor, taladro, Maquina de soldar eléctrica y Autógena.

**5. ¿Qué herramientas técnicas se requiere para realizar los diferentes tipos de mantenimientos?**

Juego de llaves y dados (8mm a 30mm), Torque (bielas), Santiago (de copa), destornilladores, Ruliman cónico, Calibradores pie de rey y brazos de biela, Esmeril

**6. ¿Qué impedimentos ha tenido para implementar su propio taller de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en la comuna de manera formal?**

El inconveniente principal es la falta de financiamiento por parte de las entidades bancarias, dado que en varias ocasiones se han acercado para solicitar un crédito sin embargo les piden muchos requisitos para poder otorgarle uno. Por otro lado, tenemos la falta de conocimientos administrativos para poder dirigir un negocio más formal, debido a que se necesita establecer políticas y normas para que el negocio crezca.

**7. ¿A qué marcas de motores fuera de borda ha realizado mantenimiento y cuales son de esta localidad?**

En esta localidad y las cercanas solo existen cuatro marcas de motores conocidas, las cuales son: Yamaha, Suzuki, Parsun y Tohatsu.

**8. ¿Sus clientes son únicamente de esta localidad o vienen desde otras comunidades?**

Los clientes son en su mayor parte de la localidad de San Pedro, sin embargo, también acuden de las comunidades de Punta blanca, Jambelí, Monteverde, Ayangue, Valdivia, las Núñez y Montañita entre las más visitadas.

**9. ¿En cuanto al abastecimiento de repuestos y accesorios, como hacen sus clientes para acceder a estos?**

Por lo general deben acudir a la Libertad donde existen locales comerciales de Yamaha y Suzuki, para poder adquirir un repuesto para los motores. En San Pedro existe un distribuidor de la marca Parsun, pero este proveedor muchas veces no se encuentra abastecido y los clientes deben trasladarse hasta La Libertad de todas maneras.

**10. ¿Considera de gran beneficio para la comunidad la creación de una microempresa especializada en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda?**

Sería de gran beneficio para la comunidad de San Pedro ya que los dueños de motores podría asesorarse mejor en cuanto al mantenimiento de sus motores, de la

misma forma acceder a un mejor y especializado servicio que garantice el funcionamiento de sus motores fuera de borda. Sin embargo, hay que sacar los permisos necesarios y también hay que considerar que la pesca es una actividad que depende mucho de las condiciones del mar y vedas, por lo que es necesario analizar todo esto.

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Naturaleza del proyecto**

##### **Descripción de la idea de negocio**

La idea de negocio de creación de una microempresa que brinde servicios de mantenimiento a motores fuera de borda ubicada en la comuna San Pedro, surge por iniciativa propia y como solución a las falencias que presentan los propietarios, referente a un determinado tipo de mantenimiento con sus motores. Además, esta idea surge como creación de un negocio precisamente para generar ingresos económicos y contribuir con el desarrollo local, aperturando nuevas plazas de empleo para sus habitantes.

##### **Justificación de la empresa.**

En la comuna San Pedro, existen personas expertas en mantenimiento a motores fuera de borda que realizan esta actividad de manera informal, es decir sin las herramientas, espacios y condiciones adecuadas que permitan la satisfacción plena de un propietario de motor que acude por un servicio para el mismo. Algunas de las causas por las que no cuentan con un taller adecuado es debido a la falta de oportunidades de financiamiento y el apoyo de las entidades públicas.

Estos inconvenientes se suman a que la comunidad posee un gran número de embarcaciones que se dedican a la pesca artesanal al igual que en otras comunidades cercanas, en donde tampoco se evidencia un taller especializado con las condiciones adecuadas que cubra esta necesidad. Por lo tanto, al no contar con un

establecimiento cercano, la demanda actual deba trasladarse a los principales puertos pesqueros de Santa Rosa y Anconcito, donde se localizan talleres especializados.

De esta manera entonces se evidencia la falta de un proyecto como la creación de una microempresa que, con la ayuda de inversión privada, sea una alternativa para el cumplimiento de la necesidad existente. Además, la idea de negocio propicia una gran oportunidad de desarrollo económico local generando ingresos para los socios y la comunidad en general que se beneficiará con el desarrollo de sus actividades.

#### **Nombre de la empresa.**

Para elegir el nombre adecuado para la microempresa, se utilizó la técnica conocida como “Naming” en mercadotecnia, junto con un poco de Brainstorming, mediante la cual se elaboró una lista de varios posibles nombres, dando paso a la creatividad y el ingenio del investigador. Posterior a esto, se reduce la lista a 3 posibles nombres que mayor relación tengan con el giro del negocio y finalmente, haciendo uso de una ficha en donde también se especifican criterios tales como: memorable, brevedad, sugerente y transferible; se procede a otorgar una puntuación según la siguiente escala valorativa: 1 como el valor más bajo y 5 como el valor más alto dentro de cada criterio.



**Tabla 23:** Nombre de la Microempresa.

<b>NOMBRES</b> \ <b>CRITERIOS</b>	<b>Memorable</b>	<b>Brevedad</b>	<b>Sugerente</b>	<b>Transferible</b>	<b>Total</b>
<b>MOUTBOARD IM</b>	2	4	3	2	11
<b>IFP OutBoard Motors</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
<b>SEMOBORDA</b>	3	4	4	2	13








**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

El nombre escogido para la microempresa es “IFP OutBoard Motors” debido a que este nombre contiene inicialmente tres iniciales que abrevian las palabras Ingeniería, Fiabilidad y Presupuesto, por lo que es sugerente, ya que identificará claramente lo que el cliente obtendrá por parte de la empresa; Además, este nombre es memorable, es decir, será muy fácil de recordar por los clientes y finalmente, es transferible, por lo que a futuro puede ampliar a nuevas líneas de negocios como venta de repuestos y accesorios o inclusive venta de motores fuera de borda.

#### **Descripción de la microempresa.**

La microempresa se enfoca netamente en la línea de servicios de mantenimiento a las diferentes marcas y tipos de motores fuera de borda existentes en la comuna San Pedro y las comunidades cercanas, en donde existe gran número de embarcaciones artesanales que se dedican a actividades económicas como la pesca o el turismo acuático; por lo que contribuye de esta manera al desarrollo económico de las personas y la comunidad en general.

**Tabla 24:** Modelo de Negocio Canvas aplicado a la microempresa IFP Outboard Motors. S.A.

<p><b>Socios Clave:</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Distribuidores de herramientas y maquinarias para la microempresa.</li> <li>⊖ Distribuidores de las marcas Yamaha, Suzuki, Parsun y Tohatsu en línea de asistencia técnica mediante convenio para capacitaciones.</li> </ul>	<p><b>Actividades clave:</b> </p> <p>IFP Outboard Motors S.A. brinda una línea de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda: preventivo, correctivo, eléctrico y Overhaul.</p>	<p><b>Propuesta de Valor:</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Asistencia Técnica profesional pre y post venta por parte de personal calificado.</li> <li>⊖ Servicios de mantenimientos garantizados y responsables.</li> </ul>	<p><b>Relación con clientes:</b> </p> <p>Atención pertinente y servicio garantizado a través de asesorías y consejos relacionados a cada situación y servicio de mantenimiento. Servicio Pre – post venta adecuada, eficaz y eficiente.</p> <p><b>Canales:</b> </p> <p>Canal directo, debido a que la asistencia técnica se realiza de manera personalizada en las instalaciones de la empresa.</p>	<p><b>Segmento de Clientes:</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Propietarios o dueños de motores fuera de borda locales y visitantes.</li> <li>⊖ Asociaciones pesqueras artesanales</li> </ul>
<p><b>Estructura de costos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Compra de herramientas e insumos específicos.</li> <li>⊖ Capacitaciones y sueldos del personal de mantenimiento.</li> <li>⊖ Logística.</li> </ul>		<p><b>Fuente de ingresos:</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Asistencia técnica en mantenimiento preventivo, correctivo, eléctrico y Overhaul a motores fuera de borda.</li> <li>⊖ Facilidades de pago en efectivo y trasferencias bancarias.</li> </ul>		

**Fuente:** Business Model Canvas – adaptado de Lienzo (Osterwalder & Pigneur, 2011)

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

La microempresa pretende contar con personal altamente calificado y con experiencia para realizar los chequeos y respectivos mantenimientos a los motores fuera de borda, satisfaciendo de esta manera el requerimiento existente por parte de cada propietario de los motores.

La microempresa IFP Outboard Motors estará ubicada en la comuna San Pedro, en la avenida Malecón, Frente a la Playa donde se encuentran cada una de las embarcaciones pesqueras, sitio estratégico y cercano al mar para optimizar tiempo y recursos a los propietarios de motores fuera de borda en el momento que requieran de un determinado servicio.

### **Análisis FODA**

A continuación, se establece un análisis de factores internos y externos que permiten conocer la microempresa de servicios de mantenimiento sus actividades:

**Tabla 25:** Matriz FODA de la microempresa.

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Profesionales con experiencia.</li> <li>⊖ Calidad de servicio.</li> <li>⊖ Instalaciones con herramientas y maquinarias adecuadas.</li> <li>⊖ Ubicación estratégica frente a playa.</li> <li>⊖ Solución inmediata frente a un requerimiento.</li> <li>⊖ Asesoría pre - postventa de los servicios de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Capital propio limitado.</li> <li>⊖ Carencia de infraestructura propia.</li> <li>⊖ Única línea de actividades de la microempresa.</li> <li>⊖ Canal de distribución específico y limitado.</li> </ul>

<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Incremento de la demanda por comunas cercanas que presentan motores fuera de borda.</li> <li>⊖ Única empresa dedicada a esta actividad de manera formal en esta localidad.</li> <li>⊖ Ampliación de línea de negocio en venta de repuestos y accesorios para motores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Riesgos de inundación por mareas.</li> <li>⊖ Temporadas altas y bajas del sector pesquero y turístico local y cercano.</li> <li>⊖ Riesgos por problemas sociales como piratería y robos de motores.</li> </ul>

**Fuente:** Microempresa IFP Outboard Motors S.A.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

## **Filosofía Corporativa**

### **⌘ Misión.**

Brindamos soluciones eficientes en línea de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda con un equipo de asistencia técnica profesional comprometido con la seguridad y presupuesto de nuestros clientes.

### **⌘ Visión**

Ser referentes en nuestra línea de negocio enfocándonos en los motores fuera de borda, contribuyendo de mejor manera a los requerimientos de los dueños de motores y al desarrollo económico local.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Ofrecer servicios de mantenimiento especializado a motores fuera de borda mediante un equipo técnico altamente calificado promoviendo la conservación de la vida útil de dichos motores y estimulando el crecimiento económico de sus propietarios.

### **Objetivos específicos**

- ω Brindar servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, eléctrico y cero horas a los motores fuera de borda para el desarrollo eficiente de sus actividades diarias.
- ω Mantener un equipo técnico altamente calificado mediante capacitaciones oportunas para el cumplimiento de los estándares de las diferentes marcas de motores.
- ω Adoptar un eficiente proceso mediante una planificación de programación anual para la realización de los diferentes tipos de mantenimiento a los motores fuera de borda.

### **3.3.2. Análisis de mercado**

#### **Mercado total**

El segmento de mercado para la presente propuesta la componen los propietarios o dueños de motores fuera de borda de la comuna San Pedro, sin embargo, como se

ha manifestado en extractos anteriores, se espera que el beneficio tenga un alcance mayor, considerando el criterio de los técnicos existentes obtenido mediante las entrevistas realizadas, en donde manifiestan que en las comunidades cercanas también existe demanda insatisfecha en cuanto a servicios de mantenimientos especializados.

De esta manera se considera como mercado total al número de propietarios de motores fuera de borda existentes en las comunas de Monteverde, Palmar, Ayangue, San Pedro, Valdivia y Montañita según él (Ministerio de Acuacultura y Pesca, 2018) es el siguiente:

**Tabla 26:** Mercado Total

<b>Comunas</b>	<b>Propietarios/Motores fuera de borda</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Monteverde</i>	42	7,30%
<i>Palmar</i>	205	35,65%
<i>Ayangue</i>	87	15,13%
<b><i>San Pedro</i></b>	<b>213</b>	<b>37,04%</b>
<i>Valdivia</i>	16	2,78%
<i>Montañita</i>	12	2,09%
<b><i>Total</i></b>	<b>575</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Coordinación Zonal 5 Santa Elena (MAP, 2017).

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte

### **Mercado objetivo**

De la tabla anterior, se resalta únicamente los propietarios o dueños de motores fuera de borda de la comuna San Pedro, siendo un total de 213 Propietarios/Motores Fuera de borda debido a que este número específico será considerado como nuestro mercado objetivo para el desarrollo de las actividades de la microempresa.

