



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN TALENTO HUMANO**

**TITULO DE PROYECTO:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
MICROEMPRESA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EN EL CANTÓN  
MILAGRO”**

**AUTOR (A):**

**LIGIA ELENA JARAMILLO CRESPO**

**MILAGRO, FEBRERO DEL 2012**

**ECUADOR**

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de Grado con el Tema de **“Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de Servicios múltiples en el Cantón Milagro”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: Ingeniero Comercial mención en Talento Humano

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada:

LIGIA ELENA JARAMILLO CRESPO

C.I 0916950256

---

Abg. Elicza Ziadet Bermúdez

**TUTOR**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo: Egr., Ligia Elena Jaramillo Crespo por medio de este documento, entrego el proyecto “**Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de Servicios múltiples en el Cantón Milagro**”; del cual me responsabilizo por ser la autor(a) del mismo y tener la asesoría personal de la Abg. Elicza Ziadet Bermúdez.

Milagro, Febrero del 2012

---

LIGIA JARAMILLO CRESPO  
C.I 0916950256

## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	<b>( )</b>
<b>DEFENSA ORAL</b>	<b>( )</b>
<b>TOTAL</b>	<b>( )</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>( )</b>

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

Deseo convertir esta dedicatoria en algo especial.

Agradezco a mi padre celestial “DIOS” por haberme dado fuerzas, voluntad y sabiduría para alcanzar esta meta de la cual hoy me siento satisfecha.

A mis padres, por enseñarme que el éxito está de nuestra parte, cuando a la perseverancia, a la firmeza, a la honestidad y a la capacidad, les sumamos el entusiasmo en lo que realmente queremos alcanzar

Mi papi Manuel Gregorio Jaramillo Sandoya, por su apoyo constante, sus buenas dádivas en mi crianza, por instruirme en las cosas rectas y alentarme en mis flaquezas; gracias papi por su paciencia y confianza

Mi mami Ana Narcisca Crespo Jiménez, por ser no solo una mujer, ni solo una madre sino más bien una amiga para conmigo que con sabios consejos, ternura, comprensión y apoyo desinteresado me supieron guiar por el camino del bien, gracias por tus oraciones y humildad.

A mis hermanos Manuel, Víctor, y Gustavo por darme a entender que un hermano verdadero celebra tus triunfos y jamás se interpone en nuestro camino, a no ser que vayamos cuesta abajo.

Y a todos los que de mi triunfo se deleitan.

**LIGIA ELENA JARAMILLO CRESPO**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien ha sido guía en mi vida, fortaleciéndome en los momentos más rigurosos, dándome inteligencia y sabiduría para superar cualquier obstáculo y culminar con éxito mis estudios superiores.

Mis padres que me enseñaron que la pobreza no es desgracia, la desgracia está en la pobreza sin ambición.

A maestros, profesores y compañeros que alguna vez dijeron que el querer es exponerse a chocar contra los obstáculos.

En especial a la Abg. Elicza Ziadet Bermúdez, por su paciencia y comprensión en el transcurso de las tutorías.

**LIGIA ELENA JARAMILLO CRESPO**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor.

Rómulo Minchala Murillo

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de Servicios múltiples en el Cantón Milagro”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Febrero del 2012

---

LIGIA JARAMILLO CRESPO

C.I 0916950256

## ÍNDICE GENERAL

Página de carátula o portada.	i
Página de la constancia de aceptación por el tutor.	ii
Página de declaración de autoría de la investigación.	iii
Página de certificación de la defensa	iv
Página de dedicatoria.	v
Página de agradecimiento.	vi
Página de Cesión de Derechos de Autor.	vii
Índice general.	viii
Índice de cuadros y gráficos.	xii
Índice de Figuras.	xv
Resumen.	xvi
Abstract.	xvii

**Pág.**

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

	<b>Pág.</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.1.3 Formulación del Problema.....	4
1.1.4 Sistematización del Problema.....	4
1.1.5 Determinación del Tema.....	5