## Consumo Aparente

Para la demanda o consumo aparente de la presente propuesta de microempresa, se detalla una serie de actividades que corresponden a dos de los grupos de servicios de mantenimiento que se identifican como necesidad latente en este sector y corresponde a los grupos de servicios de mantenimiento preventivo y eléctrico:

**Tabla 27:** Actividades para servicios de mantenimiento preventivo y eléctrico.

<b>Actividades / Mantenimiento preventivo y eléctrico - Control estándar según Marcas de motores</b>		
<b>20 horas / Cada mes</b>	Cambio de aceite	Preventivo
	Cambio de filtro de aceite	Preventivo
	Revisar/Reemplazar Hélice, tuerca y chaveta	Preventivo
	Cambio de aceite de Transmisión	Preventivo
	Inspección filtro de gasolina	Preventivo
	Revisar Holgura de válvulas	Preventivo
	Revisar velocidad / ralentí	Eléctrico
	Condición de arranque del motor	Eléctrico
	Limpieza de carburador	Preventivo
	Revisar estado de bomba manual	Preventivo
	Comprobacion de volante y palanca de gas	Preventivo
Puntos de engrase	Preventivo	
<b>50 horas / Cada 3 meses</b>	Inspección/ Reemplazo filtro de gasolina	Preventivo
	Inspección/reemplazo tubo de combustible	Preventivo
	Lubricación completa del motor	Preventivo
	Revisión de Ánodos y cables de conexión	Eléctrico
	Revisión estado de batería	Eléctrico
	Inspección/sustitución termostato	Eléctrico
	Inspección de niveles de aceite	Preventivo
<b>100 horas / Cada 3 meses</b>	Cambiar bujías/Inspeccionar cables de bujías	Eléctrico
	Sustitución Turbina/casquillo bomba de agua	Preventivo
	Cambio de aceite motor y engranajes	Preventivo
	Cambio del filtro de combustible con separador de agua	Preventivo
	Cambio del filtro de la toma de aire del compresor	Preventivo
	Ajustar el cable de control o morse	Eléctrico
	Deposito de combustible	Preventivo

<b>300 horas / Cada Año</b>	Reemplazar terminales y cables de bujias	Eléctrico
	Inspeccion/ remplazo bomba de agua	Preventivo
	Reemplazar Impulsor bomba de agua	Preventivo
	Equilibrado de valvulas	Preventivo
	Cambiar impele	Eléctrico
	Revisar en su totalidad el motor	Preventivo
	Inspección/Guia de escape/colector de escape	Preventivo

**Fuente:** Manuales de propietarios Yamaha, Suzuki, Parsun y Tohatsu.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Posteriormente, se establece una programación anual ajustada a los manuales y estándares proporcionados por los fabricantes de las diferentes marcas de motores fuera de borda identificados en la comuna, según los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de información.

**Tabla 28:** Programación Anual en mantenimientos según manuales de marcas.

<b>Motores SUZUKI, YAMAHA, PARSUN, TOHATSU - MANTENIMIENTO PROGRAMADO</b>					
<b>Actividades según tipo de mantenimiento</b>	<b>20 horas / mes</b>	<b>50 Horas / 3 meses</b>	<b>100 Horas / 3 meses</b>	<b>300 Horas / 12 meses</b>	<b>TOTAL</b>
<b>P</b>	10	4	5	5	<b>24</b>
<b>E</b>	4	3	2	2	<b>11</b>
<b>PROGRAMACION ANUAL AGRUPADA</b>					
<b>P</b>	120	16	20	5	<b>161</b>
<b>E</b>	48	12	8	2	<b>70</b>

**Fuente:** Manuales de propietarios Yamaha, Suzuki, Parsun y Tohatsu.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Finalmente, se determina el consumo aparente o demanda específica para el primer año de actividades de la microempresa de servicios de mantenimiento, considerando algunos criterios que también fueron obtenidos mediante las encuestas y entrevistas realizadas a la población objetivo del presente proyecto.



**Tabla 29:** Consumo aparente.

<b>Servicios Mantenimiento</b>	<b>Motores disponibles para cada grupo de servicio (1)</b>	<b>Total Programado anualmente (2)</b>	<b>Demanda 2019</b>
<b>Preventivos</b>	59	161	9499
<b>Eléctricos</b>	26	70	1820
<b>Correctivos</b>	128	-	128
<b>Overhaul</b>	-	12*	12
<b>Total</b>	<b>213</b>	-	<b>11459</b>

**Fuente:** Estudio de mercado.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

- 1) Motores disponibles para cada grupo de servicios.** En esta sección se ubica la distribución realizada del total de motores fuera de borda para cada grupo de servicios, acogiéndose a los criterios obtenidos de las encuestas en donde se establece que el 60% de los dueños no tiene una cultura preventiva; por lo tanto, el restante 40% es el que si brinda un mantenimiento preventivo constante a sus motores.
- 2) Total Programado anualmente.** En este apartado, se ubican el total de actividades de mantenimiento específicos, los cuales se convierten de manera independiente en los servicios directos brindados a cada motor fuera de borda en donde para el grupo de preventivos y eléctricos se obtiene a través de los cálculos mostrados en la Tabla 27, mientras que para el grupo de mantenimiento correctivo se determina según el criterio del 60% que no mantiene una cultura preventiva y finalmente se establece un mínimo de 12 actividades para el grupo de mantenimiento Overhaul, el cual en el estudio de mercado a través de los entrevistas se obtuvo que como mínimo se realiza un

mantenimiento completo al mes, a los motores que ya tienen una vida útil superior a los 5 años.

### **Participación de la competencia en el mercado.**

A través del estudio de mercado y mediante los instrumentos de investigación, se logró identificar que no existen microempresas con similares características a la presente propuesta en el sector; sin embargo, se identificaron a personas que brindan servicios de mantenimiento de manera informal, esto es sin contar con los insumos y espacios adecuados para brindar el respectivo servicio, a continuación, se detallan los nombres:

**Tabla 30:** Participación de la competencia - Oferta.

<b>Nombres</b>	<b>Tiempo Brindando el servicio a motores fuera de borda</b>	<b>Ocupación Actual</b>
Pablo Rodríguez	+ 20 años	Técnico Independiente
Víctor Rodríguez	+ 25 años	Técnico Independiente
Elías Orrala Muñoz	+ 30 años	Dirigente Pesquero
Miguel Muñoz	+ 20 años	Técnico Independiente

**Fuente:** Estudio de mercado.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

### **Marketing Mix.**

La microempresa IFP Outboard Motors S.A. aplicará las siguientes estrategias de marketing para atraer y fidelizar a sus clientes:

### **Estrategias de Servicio:**

Los servicios que brindará la microempresa se agrupan en cuatro grupos, los cuales son servicios de mantenimiento Preventivo, Eléctrico, Correctivo y Overhaul o cero horas, dentro de los cuales se tienen establecidas varias actividades que corresponden a un mantenimiento específico. De esta manera se otorga características como seguridad, confianza y rapidez en los servicios.

### **☞ Logo:**

**Ilustración 1:** Logo de IFP Outboard Motors.



### **☞ Slogan:**

*“Ingeniería, Fiabilidad y su Presupuesto en Nuestras Manos”*

### **Estrategias de Precio:**

El precio de cada servicio se determina según los precios actuales del mercado informal, considerando de manera inicial que son precios ya establecidos y que la microempresa puede atraer de manera inmediata gran demanda, al poseer una enorme ventaja competitiva en cuanto a las condiciones del servicio a ofertar. Posterior a esto, se planifica mantener fijos los precios durante los cinco primeros años del proyecto para posicionarse en el mercado local y de igual manera alcanzar la visión establecida para crecer con otras líneas de productos.

### **Estrategias de Promoción:**

La microempresa otorgará las siguientes promociones para atraer y retener a sus potenciales clientes:

- ω 10% de descuento cuando se realicen varias actividades dentro del grupo de mantenimiento preventivo y eléctrico para clientes nuevos.
- ω Promoción “segundo a mitad de precio” en mantenimientos preventivos, específicamente en actividades a realizar cada 20 horas / Mes, para clientes fijos que atraigan clientes nuevos.
- ω Asesoría completamente gratuita para todos los clientes nuevos y fijos con respecto a la programación anual de mantenimiento que debe llevar cada motor y control mediante una ficha de clientes.

### **Estrategias de distribución:**

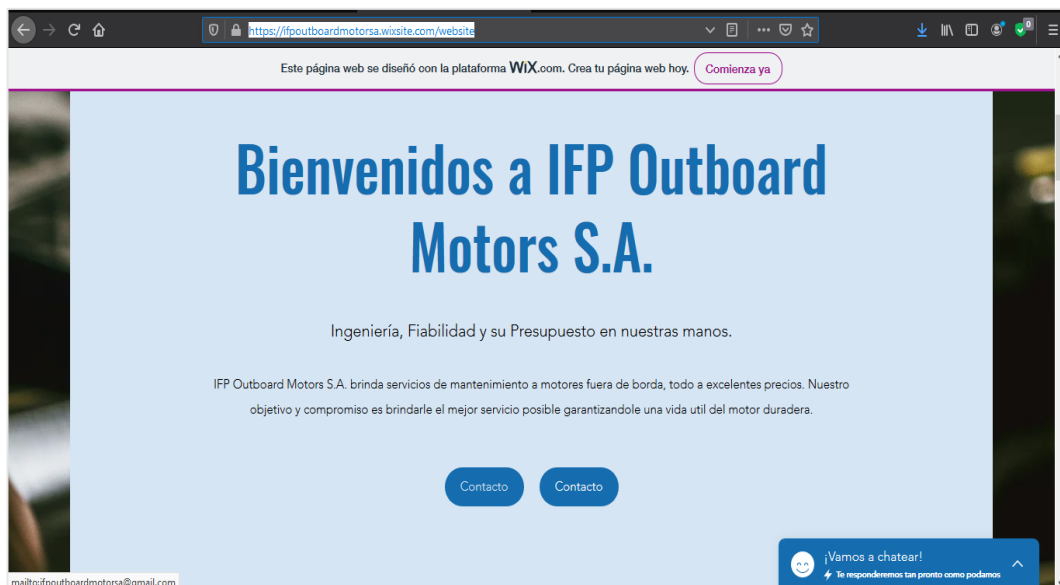
La Microempresa a través de su personal altamente calificado, se encargará de repartir afiches y tarjetas de presentación dando a conocer a los interesados sobre los diferentes servicios de que ofrece, así como las promociones y Valor agregado que posee.

### **Estrategias de publicidad:**

De la misma manera dentro de su presupuesto en marketing consta el manejo de los social media, específicamente Facebook, WhatsApp, página web y correo electrónico de la empresa donde mantendrá informado a sus clientes sobre los servicios y promociones constantemente. A continuación, los canales oficiales de la empresa:

☞ **Página web:** <https://ifpoutboardmotorsa.wixsite.com/website>

**Ilustración 2:** Página Web Oficial de la empresa.



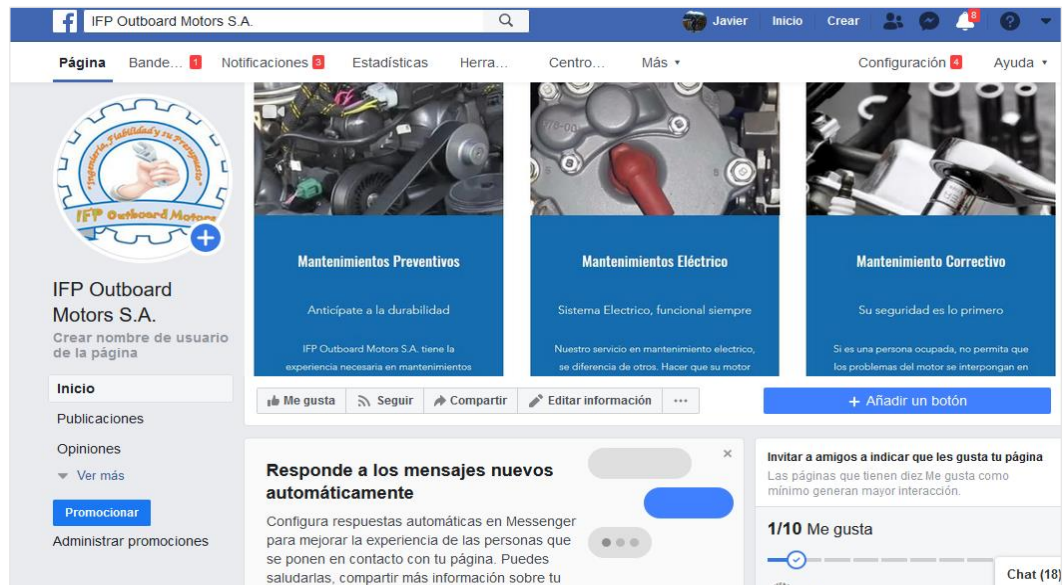
**Fuente:** Estudio de mercado.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

✂ Correo electrónico: [ifpoutboardmotorsa@gmail.com](mailto:ifpoutboardmotorsa@gmail.com)

✂ Página en Facebook: [https://www.facebook.com/IFP-Outboard-Motors-SA-108149287311107/?modal=admin\\_todo\\_tour](https://www.facebook.com/IFP-Outboard-Motors-SA-108149287311107/?modal=admin_todo_tour)

### Ilustración 3: Cuenta Oficial de Facebook.



Fuente: Estudio de mercado.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

✂ Tarjeta de presentación (Marketing Directo).



Fuente: Estudio de mercado.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

### **3.3.3. Análisis Técnico.**

#### **Descripción del servicio a ofrecer**

La microempresa IFP Outboard Motors S.A. empezará sus actividades con una línea de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda, dentro de la cual se encuentran cuatro grupos de mantenimiento: preventivo, eléctrico, correctivo y Overhaul o cero horas. En este apartado se detalla cada grupo de servicio a ofrecer:

##### **☞ Proceso de Servicios Preventivos.**

El mantenimiento preventivo consiste en aplicar acciones de prevención, es decir aplicar controles a los diferentes motores fuera de borda existentes en el mercado, para de esta manera evitar que ciertas partes o accesorios que tienen una vida útil relativamente corta, sufran daños severos y a su vez ocasionen daños secundarios en otras partes del motor. Por lo tanto, el proceso de servicio de mantenimiento preventivo consiste plenamente en examinar, diagnosticar, evaluar y controlar cada parte del motor, para anticipar y prevenir un daño mayor que ocasione pérdidas mucho más costosas.

##### **☞ Proceso de Servicios Eléctricos.**

El mantenimiento eléctrico al motor fuera de borda se puede ubicar dentro de los mantenimientos de tipo preventivo ya que, según los manuales de los propietarios, sugieren ciertas acciones que deben realizarse cada cierto periodo de tiempo o uso del motor para mantener en óptimas condiciones su funcionamiento. Este grupo de mantenimiento se enfoca únicamente en el sistema eléctrico del motor, y su fin es

examinar, controlar o sustituir partes o accesorios del sistema eléctrico del motor que permitan su funcionamiento de manera constante y eficiente.

### ☞ **Proceso de Servicios Correctivos.**

El Mantenimiento correctivo del motor se estructura en base al grado de afectación el motor, es decir cuando los componentes o partes del sistema tanto mecánico como eléctrico, sufren daños que impiden que el motor funcione con normalidad y obligue a una sustitución inmediata de alguna de sus partes o accesorios. Para lo cual se examina, se evalúa y posteriormente se sustituye la parte afectada, o en su defecto se la repara para que prolongue su vida útil.

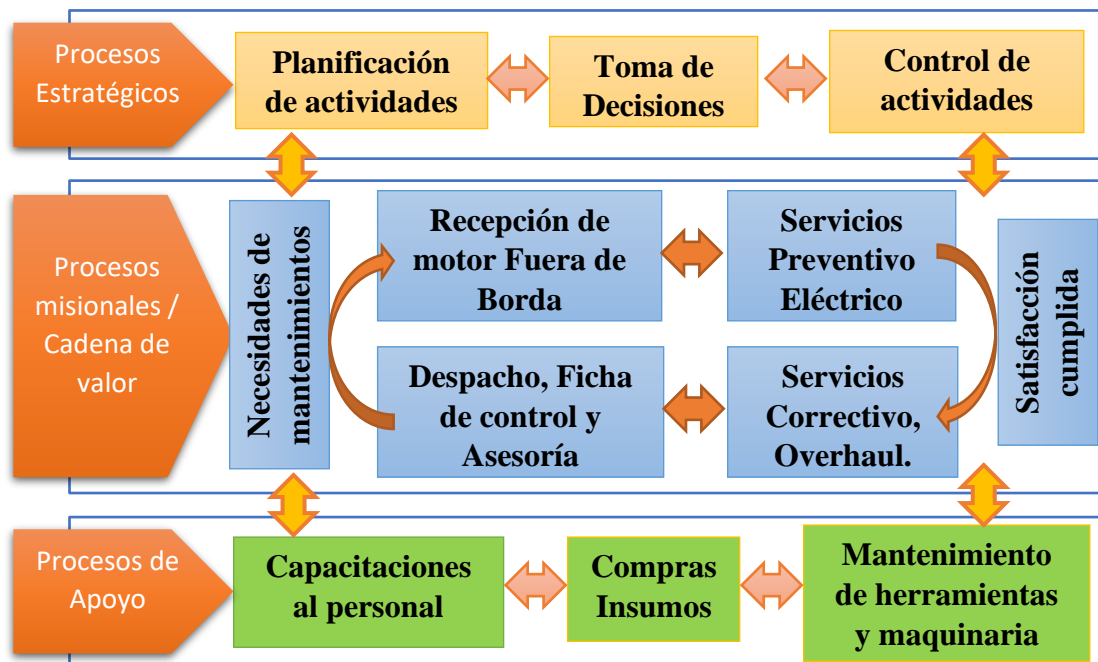
### ☞ **Proceso de Servicio Overhaul o Cero horas.**

Cada fabricante estipula un tiempo aproximado de vida útil de un motor fuera de borda, dicho tiempo indica que a partir de ese momento el motor pierde eficiencia y rendimiento, por lo que es necesario aplicar medidas correctivas que permitan prolongar la vida útil del motor. Este proceso de servicio consiste en examinar y evaluar conjuntamente con el tiempo que tiene de uso cada motor y proceder a realizar la reparación o sustitución de cada componente que se encuentre con daños, en su mayoría la parte mecánica del motor ya que esta sufre desgastes con el uso, de esta manera el motor mejora su rendimiento tal cual el primer año de uso.



**Mapa de Procesos de la microempresa de servicios de mantenimiento IFP Outboard Motors S.A.**

**Ilustración 4:** Mapa de procesos de IFP Outboard Motors S.A.



**Fuente:** Propuesta para la microempresa.  
**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

☞ **Procesos estratégicos:** Estos procesos son de vital importancia ya que propician el adecuado desarrollo de todas las actividades en la microempresa. Aquí intervienen tanto el Gerente – Administrador, como los Técnicos en las actividades de planificación, toma de decisiones y control de las actividades, tales como:

- ω Planificación de actividades y estrategias.
- ω Gestión documental, emitir políticas de actividades.
- ω Gestionar capacitación al personal.

☞ **Procesos misionales generadores de valor:** Estos procesos permiten construir la cadena de valor que se le otorga a cada cliente conjuntamente

con el servicio requerido, y están enfocados directamente a la satisfacción de los requerimientos en servicios de mantenimiento preventivo, eléctrico, correctivo y Overhaul, a cargo del personal operativo de la microempresa.

- ω Recepción del motor fuera de borda en las instalaciones.
- ω Brindar mantenimientos preventivo, eléctrico, correctivo y Overhaul según requerimiento, diagnóstico y evaluación del motor.
- ω Control a través de fichas del motor, y Asesoría de control.
- ω Despacho del motor a su propietario.

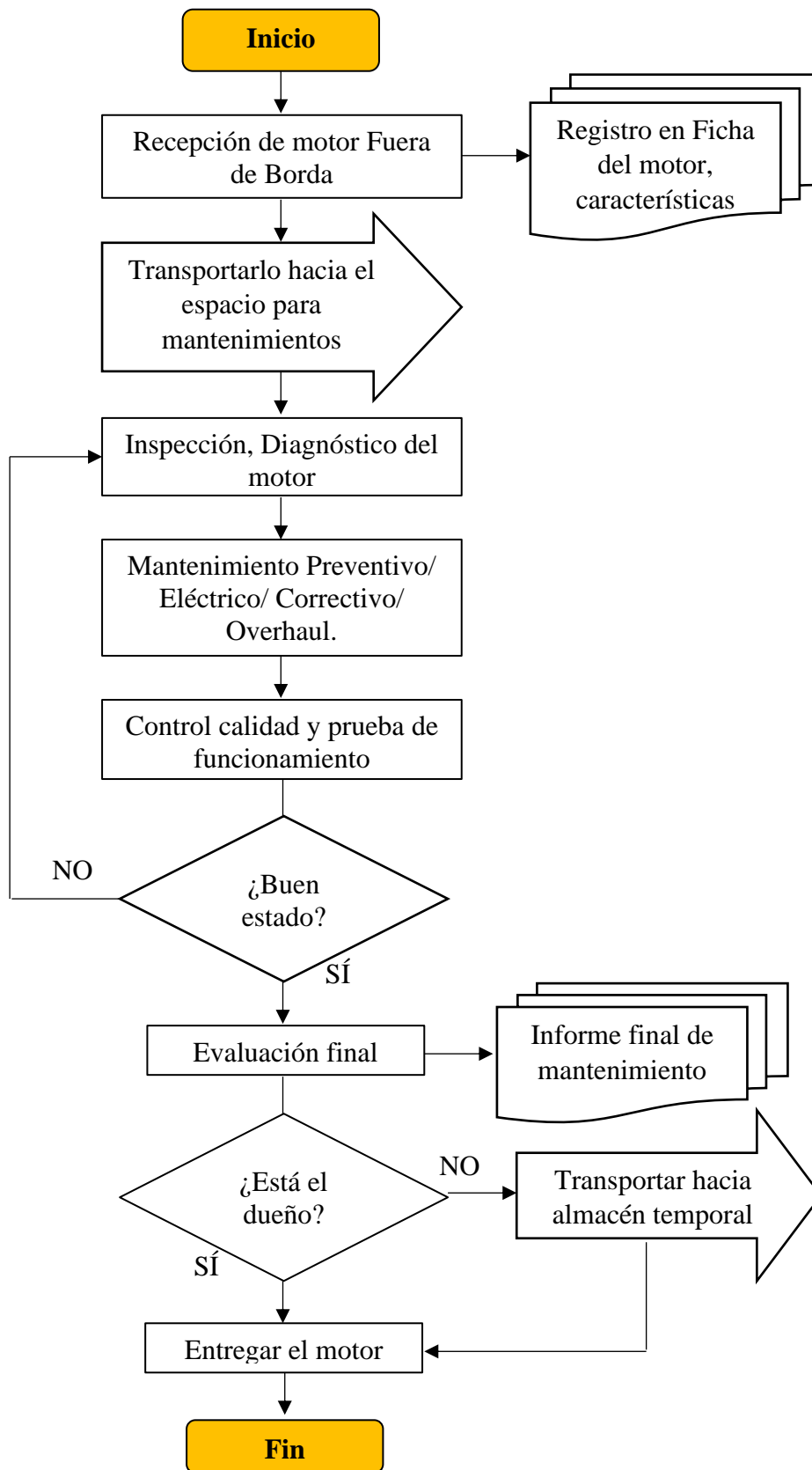
☞ **Procesos de apoyo:** Estos procesos permiten complementar adecuadamente cada servicio que se brinda a los clientes, agregando un valor adicional y permitiendo cumplir con los objetivos propuestos inicialmente para el desarrollo de las actividades en la microempresa.

- ω Compras de insumos para los mantenimientos.
- ω Compras y mantenimiento de herramientas y maquinarias.
- ω Actualizar conocimientos específicos mediante capacitaciones.

### **Diagrama de flujo de los procesos de servicios de mantenimiento.**

Para la elaboración del diagrama de flujo de los procesos de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda que brinda la microempresa, se aplica la simbología proporcionada por la Norma ISO9000, la cual permite construir un diagrama estándar, el cual se muestra a continuación:

**Ilustración 5:** Flujograma Atención en la microempresa






**Fuente:** Análisis técnico.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Maquinaria necesaria para la microempresa IFP Outboard Motors S.A. y sus características:**

**Tabla 31:** Maquinarias Necesarias para la Microempresa.

IMAGEN	DESCRIPCIÓN	PRECIO
	<p><b>Prensa Taller 12TON MUTH.</b> Prensa hidráulica con actuador tipo gata de botella. 12 toneladas de capacidad para uso en piso o mesa.</p>	<p><b>\$ 264,94</b></p>
	<p><b>Desengrasadora 20 LB MUTH.</b> Engrasadora Neumática de 20 Kg MUTH. Incluye sistema de diagrama para presurizar, manguera y pistola dispensadora.</p>	<p><b>\$ 292,60</b></p>
	<p><b>Compresor de 20 galones horizontal portable 5.5CFM 2HP.</b> El compresor de aire portátil horizontal Campbell Hausfeld de 20 galones y 2hp puede alimentar una variedad de herramientas de aire ideal para taller automotriz, cerrajería, carpintería y otros.</p>	<p><b>\$ 689,19</b></p>
	<p><b>Taladro percutor 1/2" Velocidad variable reversible DEWALT.</b> Taladro percutor de 1/2" velocidad variable reversible 0-2600 RPM de 700 W de alto rendimiento ideal para mampostería, cerrajero y carpintero.</p>	<p><b>\$110,61</b></p>

	<p><b>Soldadora transformador electrodo 300A 110/220V PORTEN.</b> Funciona con corriente alterna (AC), Tiene ventilador que funciona bajo demanda. Esta soldadora de electrodos es ideal para proyectos de metalmecánica. Funciona con dos tipos de voltaje, 110V para trabajos en la casa y a 220V para trabajo en el taller.</p>	<p><b>\$ 119,39</b></p>
	<p><b>Torno Convencional Industrial Marca Italgo.</b> Torno de 1 metro entre puntos, Diámetro sobre la bancada d 410mm, Diámetro sobre el carro longitudinal de 225mm.</p>	<p><b>\$ 14.061,60</b></p>
	<p><b>Rectificadora Plana.</b> Rectificadora hidráulica de superficies planas marca PERFECT-TAIWAN. Mesa de 500x250mm.</p>	<p><b>\$ 12.500</b></p>

Fuente: Análisis técnico.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

### Herramientas necesarias para la microempresa IFP Outboard Motors S.A. y sus características.

Tabla 32: Herramientas necesarias para la microempresa.

IMAGEN	DESCRIPCIÓN	PRECIO
	<p><b>Juego 26 unidades llaves mixtas 6-32mm JTC Tools.</b> Juego de 26 llaves mixtas 6-32mm con acabado mate JTC Auto tools. Incluye organizador de pared de tela y plástico.</p>	<p><b>\$ 176,40</b></p>
	<p><b>Juego 47 unidades herramienta universal mango 1/4 JTC Tools.</b> Juego de dados y puntas de 47 piezas para mango 1/4 JTC Auto Tools. Incluye mango tipo destornillador.</p>	<p><b>\$ 63,82</b></p>

	<p><b>Santiago Universal 2 patas largo 100-200-250mm largo JTC Tools.</b>          Extractor tipo Santiago de 2 patas JTC Auto tools. Incluye tres patas, con largos de 100,200 y 250mm.</p>	<p><b>\$ 173,40</b></p>
	<p><b>Juego 8 unidades desarmadores anti deslizamiento Heavy Duty JTC Tools.</b>          Desarmadores anti deslizamiento JTC. Juego incluye 4 desarmadores planos y 4 estrella, desarmadores de golpe.</p>	<p><b>\$ 64,12</b></p>
	<p><b>JGO 9 piezas llaves Allen Hexagonales 1.5-2-2.5-3-4-5-6-8-10mm Largas Kendo.</b>          Herramienta de 9 piezas hexagonales largas ideal para poner y sacar pernos viene con porta llave fácil de usar ideal para el profesional.</p>	<p><b>\$ 6,62</b></p>
	<p><b>Medidor compresión motor gasolina JTC Tools.</b>          Medidor de compresión JTC Auto Tools de motores a gasolina.</p>	<p><b>\$ 78,32</b></p>
	<p><b>Esmeril de Banco de 1/13 HP.</b>          Esmeril de Banco de 250W 1/3 HP de 110V diámetro de piedra/Muela máximo 2 cm</p>	<p><b>\$62,00</b></p>
	<p><b>Calibrador Digital Pie de Rey Vernier Milímetros Pulgadas.</b>          Este calibrador mide el interior, el exterior, la profundidad y el paso con dos juegos de mandíbulas y una sonda.</p>	<p><b>\$ 24,99</b></p>
	<p><b>Soporte movable para los motores fuera de borda.</b>          Soporte con ruedas, resistente hasta 2,5ton muy práctico para trabajar los motores y movilizarlos.</p>	<p><b>\$ 50</b></p>

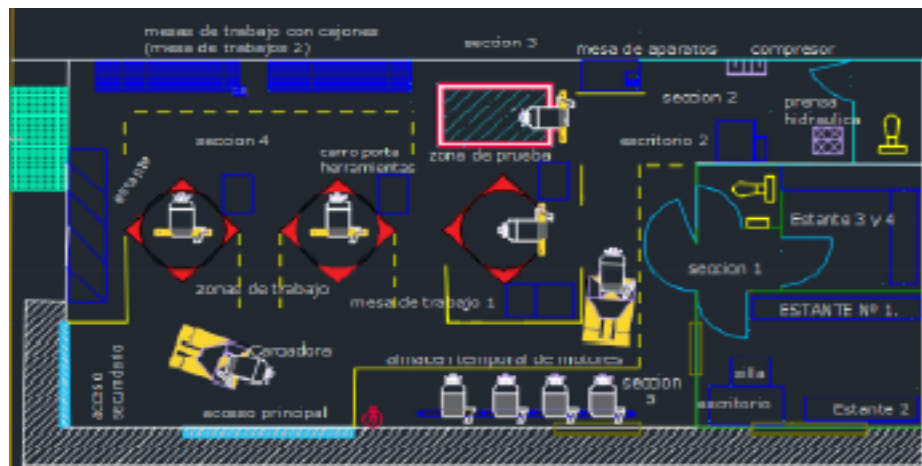
Fuente: Análisis técnico.

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

## Diseño y distribución de la planta

El terreno donde estará ubicada la microempresa IFP Outboard Motors S.A. es el actual terreno de la Asociación de pescadores de la comuna, con dimensiones de 11 metros de la parte frontal y 8 metros de la parte lateral, teniendo un total de 88 metros cuadrados. A continuación, se propone la distribución interna del edificio

**Ilustración 6:** Diseño interno del edificio.



**Fuente:** Análisis técnico.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Ilustración 7:** Diseño en 3D parte interna.

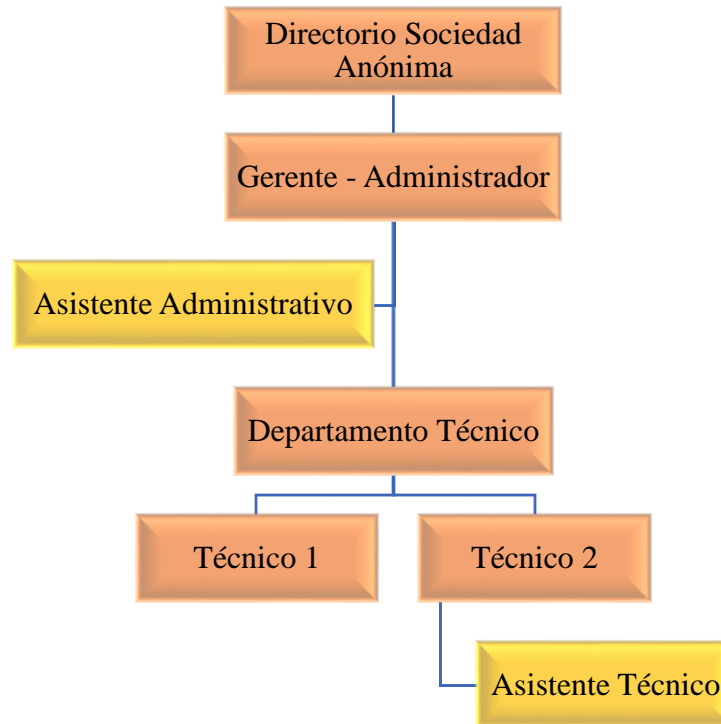


**Fuente:** Análisis técnico.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

## Estructura organizacional

**Ilustración 8:** Organigrama de IFP Outboard Motors S.A.



**Fuente:** Análisis organizacional.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

## Descriptivos de puestos para la microempresa.

**Tabla 33:** Descriptivo del Gerente - Administrador

<b>Puesto:</b>	Gerente - Administrador
<b>Puesto al que reporta:</b>	Directorio de la Sociedad Anónima
<b>Subordinados:</b>	Asistente Administrativo, Técnicos y Asistente Técnico
<b>Función Básica:</b>	Ejercer la representación legal de la empresa y asegurar el funcionamiento óptimo de todas las áreas de la empresa, enfocando los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos.



<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Planificar los objetivos generales y específicos a corto y largo plazo.</li> <li>⊖ Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, como también de las funciones y cargos.</li> <li>⊖ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder.</li> <li>⊖ Controlar las actividades a través de indicadores de gestión para detectar desviaciones o diferencias.</li> <li>⊖ Gestionar la correcta realización de actividades.</li> </ul>
<b>Requisitos Básicos:</b>	Profesional con título de Tercer nivel en Administración de empresas, Ingeniería comercial, Finanzas o carreras afines.
<b>Sueldo asignado:</b>	\$ 600 mensual más beneficios de ley.

**Fuente:** Análisis organizacional.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Tabla 34:** Descriptivo del Asistente Administrativo

<b>Puesto:</b>	Asistente Administrativo
<b>Puesto al que reporta:</b>	Gerente - Administrador
<b>Subordinados:</b>	Técnicos y Asistente Técnico
<b>Función Básica:</b>	Asegurar el buen funcionamiento de la oficina, realizando tareas como archivar, planificar y coordinar las actividades de la gerencia.
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Organizar estructura de recursos humanos, reclutamiento, selección y capacitación de personal.</li> <li>⊖ Gestionar la parte contable de la empresa, efectuar cobros de servicios en caja.</li> <li>⊖ Control de nómina de la empresa</li> <li>⊖ Gestionar publicidad y marketing de la microempresa.</li> <li>⊖ Gestionar documentación, solicitud de clientes, reclamos y sugerencias.</li> </ul>
<b>Requisitos Básicos:</b>	Profesional con título de Tercer nivel en Administración de empresas, Ingeniería comercial, Finanzas o carreras afines.
<b>Sueldo asignado:</b>	\$ 400 mensual más beneficios de ley.

**Fuente:** Análisis organizacional.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Tabla 35:** Descriptivo de Técnico de motores.

<b>Puesto:</b>	Técnicos de Motores
<b>Puesto al que reporta:</b>	Gerente - Administrador
<b>Subordinados:</b>	Asistente Técnico
<b>Función Básica:</b>	Principal encargado de realizar el diagnóstico, examinar, controlar y evaluar los motores fuera de borda, para posteriormente brindar un respectivo servicio de mantenimiento específico.
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⊖ Control de fichas técnicas para los motores.</li><li>⊖ Detectar y reparar fallas mecánicas o eléctricas.</li><li>⊖ Solicitar insumos necesarios para la realización de los mantenimientos.</li><li>⊖ Efectuar el montaje y desmontaje en reparaciones completas de motores fuera de borda.</li></ul>
<b>Requisitos Básicos:</b>	Profesional con amplia experiencia en mecánica de motores fuera de borda y sistema eléctrico. Cursos realizados en área específica.
<b>Sueldo asignado:</b>	\$ 500 mensual más beneficios de ley.

**Fuente:** Análisis organizacional.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

**Tabla 36:** Descriptivo Asistente Técnico de motores.

<b>Puesto:</b>	Asistente Técnico de Motores
<b>Puesto al que reporta:</b>	Técnico de motores
<b>Subordinados:</b>	Ninguno
<b>Función Básica:</b>	Organizar y controlar suministros básicos para el desarrollo de actividades de mantenimiento y planificación de fichas técnicas para los clientes.
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⊖ Organizar, llenar y reportar fichas técnicas para los motores a los Técnicos.</li><li>⊖ Redactar informe final de mantenimiento.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊖ Realizar mantenimientos preventivos y eléctricos leves a los motores.</li> <li>⊖ Verificar condiciones para los respectivos mantenimientos.</li> </ul>
<b>Requisitos Básicos:</b>	Profesional en mecánica de motores fuera de borda. Título de tercer nivel en mecánica o Bachiller en mecánica automotriz.
<b>Sueldo asignado:</b>	\$ 400 mensual más beneficios de ley.

**Fuente:** Análisis organizacional.

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco

### **Políticas Institucionales.**

- ⊖ La microempresa laborará de lunes a viernes en horario de 8:30 am hasta las 17:30; con una interrupción en su jornada para almuerzos por el lapso de 1 hora. Y los días Sábados en jornada de 8:30 am hasta las 12:30 pm.
- ⊖ Se destina un área específica para el mantenimiento de los motores fuera de borda y un espacio como almacén temporal destinado para los motores una vez brindado el servicio hasta que sean retirados por el dueño o propietario.
- ⊖ En caso de que se requiera de manera urgente la asistencia técnica fuera de las instalaciones, específicamente en la playa o mar adentro, previa notificación al Administrador se atenderá dicha situación, para lo cual se incrementará un 10% al precio establecido para servicios correctivos.
- ⊖ Se asignará un cronograma para la realización de las capacitaciones en la ciudad de Guayaquil y será dos veces al año, por el lapso de un día laborable.
- ⊖ Se estima brindar aproximadamente 35 servicios específicos en mantenimiento diario distintos o similares, sin sobrepasar el límite de la capacidad instalada de la microempresa.

### 3.3.4. Análisis Económico - Financiero

En este capítulo se establece la magnitud de los costos inmersos en la propuesta de creación de la microempresa, de manera que se analiza cada componente y sus costos, para finalmente analizar a través de indicadores financieros y determinar si la inversión y sus operaciones son rentables para los inversionistas. A continuación, se presentan las secciones en donde se detalla lo más relevante de este estudio financiero:

#### ☞ Inversión

Para la creación de la microempresa es necesaria una inversión, la cual se compone de dos secciones, tales como:

**Tabla 37:** Inversión Total

<b>INVERSIÓN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Inversión en Activos fijos	\$ 58.312,86	89%
Inversión en Capital de trabajo	\$ 7.256,15	11%
<b>Inversion Total</b>	<b>\$ 65.569,01</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

La primera esta direccionada a la adquisición de activos esenciales para el desarrollo de las actividades, tales como: Equipos y maquinarias, Herramientas, Muebles de oficina, Equipos de computación, Vehículo y otros activos ascendiendo al 89% de valor total; mientras que el restante 11% lo compone la inversión en capital de trabajo necesaria para el primer mes de labores, donde se consideran los diversos gastos como sueldos, servicios básicos, arriendo, compra de materiales indirectos, entre otros.

El financiamiento para los rubros de la inversión inicial, estará compuesto de la siguiente manera:

**Tabla 38:** Financiamiento.

<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>Dólares</b>	<b>%</b>
Aportación de Capital	\$ 20.000,00	30,50%
Préstamo Bancario 1	\$ 7.256,15	11,07%
Préstamo Bancario 2	\$ 38.312,86	58,43%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 65.569,01</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Al ser una sociedad anónima legalmente constituida, los socios aportarán con un 30,50% del total de la inversión necesaria, es decir \$20.000 dólares; mientras que el restante 69,50% será obtenido mediante dos préstamos bancarios otorgados por el BanEcuador, entidad que, según el análisis realizado presenta las condiciones más favorables en cuanto a obtención de créditos para microempresarios.

### ☞ **Capacidad Instalada de la Microempresa**

En el capítulo de mercado se estableció una programación anual de mantenimiento para cada marca de motor basándonos en los manuales de cada propietario para establecer servicios cada cierto periodo de tiempo, al igual que los servicios Overhaul, los cuales se estimó un número mínimo cada mes, por lo que en este apartado se refleja de forma general la proyección de los servicios sin exceder la capacidad instalada de la microempresa IFP Outboard Motors.

**Tabla 39:** Capacidad Instalada.

<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>					
<b>Servicios Mantenimiento</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Preventivos</b>	9499	9.689	9.883	10.081	10.283
<b>Eléctricos</b>	1820	1.856	1.893	1.931	1.970
<b>Correctivos</b>	128	131	134	137	140
<b>Overhaul</b>	12	12	12	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>11459</b>	<b>11688</b>	<b>11922</b>	<b>12161</b>	<b>12405</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

### ☞ Préstamo Bancario.

La obligación bancaria surge por dos razones, la primera es para capital de trabajo, el cual es necesario para cubrir costos y gastos del primer mes de actividades de la microempresa, para lo cual se gestiona un crédito por parte de BanEcuador con destino “capital/producción” a una tasa efectiva anual de 11,86% a un plazo de 12 meses. La segunda razón es por necesidad del 58,43% restante del total de activos fijos, para lo cual se gestiona un crédito a largo plazo por parte de BanEcuador con destino “activos fijos/producción” a una tasa efectiva anual de 11,26% por el lapso de 4 años, ambos con un sistema de pago en cuotas fijas.

**Tabla 40:** Préstamo para Capital de trabajo.

<b>Prestamo Bancario 1</b>	
<b>MONTO</b>	\$ 7.256,15
<b>TASA</b>	11,86%
<b>TIEMPO/MESES</b>	12

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Tabla 41:** Tabla de amortización de préstamo para capital de trabajo.

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN MENSUAL</b>					
<b>CUOTA</b>	<b>FECHA</b>	<b>CUOTA FIJA</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERESES</b>	<b>SALDO</b>
0	1-ene-19				\$ 7.256,15
1	1-feb-19	\$ 644,22	\$ 572,51	\$ 71,71	\$ 6.683,64
2	1-mar-19	\$ 644,22	\$ 578,17	\$ 66,06	\$ 6.105,47
3	1-abr-19	\$ 644,22	\$ 583,88	\$ 60,34	\$ 5.521,59
4	1-may-19	\$ 644,22	\$ 589,65	\$ 54,57	\$ 4.931,93
5	1-jun-19	\$ 644,22	\$ 595,48	\$ 48,74	\$ 4.336,45
6	1-jul-19	\$ 644,22	\$ 601,37	\$ 42,86	\$ 3.735,09
7	1-ago-19	\$ 644,22	\$ 607,31	\$ 36,92	\$ 3.127,78
8	1-sep-19	\$ 644,22	\$ 613,31	\$ 30,91	\$ 2.514,47
9	1-oct-19	\$ 644,22	\$ 619,37	\$ 24,85	\$ 1.895,09
10	1-nov-19	\$ 644,22	\$ 625,49	\$ 18,73	\$ 1.269,60
11	1-dic-19	\$ 644,22	\$ 631,68	\$ 12,55	\$ 637,92
12	1-ene-20	\$ 644,22	\$ 637,92	\$ 6,30	\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 7.086,47</b>	<b>\$ 6.618,23</b>	<b>\$ 468,25</b>	

Fuente: Análisis Financiero

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Tabla 42: Préstamo para Activos Fijos**

<b>Prestamo Bancario 2</b>	
<b>MONTO</b>	\$ 38.312,86
<b>TASA</b>	11,26%
<b>TIEMPO/AÑOS</b>	4

Fuente: Análisis Financiero

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Tabla 43:** Tabla de amortización de préstamo para activos fijos.

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN ANUAL</b>					
<b>CUOTA</b>	<b>FECHA</b>	<b>CUOTA FIJA</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERESES</b>	<b>SALDO</b>
0	1-ene-19				\$ 38.312,86
1	1-ene-20	\$ 12.417,87	\$ 8.103,84	\$ 4.314,03	\$ 30.209,02
2	1-ene-21	\$ 12.417,87	\$ 9.016,33	\$ 3.401,54	\$ 21.192,69
3	1-ene-22	\$ 12.417,87	\$ 10.031,57	\$ 2.386,30	\$ 11.161,12
4	1-ene-23	\$ 12.417,87	\$ 11.161,12	\$ 1.256,74	\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 49.671,46</b>	<b>\$ 38.312,86</b>	<b>\$ 11.358,60</b>	

Fuente: Análisis Financiero

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

### ☞ Presupuesto de Costos de Servicios.

En este apartado se visualizan los costos estimados para cada grupo de servicio de mantenimiento, en los cuales están inmersos dos rubros importantes como son mano de obra directa y materiales indirectos de fabricación, debido a que el giro del negocio es netamente servicios. De esta manera se establecen los costos totales anuales para los primeros cinco años de actividades:

**Tabla 44:** Costos totales según grupo de servicio.

<b>COSTOS TOTALES DE SERVICIOS</b>					
<b>Tipo Mantenimiento</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Preventivo	\$ 16.051,37	\$ 17.584,74	\$ 17.609,67	\$ 17.635,53	\$ 17.662,61
Eléctrico	\$ 4.613,14	\$ 5.053,83	\$ 5.061,00	\$ 5.068,43	\$ 5.076,21
Correctivo	\$ 1.297,76	\$ 1.421,74	\$ 1.423,75	\$ 1.425,84	\$ 1.428,03
Overhaul/Cero Horas	\$ 486,66	\$ 533,15	\$ 533,91	\$ 534,69	\$ 535,51
<b>TOTAL COSTOS SERVICIOS</b>	<b>\$ 22.448,93</b>	<b>\$ 24.593,45</b>	<b>\$ 24.628,32</b>	<b>\$ 24.664,49</b>	<b>\$ 24.702,36</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

### Costos Unitarios de Servicios.

De la misma manera se determinan los costos unitarios para cada grupo de servicio de mantenimiento, estos costos se obtienen dividiendo el costo total de cada servicio para la demanda proyectada inicialmente y su proyección refleja un incremento anual debido



al aumento de los sueldos en mano de obra y los costos en materiales indirectos, así como en otros insumos considerando la tasa de inflación de nuestro país. A continuación, los costos proyectados a los cinco primeros años del proyecto.

**Tabla 45:** Costos unitarios de servicios.

<b>COSTOS UNTARIOS POR CADA SERVICIO</b>					
<b>Tipo Mantenimiento</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Preventivo	\$ 1,69	\$ 1,81	\$ 1,78	\$ 1,75	\$ 1,72
Eléctrico	\$ 2,53	\$ 2,72	\$ 2,67	\$ 2,62	\$ 2,58
Correctivo	\$ 10,14	\$ 10,85	\$ 10,63	\$ 10,41	\$ 10,20
Overhaul/Cero Horas	\$ 40,56	\$ 44,43	\$ 44,49	\$ 44,56	\$ 44,63

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

### ☞ **Presupuesto de Ingresos.**

Los ingresos para la microempresa están determinados mediante cobros por los grupos de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda previamente establecidos, los cuales son servicios preventivos, eléctricos, correctivos y Overhaul. Para lo cual se establece como política de precio, acoger los precios actuales del mercado local, en donde claramente se refleja un porcentaje de utilidad del 66% sobre los costos incurridos en cada grupo de servicio.

**Tabla 46:** Ingresos totales por grupo de servicio.

<b>Ingresos Totales por cada servicio</b>					
<b>Tipo Mantenimiento</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Preventivo	\$ 47.495,00	\$ 48.445,00	\$ 49.415,00	\$ 50.405,00	\$ 51.415,00
Eléctrico	\$ 18.200,00	\$ 18.560,00	\$ 18.930,00	\$ 19.310,00	\$ 19.700,00
Correctivo	\$ 3.840,00	\$ 3.930,00	\$ 4.020,00	\$ 4.110,00	\$ 4.200,00
Overhaul/Cero Horas	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00
<b>Ingresos Totales</b>	<b>\$ 71.335,00</b>	<b>\$ 72.735,00</b>	<b>\$ 74.165,00</b>	<b>\$ 75.625,00</b>	<b>\$ 77.115,00</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

### ☞ **Presupuesto de gastos administrativos y ventas.**

La microempresa tiene presupuestados los gastos administrativos y gastos de ventas de la siguiente manera: en los gastos administrativos se verán reflejadas las variables de los sueldos, gastos preoperativos, servicios básicos, suministros de oficina, capacitaciones al personal y las depreciaciones dando un total de 35.252,69 dólares proyectado a los cinco años un total de 33.410,45.

Para los gastos de ventas en el 2019 tendrá un valor de 545,00 dólares proyectado a los 5 años el costo será de 545,000 dólares sumando los gastos administrativos y ventas tendrá un valor total de 35.797,69 dólares para los cinco años.

**Tabla 47:** Presupuesto de gastos administrativos y ventas.

<b>Presupuesto de Gastos de Administración</b>					
<b>Descripción</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Gastos de Arriendo	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00
Gastos preoperativos	\$ 3.450,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Servicios Basicos	\$ 1.908,00	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29
Gastos de Salarios ADM	\$ 13.908,67	\$ 15.434,00	\$ 15.452,89	\$ 15.472,64	\$ 15.493,51
Capacitaciones Personal Marcas	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00
Suministros de oficina	\$ 2.063,16	\$ 2.067,80	\$ 2.072,45	\$ 2.077,12	\$ 2.081,79
Depreciacion	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 35.252,69</b>	<b>\$ 33.336,96</b>	<b>\$ 33.360,50</b>	<b>\$ 33.384,91</b>	<b>\$ 33.410,45</b>

<b>Presupuesto de Gastos de Ventas</b>					
<b>Descripción</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Gastos de Publicidad</b>	<b>\$ 110,00</b>	<b>\$ 110,00</b>	<b>\$ 110,00</b>	<b>\$ 110,00</b>	<b>\$ 110,00</b>
Facebook	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
Pagina Web	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00	\$ 60,00
<b>Plan de promoción de venta</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 50,00</b>
Folletos	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>Plan de Relaciones Publicas</b>	<b>\$ 75,00</b>	<b>\$ 75,00</b>	<b>\$ 75,00</b>	<b>\$ 75,00</b>	<b>\$ 75,00</b>
Camisa tipo polo con logo	\$ 75,00	\$ 75,00	\$ 75,00	\$ 75,00	\$ 75,00
<b>Plan de Marketing Directo</b>	<b>\$ 310,00</b>	<b>\$ 120,00</b>	<b>\$ 310,00</b>	<b>\$ 120,00</b>	<b>\$ 310,00</b>
Letrero Frontal	\$ 40,00	\$ -	\$ 40,00	\$ -	\$ 40,00
Publicidad Vial	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00
Tarjeta de presentación	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 545,00</b>	<b>\$ 355,00</b>	<b>\$ 545,00</b>	<b>\$ 355,00</b>	<b>\$ 545,00</b>

Fuente: Análisis Financiero

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

### Flujo de efectivo neto

En el flujo de efectivo de la microempresa, se encuentran el saldo inicial, el préstamo a corto plazo, los ingresos por servicios, la inversión y cada uno de los pagos como sueldos, pago de insumos y dando un flujo de efectivo total de 21.580,91 para el 2019, y proyectando estos valores al final del 2023 tendrá un flujo de efectivo total de 61.016,92 dólares.

**Tabla 48:** Flujo de efectivo anual proyectado.

FLUJO DE EFECTIVO						
Descripción	Año 0	2019	2020	2021	2022	2023
Saldo Inicial		\$ 7.256,15	\$ 21.580,91	\$ 31.291,28	\$ 40.295,14	\$ 50.363,32
Ingresos por Servicios		\$ 71.335,00	\$ 72.735,00	\$ 74.165,00	\$ 75.625,00	\$ 77.115,00
<b>Total Ingresos</b>		<b>\$ 78.591,15</b>	<b>\$ 94.315,91</b>	<b>\$ 105.456,28</b>	<b>\$ 115.920,14</b>	<b>\$ 127.478,32</b>
Inversión	\$ 65.569,01					
Pago Mano de Obra Directa		\$ 19.550,93	\$ 21.688,93	\$ 21.717,27	\$ 21.746,89	\$ 21.778,19
Pago Mano de Obra Indirecta		\$ 13.908,67	\$ 15.434,00	\$ 15.452,89	\$ 15.472,64	\$ 15.493,51
Pago de Materiales Indirectos		\$ 2.898,00	\$ 2.904,52	\$ 2.911,06	\$ 2.917,61	\$ 2.924,17
Pago Gatos de Publicidad		\$ 545,00	\$ 355,00	\$ 545,00	\$ 355,00	\$ 545,00
Pago Gatos de arriendo		\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00
Pago de gastos preoperativos		\$ 3.450,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pago de Capacitaciones		\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00
Pago Suministros de Oficina		\$ 2.063,16	\$ 2.067,80	\$ 2.072,45	\$ 2.077,12	\$ 2.081,79
Pago de Servicios Basicos		\$ 1.908,00	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29
Pago de obligaciones financ. e interes.		\$ 7.086,47	\$ 13.062,09	\$ 12.417,87	\$ 12.417,87	\$ 12.417,87
Pago de obligaciones al SRI		\$ -	\$ -	\$ 2.532,31	\$ 3.057,41	\$ 3.708,57
<b>Total Egreso</b>	<b>\$ 65.569,01</b>	<b>\$ 57.010,23</b>	<b>\$ 63.024,64</b>	<b>\$ 65.161,14</b>	<b>\$ 65.556,82</b>	<b>\$ 66.461,39</b>
<b>Flujo de Efectivo Total</b>	<b>\$ (65.569,01)</b>	<b>\$ 21.580,91</b>	<b>\$ 31.291,28</b>	<b>\$ 40.295,14</b>	<b>\$ 50.363,32</b>	<b>\$ 61.016,92</b>

Fuente: Análisis Financiero

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Tabla 49:** Indicadores de Evaluación.

<b>INDICADORES</b>	<b>VALORES</b>
<b>VAN</b>	\$ 74.623,51
<b>TIR</b>	<b>44%</b>
<b>PRI</b>	2,32
<b>TMAR</b>	<b>11,84%</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

Como se puede observar en el gráfico obtendremos una TMAR de 11,84%, con respecto a los financiamientos establecidos con el periodo de recuperación, dada esta información se obtiene un VAN de 74.623,51 dólares este valor se obtuvo sumando los cinco años del flujo de efectivo y restando la inversión inicial para obtener el valor actual neto, dándonos una tasa interna de retorno del 44% del proyecto, quedando en constancia que el dinero invertido se recuperara en 2 años, 4 meses y 22 días.

### ☞ Estado de resultados integral

El estado de resultados del establecimiento nos muestra mediante la estructura de costeo absorbente la participación que alcanzan los costos en un 31,47%, mientras que los gastos operativos (administrativos y ventas) en 49,42%, los ingresos no operativos en 0,66%, obteniendo al final una utilidad esperada del 15,92% sobre los ingresos totales en el primer año.

**Tabla 50:** Estado de resultados Integral.

<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL PROYECTADO</b>					
<b>Descripción</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>VENTAS</b>	<b>\$ 71.335,00</b>	<b>\$ 72.735,00</b>	<b>\$ 74.165,00</b>	<b>\$ 75.625,00</b>	<b>\$ 77.115,00</b>
Costo de Servicios	\$ 22.448,93	\$ 24.593,45	\$ 24.628,32	\$ 24.664,49	\$ 24.702,36
Utilidad Bruta en Ventas	\$ 48.886,07	\$ 48.141,55	\$ 49.536,68	\$ 50.960,51	\$ 52.412,64
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 35.797,69</b>	<b>\$ 33.691,96</b>	<b>\$ 33.905,50</b>	<b>\$ 33.739,91</b>	<b>\$ 33.955,45</b>
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>\$ 35.252,69</b>	<b>\$ 33.336,96</b>	<b>\$ 33.360,50</b>	<b>\$ 33.384,91</b>	<b>\$ 33.410,45</b>
Gastos de Arriendo	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00
Servicios Basicos	\$ 1.908,00	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29	\$ 1.912,29
Gastos de Salarios ADM	\$ 13.908,67	\$ 15.434,00	\$ 15.452,89	\$ 15.472,64	\$ 15.493,51
Capacitaciones Personal	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00
Suministros de oficina	\$ 2.063,16	\$ 2.067,80	\$ 2.072,45	\$ 2.077,12	\$ 2.081,79
Gastos preoperativos	\$ 3.450,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciacion	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86	\$ 8.322,86
<b>VENTAS</b>	<b>\$ 545,00</b>	<b>\$ 355,00</b>	<b>\$ 545,00</b>	<b>\$ 355,00</b>	<b>\$ 545,00</b>
Publicidad	\$ 545,00	\$ 355,00	\$ 545,00	\$ 355,00	\$ 545,00
<b>UTILILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 13.088,38</b>	<b>\$ 14.449,59</b>	<b>\$ 15.631,18</b>	<b>\$ 17.220,60</b>	<b>\$ 18.457,19</b>
<b>GASTOS NO OPERACIONALES</b>	<b>\$ 468,25</b>	<b>\$ 4.320,33</b>	<b>\$ 3.401,54</b>	<b>\$ 2.386,30</b>	<b>\$ 1.256,74</b>
Gastos Financieros	\$ 468,25	\$ 4.320,33	\$ 3.401,54	\$ 2.386,30	\$ 1.256,74
<b>Utilidad antes de Impuestos y Reserva</b>	<b>\$ 12.620,13</b>	<b>\$ 10.129,26</b>	<b>\$ 12.229,64</b>	<b>\$ 14.834,30</b>	<b>\$ 17.200,44</b>
25% Impuesto a la renta	\$ -	\$ 2.532,31	\$ 3.057,41	\$ 3.708,57	\$ 4.300,11
<b>UTILIDAD LIQUIDA</b>	<b>\$ 12.620,13</b>	<b>\$ 7.596,94</b>	<b>\$ 9.172,23</b>	<b>\$ 11.125,72</b>	<b>\$ 12.900,33</b>
Reserva legal	\$ 1.262,01	\$ 759,69	\$ 917,22	\$ 1.112,57	\$ 1.290,03
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 11.358,12</b>	<b>\$ 6.837,25</b>	<b>\$ 8.255,01</b>	<b>\$ 10.013,15</b>	<b>\$ 11.610,30</b>

Fuente: Análisis Financiero

Elaborado por: Javier Rocafuerte Tumbaco.

### ☞ Balance general

El balance general del hostel presenta una estructura en cuanto a activos totales y patrimonio y pasivos totales, en donde los activos se conforman por un 30,15% de activos corrientes y 69,85% de activos fijos. Mientras que los pasivos conforman el 54,42% y el patrimonio un 45,58% del total en el primer año proyectado.

**Tabla 51:** Balance General.

<b>BALANCE GENERAL PROYECTADO</b>					
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>					
Efectivo Disponible	\$ 21.580,91	\$ 31.291,28	\$ 40.295,14	\$ 50.363,32	\$ 61.016,92
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 21.580,91</b>	<b>\$ 31.291,28</b>	<b>\$ 40.295,14</b>	<b>\$ 50.363,32</b>	<b>\$ 61.016,92</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>					
Maquinaria y Equipo	\$ 34.206,48	\$ 34.206,48	\$ 34.206,48	\$ 34.206,48	\$ 34.206,48
Herramientas	\$ 1.782,42	\$ 1.782,42	\$ 1.782,42	\$ 1.782,42	\$ 1.782,42
Muebles de Oficina	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Equipo de Computación	\$ 2.200,00	\$ 2.200,00	\$ 2.200,00	\$ 2.200,00	\$ 2.200,00
Vehículo	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00
Otros Activos	\$ 443,96	\$ 443,96	\$ 443,96	\$ 443,96	\$ 443,96
Depreciación Acumulada	\$ 8.322,86	\$ 16.645,72	\$ 24.968,58	\$ 33.291,45	\$ 41.614,31
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 49.990,00</b>	<b>\$ 41.667,14</b>	<b>\$ 33.344,28</b>	<b>\$ 25.021,41</b>	<b>\$ 16.698,55</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 71.570,91</b>	<b>\$ 72.958,41</b>	<b>\$ 73.639,41</b>	<b>\$ 75.384,73</b>	<b>\$ 77.715,48</b>
<b>PASIVOS</b>					
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>					
22% Impuesto a la renta	\$ -	\$ 2.532,31	\$ 3.057,41	\$ 3.708,57	\$ 4.300,11
Deuda a corto plazo (Prestamo 1)	\$ 637,92	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>\$ 637,92</b>	<b>\$ 2.532,31</b>	<b>\$ 3.057,41</b>	<b>\$ 3.708,57</b>	<b>\$ 4.300,11</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>					
Deuda a largo plazo (Prestamo 2)	\$ 38.312,86	\$ 30.209,02	\$ 21.192,69	\$ 11.161,12	\$ -
<b>Total Pasivos no Corrientes</b>	<b>\$ 38.312,86</b>	<b>\$ 30.209,02</b>	<b>\$ 21.192,69</b>	<b>\$ 11.161,12</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 38.950,78</b>	<b>\$ 32.741,34</b>	<b>\$ 24.250,10</b>	<b>\$ 14.869,70</b>	<b>\$ 4.300,11</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital Social	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00	\$ 20.000,00
Reserva legal	\$ 1.262,01	\$ 2.021,71	\$ 2.938,93	\$ 4.051,50	\$ 5.341,54
Utilidades acumuladas	\$ -	\$ 11.358,12	\$ 18.195,37	\$ 26.450,38	\$ 36.463,53
Utilidad del ejercicio	\$ 11.358,12	\$ 6.837,25	\$ 8.255,01	\$ 10.013,15	\$ 11.610,30
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 32.620,13</b>	<b>\$ 40.217,08</b>	<b>\$ 49.389,31</b>	<b>\$ 60.515,03</b>	<b>\$ 73.415,37</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 71.570,91</b>	<b>\$ 72.958,41</b>	<b>\$ 73.639,41</b>	<b>\$ 75.384,73</b>	<b>\$ 77.715,48</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

### ☞ Punto de equilibrio

El punto de equilibrio en el análisis económico es de vital importancia ya que nos advierte de forma clara un nivel de ventas mínimo para no generar pérdidas, y al contrario adecuar nuestras estrategias para superar en todo momento ese nivel y generar ganancias líquidas constantes.

Para el análisis de punto de equilibrio se considera costos fijos y variables tanto en la parte de costo de servicios como en los gastos administrativos y de ventas, fraccionando los costos para cada grupo de servicios que oferta la microempresa, obteniendo finalmente los valores de unidades en equilibrio para los cinco primeros años.

**Tabla 52:** Punto de equilibrio en Unidades según grupo de servicios.

Punto de Equilibrio en Unidades					
Grupo de servicios	2019	2020	2021	2022	2023
Preventivos	4.472	4.917	4.912	4.831	4.830
Eléctricos	857	942	941	925	925
Correctivos	60	66	67	66	66
Overhaul / Cero horas	6	6	6	6	6
<b>Total</b>	<b>5.395</b>	<b>5.931</b>	<b>5.925</b>	<b>5.828</b>	<b>5.827</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

**Tabla 53:** Punto de equilibrio en Dólares según grupo de servicios.

Punto de Equilibrio en Dólares					
Grupo de servicios	2019	2020	2021	2022	2023
Preventivos	\$ 22.360,00	\$ 24.585,00	\$ 24.560,00	\$ 24.155,00	\$ 24.150,00
Eléctricos	\$ 8.570,00	\$ 9.420,00	\$ 9.410,00	\$ 9.250,00	\$ 9.250,00
Correctivos	\$ 1.800,00	\$ 1.980,00	\$ 2.010,00	\$ 1.980,00	\$ 1.980,00
Overhaul / Cero horas	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00	\$ 900,00
<b>Total</b>	<b>\$ 33.630,00</b>	<b>\$ 36.885,00</b>	<b>\$ 36.880,00</b>	<b>\$ 36.285,00</b>	<b>\$ 36.280,00</b>

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.



### ☞ Análisis de Riesgo.

El análisis de riesgo está enfocado a considerar diferentes factores que pueden afectar en el desarrollo de las actividades y pueda producir pérdidas innecesarias para la microempresa IFP Outboard Motors S.A. las cuales a su vez impidan el logro de los objetivos planteados.

A continuación, se presenta una matriz elaborada a través de los riesgos propuestos por (Varela, 2008) la misma que permite evaluar el mercado, riesgo técnico y financieros:

**Tabla 54:** Análisis de Riesgos para la microempresa.

Riesgo	Riesgo Alto	Riesgo Moderado	Riesgo Bajo
<b>RIESGOS DE MERCADO</b>			
Negocios informales			
<b>RIESGOS TÉCNICOS</b>			
Incidentes de trabajo			
Fuente de materia prima e insumos			
Obsolescencia de Equipos			
<b>RIESGOS FINANCIEROS</b>			
Accesibilidad a créditos			
Incremento de costo financieros e insumos			

**Fuente:** Análisis Financiero

**Elaborado por:** Javier Rocafuerte Tumbaco.

### ⊖ Riesgos de Mercado

Dentro del análisis de riesgo de mercado se considera el número de personas informales existentes en el mercado local donde estará la microempresa, quienes compiten con precios relativamente bajos y además la confianza que han generado

por muchos años de trabajo y brindar estos tipos de servicios de mantenimientos. Por lo que se califica con un riesgo moderado, debido a que se consideró también una propuesta de incluirlos como parte importante de la empresa.

ω **Riesgos Técnicos.**

Los riesgos técnicos que perjudican al desempeño de la organización están determinados por algún incidente de trabajo que surja en el desarrollo de actividades, se lo califica como un riesgo alto ya que a pesar de contar con profesionales calificados, nadie está exento de una situación imprevista como son los accidentes; el riesgo de que puedan surgir de la materia prima e insumos es bajo debido a que la microempresa poseerá un adecuado control los mismos, también se considera la obsolescencia de los equipos el cual se considera como un riesgo moderado.

ω **Riesgos financieros.**

Actualmente la banca pública proporciona crédito a nuevos emprendimientos y mucho más si demuestran que la propuesta es sostenible y rentable, además esta iniciativa es impulsada por el mismo Gobierno, es decir existe una mayor posibilidad de acceder a préstamos bancarios.

El riesgo aumenta si existe un incremento del costo financiero e insumos ocasionando que los precios cambien, el cual no es beneficioso para la microempresa ya que el mercado actual fluctúa mucho en cuanto a los ingresos de los pescadores y dueños de motores.

## CONCLUSIONES

- ω El estudio y análisis realizado en el mercado de la comuna San Pedro, permitió identificar varios aspectos determinantes que promueven la iniciativa de crear una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda, ya que la necesidad latente en este sector no es cubierta por los talleres informales existentes.
- ω El Personal seleccionado y constantemente capacitado permitirá afianzar a los clientes y alcanzar un posicionamiento acelerado, ahí la importancia de que la propuesta cuente con características como excelente calidad del servicio y atención por personal calificado, de manera que su estructura estratégica permitirá además afianzar al personal y el desarrollo de sus actividades con la misión, visión en beneficio directo a los clientes.
- ω El análisis técnico permitió determinar que el proyecto es factible ya que se reúne en la inversión todos los activos requeridos para brindar el mejor servicio de mantenimiento a cada motor y los inconvenientes actuales en cuanto a la falta de herramientas técnicas para un determinado servicio disminuyan a cero para los dueños de motores.
- ω El análisis financiero del proyecto a través de sus diferentes indicadores permite concluir que es aceptable económicamente y finalmente el diseño de la propuesta se convierte en una excelente opción de emprendimiento y oportunidad de crecimiento, que impactará positivamente en el mercado de San Pedro y la sociedad.

## **RECOMENDACIONES**

- ω Es importante que se realice adecuadamente la utilización de fichas de seguimiento y control para cada motor fuera de borda, planteados en la presente propuesta, lo cual permitirá que la microempresa obtenga unas ventajas competitivas sobresalientes frente a los talleres informales existentes.
  
- ω Gestionar y cumplir adecuadamente con las capacitaciones al personal establecidas en la presente propuesta para garantizar la actualización de conocimientos en reparación y mantenimiento a cada marca de motor y asesorar de mejor manera a cada propietario.
  
- ω Se recomienda dar apertura a la demanda de las comunas cercanas para incrementar aún más los ingresos, ya que el estudio técnico analiza la capacidad para atender la demanda actual del mercado de San Pedro y no excede en ningún momento la misma.
  
- ω Aplicar la propuesta en todas sus dimensiones para obtener los resultados esperados y logre tener el impacto positivo en este sector, además evaluar constantemente a través de los indicadores financieros el desarrollo de las actividades, para corregir errores que surjan por parte de los servicios brindados y poder actuar de manera inmediata ante esas situaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arango, A. (2014). Importancia de un estudio Técnico de un proyecto. Universidad Mariano Gálvez, Guatemala.
- Arbaiza, L. (3 de Mayo de 2016). La Administración y organización en las empresas. *Conexiónesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>
- Ardila, J., Ardila, M., Rodríguez, D., & Hincapié, D. (2016). La gerencia del mantenimiento: una revisión. *Dimension Empresarial*, 14(2), 127 - 142. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.480>
- Ardila, M., Wilson, M., & Olmos, L. (2015). Outsourcing de mantenimiento, una alternativa de gestión de activos en el sector productivo de bienes y servicios. *Cuaderno Activa*(7), 123 - 133. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/cuadernoactiva/article/view/253>
- Burckhardt, V. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015*. 3Ciencias.
- Consejo del Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Rural Manglaralto. (2015). *Plan de desarrollo y Ordenamiento territorial de la Parroquia Rural Manglaralto*. SANTA ELENA: GESTIONADMI CÍA LTDA.
- Cortés, O. (2013). *Lideres públicos en la nueva economía: 100 claves para un cambio de exito en tiempos de incertidumbre*. Madrid, España: Rasche.

- Cota, J., & José, R. (15 de Abril de 2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnica Administrativa*, 16(2). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- DERCO S.A. (5 de 10 de 2019). *Manual de Garantías y Servicios*. Obtenido de Motores fuera de borda SUZUKI: <https://docplayer.es/29280251-Manual-de-garantias-y-servicios-motores-fuera-de-borda-suzuki.html>
- DIRNEA. (26 de Enero de 2018). *Dirección Nacional de Espacios Acuáticos*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/01/26/nota/6585532/mes-matriculacion-embarcaciones-artesanales>
- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Madrid, España: EDITEX.
- Fernández, M. (2016). *Gestión de Quejas y Reclamaciones*. España: Nobel S.A.
- Garrido, S. G. (23 de Septiembre de 2016). *Mantenimiento Petroquímica.com*. Obtenido de Tipos de Mantenimiento: <http://www.mantenimientopetroquimica.com/tiposdemantenimiento.html>
- Gonzalez, J., & Morales, H. (2016). Estudio de Factibilidad para la creación de un Taller Especializado de Diagnóstico y Servicio Automotriz en la Ciudad de Cartagena de Indias D.T. Y C. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Guillén, M. (2013). *Motivación: La Gestión Empresarial*. Madrid, España: Díaz de Santos.

- Jaramillo, J., & Cedeño, E. (2014). Planes de mantenimiento y su contribucion a la operatividad de las lanchas tipo albatros y piraña en el Comando de Gardacostas. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de las Fuerzas Armadas, Salinas.
- Jiménez, S. (2014). *Distribución comercial aplicada*. Madrid, España: ESIC.
- Keropyan, A. (18 de Octubre de 2018). *EAE Bussiness School*. Obtenido de Empresas de servicios: Tipos y Características: <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>
- Lindao, A. (2013). Propuesta de creacion de una empresa de servicios de mantenimiento y reparacion de embarcaciones pesqueras en la parroquia Anconcito, Canton Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2013. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena, La Libertad.
- Luna González, A. C. (2016). *Plan estratégico de Negocios*. Mexico, D.F.: Grupo editorial Patria.
- Martínez, M. (2017). *Tecnicas de comunicación en restauración*. España: Paraninfo S.A.
- Ministerio de Acuicultura y Pesca. (31 de Diciembre de 2018). *Registro nacional de embarcaciones pesqueras artesanales operativas*. Obtenido de <http://www.acuaculturaypesca.gob.ec/biblioteca>
- Ministerio de Acuicultura y Pesca. (2019). *Registro nacional de embarcaciones pesqueras y artesanales operativas*. Obtenido de <http://www.acuaculturaypesca.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/Artesanales-Operativas.pdf>

- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Vision De Futuro*, 1-20.
- Ortega, E. (2014). Gestion por procesos de mantenimiento de motores fuera de borda con propuesta de mejoramiento de desarrollo tecnologico en el taller Maestranza de la Base Naval Sur de la Armada de Ecuador. (*Tesis de Ingenieria*). Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocio*. Barcelona, España: Centro libros PAPP, S.L.U.
- Peña Cardozo, Á. R. (2017). *Pan de Negocio*. San Lorenzo: Emprendedurismo II.
- Pérez, C., & Salgado, G. (2012). Elaboracion de un plan de mantenimiento preventivo programado para equipo pesado y motores fuera de borda del Gobierno Autonomo Descentralizado del Canton Colta con la utilizacion de un software. (*Tesis de Ingenieria*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- PINTULAC. (25 de 10 de 2019). *EMPRESA PINTULAC*. Obtenido de Compras a traves de la pagina web: <https://www.pintulac.com.ec/>
- Rios, J. (2015). Estudio técnico para el funcionamiento de un taller de mantenimiento de motores marinos fuera de borda, ubicado en la comunidad de Masachapa. (*Trabajo Monográfico*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Romero, H., Hidalgo, S., & Correa, G. (2018). Un enfoque práctico en el sector comercio. *PLan de Negocios*. Ecuador: UTMACH.



- Sánchez, J. (2014). *Diseño y organizacion del almacen*. Madrid, España: Elearning.
- Tapia, M. (2015). Plan de negocio para la creacion de una microempresa de servicio de cafetería Gourmet en la ciudad de Cuenca, Sector Centro Histórico. *Tesis de Ingeniería*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- Tomalá, V. (2017). Creación de una microempresa comercializadora de repuestos para embarcaciones, a fin de satisfacer las necesidades de los pescadores del perfil costero de la parroquia Colonche. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena, La Libertad.
- Torralvo, M. (2011). Programa de mantenimiento para motores fuera de borda Yamaha cuatro tiempos de proposito comercial. (*Monografía de Ingeniería*). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena.
- Torrenegra, E. (2017). *Manual practico de servicio al cliente*. España: Kindle.
- Varela, R. (2008). *Innovación Empresarial*. Santa Fé de Bogota: Pearson Educacion de Colombia LTDA.

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de Consistencia.**

Título	Problema	Objetivos	Idea a Defender	Variables	Indicadores
<p>Creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en la comuna San Pedro, provincia de Santa Elena, año 2018</p>	<p>¿En qué medida la creación de una microempresa especializada en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda contribuirá en la satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones en la comuna San Pedro, Provincia de Santa Elena?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la viabilidad de creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda mediante un análisis situacional, técnico y financiero satisfaciendo las necesidades de los dueños de embarcaciones en la comuna San Pedro de la provincia de Santa Elena.</p> <p><b>Tareas Científicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar las circunstancias actuales que acontecen en el mercado de la comuna de San Pedro mediante una investigación de mercado que aporte y fortalezca la creación de la microempresa de servicios de mantenimiento en este sector.</li> <li>2. Establecer un adecuado proceso de selección de personal acorde los servicios de mantenimiento que ofertara la microempresa.</li> <li>3. Identificar equipos y herramientas necesarias a través de un estudio técnico para una atención pertinente de las necesidades en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en este sector.</li> <li>4. Diseñar la propuesta de creación de una microempresa para satisfacer las necesidades en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda en la comuna San Pedro.</li> </ol>	<p>La creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda contribuirá de manera favorable en la satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones en la comuna San Pedro, provincia de Santa Elena.</p>	<p><b>Independiente</b></p> <p>Creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda.</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones de la comuna San Pedro.</p>	<p>Personal Calificado Herramientas y Equipos Mantenimiento mecánico Mantenimiento eléctrico Tipos de motores Marcas de motores</p> <p>Calidad del servicio Formalidad Eficiencia Eficacia Fidelización Expectativas</p>

**Elaboración:** Propia

**Anexo 2:** Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<b>Independiente</b> Creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda.	La microempresa se dedicará a brindar un servicio especializado a motores fuera de borda en la comuna San Pedro de la Parroquia Manglaralto	Organización	Personal calificado	¿El personal que brinda el servicio de mantenimiento debe ser calificado en cuanto a conocimiento y experiencia?	ENCUESTA
		Estudio técnico	Herramientas y Equipos	¿Qué herramientas y equipos son necesarios para brindar el servicio adecuado?	ENTREVISTA
		Servicios de mantenimiento	Mantenimiento mecánico	¿Qué tipos de mantenimiento son los más comunes en los motores?	ENTREVISTA
			Mantenimiento eléctrico	¿Realiza mantenimiento preventivo a su motor fuera de borda?	ENCUESTA
Motores Fuera de borda	Tipos de motores Marca de motores	¿Localmente utilizan motores de 2 tiempos o 4 tiempos?	ENTREVISTA		
<b>Dependiente</b> Satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones de la comuna San Pedro.	Cumplimiento de necesidades a través de la obtención de bienes tangibles o intangibles que hagan posible una vida digna.	Servicio al cliente	Calidad del Servicio Formalidad	¿La infraestructura, implementos y herramientas son clave para la calidad de servicio a brindar?	ENCUESTA
		Atención al cliente	Eficiencia Eficacia	¿Está usted conforme con el cumplimiento de los servicios obtenidos de manera informal?	ENCUESTA
		Nivel de satisfacción	Fidelización	¿Un servicio técnico especializado motivará su fidelización hacia la microempresa?	ENCUESTA
			Expectativas	¿Considera que la creación de la microempresa permitirá cubrir la necesidad existente en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda?	ENCUESTA

**Elaboración:** Propia

**Anexo 3: Cronograma.**

ACTIVIDADES	AÑO 2019																												TOTALES				
	JUNIO					JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE							
	11	13	18	25	27	02	09	11	16	23	30	01	06	13	20	27	03	10	17	24	01	08	15	22	29	05	07	12	14				
	2 Se	2 Se	3 Se	3 Se	4 Se	4 Se	1 Se	1 Se	2 Se	2 Se	3 Se	3 Se	4 Se	4 Se	1 Se	2 Se	2 Se	3 Se	3 Se	4 Se	4 Se	5 Se	5 Se	1 Se	1 Se	2 Se	1 Se	2 Se	2 Se	3 Se			
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58	60			
	3,3 %	6,7 %	10 %	13 %	17 %	20 %	23 %	27 %	30 %	33 %	37 %	40 %	43 %	47 %	50 %	53 %	57 %	60 %	63 %	67 %	70 %	73 %	77 %	80 %	83 %	87 %	90 %	93 %	97 %	100 %			
	1 Sem	2 Sem	3 Sem	4 Sem	5 Sem	6 Sem	7 Sem	8 Sem	9 Sem	10 Sem	11 Sem	12 Sem	13 Sem	14 Sem	15 Sem	16 Sem	17 Sem	18 Sem	19 Sem	20 Sem	21 Sem	22 Sem	23 Sem	24 Sem	25 Sem	26 Sem	27 Sem	28 Sem	29 Sem	30 Sem			
1) PROBLEMA	2 hrs	2 hrs	2 hrs																												6	6	
2) MARCO REFERENCIAL				2 hrs	2 hrs	2 hrs																										6	12
3) MATERIALES Y MÉTODOS						2 hrs	2 hrs																									4	16
4) NATURALEZA DEL PROYECTO / NEGOCIO								2 hrs	2 hrs																							4	20
5) ANÁLISIS DE MERCADO										2 hrs	2 hrs	2 hrs																				6	26
6) ANÁLISIS TÉCNICO													2 hrs	2 hrs	2 hrs																	6	32
7) ANÁLISIS ADMINISTRATIVO																2 hrs	2 hrs	2 hrs														6	38
8) ANÁLISIS LEGAL																					2 hrs	2 hrs										4	42
9) ANÁLISIS ECONÓMICO																						2 hrs	2 hrs	2 hrs								6	48
10) ANÁLISIS FINANCIERO																									2 hrs	2 hrs	2 hrs	2 hrs				8	56
11) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																													2 hrs	2 hrs		4	60

**Anexo 4:** Rol de pagos del primer año y general.

<b>Presupuesto de pago 2019</b>										
<b>Cargo</b>	<b>Sueldos</b>	<b>Horas extras</b>	<b>Aporte Personal</b>	<b>Total de ingresos</b>	<b>Aporte patronal</b>	<b>Fondo de reserva</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Décimo cuarto</b>	<b>Décimo tercero</b>	<b>Total</b>
<b>MOI</b>										
<b>Gerente - Administrador</b>	\$ 7.200,00	\$ -	\$ 680,40	\$ 6.519,60	\$ 802,80	\$ -	\$ -	\$ 394,00	\$ 550,00	\$ 8.266,40
Asistente ADM	\$ 4.800,00	\$ -	\$ 453,60	\$ 4.346,40	\$ 535,20	\$ -	\$ -	\$ 394,00	\$ 366,67	\$ 5.642,27
<b>MOD</b>										
<b>Técnico 1</b>	\$ 6.000,00	\$ -	\$ 567,00	\$ 5.433,00	\$ 669,00	\$ -	\$ -	\$ 394,00	\$ 458,33	\$ 6.954,33
<b>Técnico 2</b>	\$ 6.000,00	\$ -	\$ 567,00	\$ 5.433,00	\$ 669,00	\$ -	\$ -	\$ 394,00	\$ 458,33	\$ 6.954,33
Asistente Técnico	\$ 4.800,00	\$ -	\$ 453,60	\$ 4.346,40	\$ 535,20	\$ -	\$ -	\$ 394,00	\$ 366,67	\$ 5.642,27

<b>Rol de pagos Personal Proyectado</b>						
<b>Cargo</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>MOI</b>						
<b>Gerente - Administrador</b>	\$ 8.266,40	\$ 9.179,07	\$ 9.188,51	\$ 9.198,39	\$ 9.208,82	\$ 9.219,01
Asistente ADM	\$ 5.642,27	\$ 6.254,93	\$ 6.264,38	\$ 6.274,25	\$ 6.284,69	\$ 6.294,88
<b>Total MOI</b>	<b>\$ 13.908,67</b>	<b>\$ 15.434,00</b>	<b>\$ 15.452,89</b>	<b>\$ 15.472,64</b>	<b>\$ 15.493,51</b>	<b>\$ 15.513,89</b>
<b>MOD</b>						
<b>Técnico 1</b>	\$ 6.954,33	\$ 7.717,00	\$ 7.726,44	\$ 7.736,32	\$ 7.746,75	\$ 7.756,95
<b>Técnico 2</b>	\$ 6.954,33	\$ 7.717,00	\$ 7.726,44	\$ 7.736,32	\$ 7.746,75	\$ 7.756,95
Asistente Técnico	\$ 5.642,27	\$ 6.254,93	\$ 6.264,38	\$ 6.274,25	\$ 6.284,69	\$ 6.294,88
<b>Total MOD</b>	<b>\$ 19.550,93</b>	<b>\$ 21.688,93</b>	<b>\$ 21.717,27</b>	<b>\$ 21.746,89</b>	<b>\$ 21.778,19</b>	<b>\$ 21.808,77</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 33.459,60</b>	<b>\$ 37.122,93</b>	<b>\$ 37.170,16</b>	<b>\$ 37.219,53</b>	<b>\$ 37.271,70</b>	<b>\$ 37.322,67</b>

**Anexo 5:** Inversión Inicial.

<b>INVERSION INICIAL</b>		
<b>Activo Fijo</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Propiedad Planta y Equipo</b>		
Maquinaria y Equipo	\$ 34.206,48	58,66%
Herramientas	\$ 1.782,42	3,06%
Muebles de Oficina	\$ 1.680,00	2,88%
Equipo de Computación	\$ 2.200,00	3,77%
Vehículo	\$ 18.000,00	30,87%
Otros Activos	\$ 443,96	0,76%
<b>Total Activo Fijo</b>	<b>\$ 58.312,86</b>	<b>100%</b>
<b>Capital de Trabajo</b>		
Gastos Administrativos	\$ 1.935,40	26,67%
Gastos de Constitución	\$ 3.450,00	47,55%
Costos Totales de Servicios	\$ 1.870,74	25,78%
<b>Capital de Trabajo</b>	<b>\$ 7.256,15</b>	<b>100%</b>

**Anexo 6:** Gastos de Constitución.

<b>GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>	
Servicios notariales y registrales	\$ 400,00
Permiso de Bomberos	\$ 25,00
Permiso Municipal	\$ 225,00
Patente Municipal	\$ 230,00
Permiso uso del suelo	\$ 20,00
Permiso MSP	\$ 50,00
Gastos de Instalación	\$ 2.500,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.450,00</b>

**Anexo 7: Inversión en Activos y depreciación.**

- ω Las maquinarias se deprecian según las NIIF a un periodo de 10 años.

MAQUINARIAS Y EQUIPOS				
Descripción	Cant.	P. Unitario	P. Total	Depreciación Anual
Sistema Universal de Análisis para Motores	1	\$ 5.500,00	\$ 5.500,00	\$ 550,00
Prensa hidraulica	2	\$ 264,94	\$ 529,88	\$ 52,99
Engrasadora electrica	2	\$ 292,60	\$ 585,20	\$ 58,52
Compresor	1	\$ 689,19	\$ 689,19	\$ 68,92
Taladro	2	\$ 110,61	\$ 221,22	\$ 22,12
Maquina de soldar electrica	1	\$ 119,39	\$ 119,39	\$ 11,94
Torno Convencional Industrial Italco	1	\$ 14.061,60	\$ 14.061,60	\$ 1.406,16
Rectificadora industrial	1	\$ 12.500,00	\$ 12.500,00	\$ 1.250,00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>		<b>\$ 34.206,48</b>	<b>\$ 3.420,65</b>

- ω Las herramientas se deprecian según las NIIF a un periodo de 5 años.

HERRAMIENTAS				
Descripción	Cant.	P. Unitario	P. Total	Depreciación Anual
Juego de llaves Mixtas	2	\$ 176,40	\$ 352,80	\$ 70,56
Juego de Dados	2	\$ 63,82	\$ 127,64	\$ 25,53
Santiago	3	\$ 173,40	\$ 520,20	\$ 104,04
Juego de destornilladores	2	\$ 64,12	\$ 128,24	\$ 25,65
Juego de llaves Hexagonales	2	\$ 6,62	\$ 13,24	\$ 2,65
Calibrador pie de rey	2	\$ 24,99	\$ 49,98	\$ 10,00
Medidor de compresion	1	\$ 78,32	\$ 78,32	\$ 15,66
Soporte para motores	6	\$ 75,00	\$ 450,00	\$ 90,00
Esmeril	1	\$ 62,00	\$ 62,00	\$ 12,40
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>		<b>\$ 1.782,42</b>	<b>\$ 356,48</b>

- ω Los muebles de oficina se deprecian según las NIIF a un periodo de 10 años.

MUEBLES DE OFICINA				
Descripción	Cant.	P. Unitario	P. Total	Depreciación Anual
Escritorio	2	\$ 150,00	\$ 300,00	\$ 30,00
Silla Giratoria	2	\$ 40,00	\$ 80,00	\$ 8,00
Silla visita triple	2	\$ 135,00	\$ 270,00	\$ 27,00
Mesas de trabajo	3	\$ 130,00	\$ 390,00	\$ 39,00
Archivador 4 gavetas	2	\$ 140,00	\$ 280,00	\$ 28,00
Repisa varios niveles 3m*2m	2	\$ 180,00	\$ 360,00	\$ 36,00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>		<b>\$ 1.680,00</b>	<b>\$ 168,00</b>



ω Los equipos de cómputo se deprecian según las NIIF a un periodo de 3 años.

<b>EQUIPO DE COMPUTACION</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>P. Total</b>	<b>Depreciación Anual</b>
Computadora de escritorio	2	\$ 720,00	\$ 1.440,00	\$ 480,00
Impresora Multifunción	2	\$ 380,00	\$ 760,00	\$ 253,33
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>\$ 2.200,00</b>	<b>\$ 733,33</b>

ω Los equipos de emergencias se deprecian a un periodo de 5 años.

<b>EQUIPO DE EMERGENCIAS</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>P. Total</b>	<b>Depreciación Anual</b>
Extintores PQS 10 libras	2	\$ 25,00	\$ 50,00	\$ 10,00
Señaléticas de prohibiciones y emergencia	1	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 50,00
Detectores de humos	4	\$ 12,99	\$ 51,96	\$ 10,39
Luces de emergencias	4	\$ 23,00	\$ 92,00	\$ 18,40
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 443,96</b>	<b>\$ 88,79</b>

ω Los vehículos se deprecian según las NIIF a un periodo de 5 años.

<b>VEHICULO</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>P. Total</b>	<b>Depreciación Anual</b>
Chevrolet Dimax 4x2	1	\$ 18.000,00	\$ 18.000,00	\$ 3.600,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 18.000,00</b>	<b>\$ 3.600,00</b>

**Anexo 8:** Periodo de recuperación de la inversión.

<b>PERIODO</b>	<b>FLUJO EFECT</b>	<b>FLUJO ACUMULADO</b>
0	\$ <b>65.569,01</b>	
1	\$ 21.580,91	\$ 21.580,91
<b>2</b>	<b>\$ 31.291,28</b>	<b>\$ 52.872,19</b>
3	\$ 40.306,24	\$ 93.178,43
4	\$ 50.385,52	\$ 143.563,94
5	\$ 61.050,22	\$ 204.614,16

**Anexo 9:** Modelo de Encuesta.

**ENCUESTA A PROPIETARIOS DE MOTORES FUERA DE BORDA**

**Objetivo:** Recopilar información relevante sobre la opinión de los dueños de motores fuera de borda acerca de la creación de una microempresa de servicios de mantenimiento en la comuna San Pedro.

**Instrucciones:** La información solicitada en este cuestionario es únicamente para fines investigativos y con total confidencialidad, agradezco de antemano por su colaboración y sinceridad. Marque una **X** en el casillero correspondiente según cada pregunta.

<b>1. Información general</b>							
<b>1.1.</b> Edad: <input type="checkbox"/>			<b>1.2.</b> Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>				
<b>1.3.</b> Nivel de ingresos: <\$394 <input type="checkbox"/> \$395 - \$594 <input type="checkbox"/> \$595 - \$800 <input type="checkbox"/> >\$800 <input type="checkbox"/>							
<b>1.4.</b> Numero de motores fuera de borda que posee: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>							
<b>1.5.</b> Hace que tiempo adquirió su(s) motor(es) fuera de borda: < 1 año <input type="checkbox"/> 2 – 5 años <input type="checkbox"/> > 5años <input type="checkbox"/>							
<b>1.6.</b> Tipo de motor que posee: 2 tiempos <input type="checkbox"/> 4 tiempos <input type="checkbox"/>							
<b>1.7.</b> Marca de motor que posee: Yamaha <input type="checkbox"/> Parsun <input type="checkbox"/> Tohatsu <input type="checkbox"/> Suzuki <input type="checkbox"/> Otro _____							
<b>1.8.</b> Cuantas horas por semana utiliza su motor: < 24 horas / semana <input type="checkbox"/> 25 - 72 horas / semana <input type="checkbox"/> > 73 horas / semana <input type="checkbox"/>							
A continuación, se presentan afirmaciones sobre las cuales debe elegir que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra usted respecto a ellas acorde la siguiente escala:							
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			
<b>Totalmente De Acuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>			
Marque una <b>X</b> según su criterio:							
<b>Afirmaciones</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>V.I</b> <b>Creación de una microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda</b>							
<b>Organización</b>							

2. ¿Considera usted que el personal debe estar calificado con amplios conocimientos y experiencia para brindar el servicio de mantenimiento?					
<b>Estudio Técnico</b>					
3. ¿Considera indispensable contar con las maquinarias y herramientas adecuadas para ofrecer un servicio de mantenimiento especializado?					
4. ¿Considera usted que los talleres informales locales cuentan con las herramientas necesarias para brindar un buen servicio?					
<b>Servicios de mantenimiento</b>					
5. ¿Considera importante realizar un mantenimiento Preventivo a su motor?					
6. ¿Considera necesario realizar un mantenimiento eléctrico periódicamente a su motor?					
7. ¿Considera adecuado realizar mantenimiento correctivo a su motor cuando surja daños imprevistos?					
8. ¿Considera pertinente realizar un mantenimiento Overhaul (Cero Horas) a su motor cuando este lo requiera?					
<b>V. D</b>					
<b>Satisfacción de necesidades de los dueños de embarcaciones</b>					
<b>Servicio al cliente</b>					
9. ¿Considera que los espacios físicos de los talleres informales son adecuados para brindar un buen servicio al cliente?					
10. ¿Considera usted que un excelente ambiente laboral propicia un adecuado servicio al cliente en este tipo de servicios?					
<b>Atención al cliente</b>					
11. ¿Considera que la atención brindada es eficiente en los talleres informales existentes?					
12. ¿Considera que el personal que brinda el servicio debe mostrar cualidades de atención y despejar todas sus dudas?					
<b>Nivel de satisfacción</b>					
13. ¿Considera que un servicio de mantenimiento especializado a su motor motivará su fidelización hacia la microempresa?					
14. ¿Considera necesaria la implementación de una microempresa de servicios de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en este sector?					

**¡GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!**

**Anexo 10:** Modelo de Entrevista.

**ENTREVISTA A EXPERTOS (TÉCNICOS PARTICULARES LOCALES)**

**Objetivo:** Identificar aspectos claves para la creación de la microempresa de servicios de mantenimiento a motores fuera de borda mediante los criterios de técnicos experimentados en la comuna San Pedro.

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Ocupación Actual:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuáles son los tipos de mantenimiento que mayormente brinda a los motores fuera de borda?

---

---

---

2. ¿Con que frecuencia se realizan estos tipos de mantenimiento?

---

---

---

3. ¿Qué precios cobra usted según los tipos de mantenimiento que realiza?

---

---

---

4. ¿Qué equipos y maquinarias necesita para realizar el mantenimiento a los motores fuera de borda?

---

---

---

5. ¿Qué herramientas técnicas requiere para realizar los diferentes tipos de mantenimiento?

---

---

---

6. ¿Qué impedimentos ha tenido para implementar su propio taller de mantenimiento especializado a motores fuera de borda en la comuna (de manera formal)?

---

---

---

7. ¿A qué marcas de motores fuera de borda ha realizado mantenimiento y cuáles son las utilizadas en esta localidad?

---

---

---

8. ¿Sus clientes son únicamente de esta localidad o vienen desde otras comunidades?

---

---

---

9. ¿En cuanto al abastecimiento de repuestos y accesorios, como hacen sus clientes para acceder a estos?

---

---

---

10. ¿Considera de gran beneficio para la comunidad la creación de una microempresa especializada en servicios de mantenimiento a motores fuera de borda?

---

---

***¡GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!***

## Anexo 11: Validación del instrumento – Encuesta.

### Anexo N°.....: Ficha del informe de opinión de expertos

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Benavides Rodríguez Arturo
- 1.2. **Institución educativa:** Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. **Título de la investigación:** CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A MOTORES FUERA DE BORDA EN LA COMUNA SAN PEDRO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018
- 1.4. **Nombre del instrumento:** Encuesta
- 1.5. **Autor del instrumento:** Javier Isaías Rocafuerte Tumbaco
- 1.6. **Alumno de:** Administración de Empresas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96 %

Lugar y fecha: La Libertad, 08 de Agosto del 2019



Firma del Experto Informante

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.

C.I 0908374416 Teléfono N°. 0999617941

## Anexo 12: Validación del instrumento – Entrevista.

### Anexo N°.....: Ficha del informe de opinión de expertos

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Benavides Rodríguez Arturo
- 1.2. **Institución educativa:** Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. **Título de la investigación:** CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A MOTORES FUERA DE BORDA EN LA COMUNA SAN PEDRO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018
- 1.4. **Nombre del instrumento:** Entrevista
- 1.5. **Autor del instrumento:** Javier Isaías Rocafuerte Tumbaco
- 1.6. **Alumno de:** Administración de Empresas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96 %

Lugar y fecha: La Libertad, 08 de Agosto del 2019

Firma del Experto Informante

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.

C.I 0908374416 Teléfono N°. 0999617941

**Anexo 13:** Fotos de evidencia de entrevistas y encuestas realizadas.



**Fuente:** Entrevista al señor Elías Orrala Muñoz - Técnico experto.  
**Autor:** Javier Rocafuerte Tumbaco.



**Fuente:** Entrevista al señor Pablo Rodríguez - Técnico experto.  
**Autor:** Javier Rocafuerte Tumbaco.





**Fuente:** Entrevista al señor Víctor Rodríguez - Técnico experto.  
**Autor:** Javier Rocafuerte Tumbaco.



**Fuente:** Encuestas a propietarios de motores.  
**Autor:** Javier Rocafuerte Tumbaco.