1.2	OBJETIVOS.....	5
1.2.1	Objetivo General.....	5
1.2.2	Objetivos Específicos.....	5
1.3	JUSTIFICACIÓN.....	5

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

	<b>Pág.</b>	
2.1	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.1	Antecedentes históricos.....	7
2.1.2	Antecedentes referenciales.....	16
2.1.3	Fundamentación.....	18
2.2	MARCO LEGAL.....	23
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	28
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
2.4.1	Hipótesis General.....	29
2.4.2	Hipótesis Particulares.....	29
2.4.3	Declaración de las Variables.....	30
2.4.4	Operacionalización de las variables.....	31

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

	<b>Pág.</b>
3.1 EL TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	32
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	33
3.2.1 Característica de la población.....	33
3.2.2 Delimitación de la población.....	33
3.2.3 Tipo de la muestra.....	33
3.2.4 Tamaño de la muestra .....	33
3.2.5 Proceso de selección.....	34
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	35
3.3.1 Métodos Teóricos.....	35
3.3.2 Método Empírico.....	35
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	35

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

	<b>Pág.</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	36
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIAS Y PERSPECTIVA.....	37
4.3 RESULTADOS.....	47

4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	48
---------------------------------------	----

## CAPITULO V

### PROPUESTA

	<b>Pág.</b>
5.1 TEMA.....	50
5.2 JUSTIFICACIÓN.....	50
5.3 FUNDAMENTACIÓN.....	50
5.4 OBJETIVOS.....	51
5.4.1 Objetivo general de la propuesta.....	51
5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta.....	51
5.5 UBICACIÓN DEL PROYECTO.....	51
5.6 ESTUDIO DE LA FACTIBILIDAD.....	55
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	73
5.7.1 Actividades.....	89
5.7.2 Recursos análisis financiero.....	90
5.7.3 Impacto.....	99
5.7.4 Cronograma.....	100
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	101
Conclusiones.....	102
Recomendaciones.....	103
Anexos.....	104

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
<b>Cuadro 1.</b>	
Operacionalización de las variables.....	31
<b>Cuadro 2.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	37
<b>Cuadro 3.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	38
<b>Cuadro 4.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	39
<b>Cuadro 5</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	40
<b>Cuadro 6.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	41
<b>Cuadro 7.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	42
<b>Cuadro 8.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	43
<b>Cuadro 9.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	44
<b>Cuadro 10.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	45
<b>Cuadro 11</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	46
<b>Cuadro 12.</b>	
Verificación de la hipótesis.....	48
<b>Cuadro 13</b>	
Matriz FODA.....	83
<b>Cuadro 14</b>	
Precio.....	86
<b>Cuadro 15</b>	
Recursos.....	90

<b>Cuadro 16</b>	
Activos fijos.....	91
<b>Cuadro 17.</b>	
Depreciación Activos fijos.....	92
<b>Cuadro 18.</b>	
Salarios.....	92
<b>Cuadro 19.</b>	
Gastos administrativos.....	93
<b>Cuadro 20.</b>	
Gastos generales.....	94
<b>Cuadro 21.</b>	
Costo de venta.....	94
<b>Cuadro 22.</b>	
Presupuesto de venta.....	94
<b>Cuadro 23.</b>	
Inversión del proyecto.....	95
<b>Cuadro 24</b>	
Financiamiento.....	95
<b>Cuadro 25</b>	
Tabla de amortización.....	95
<b>Cuadro 26</b>	
Tabla de amortización mensual.....	96
<b>Cuadro 27</b>	
Estado de resultado.....	96
<b>Cuadro 28</b>	
Flujo.....	97
<b>Cuadro 29</b>	
Balance general.....	98
<b>Cuadro 30</b>	
Índices financiero.....	98
<b>Cuadro 31</b>	
Tasa de rendimientos.....	99

<b>Cuadro 32</b>	
Cronograma.....	100

## ÍNDICE DE GRÁFICO

	<b>Pág.</b>
<b>Grafico 1.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	37
<b>Grafico 2</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	38
<b>Grafico 3.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	39
<b>Grafico 4.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	40
<b>Grafico 5.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	41
<b>Grafico 6.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	42
<b>Grafico 7.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	43
<b>Grafico 8.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	44
<b>Grafico 9.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	45
<b>Grafico 10.</b>	
Encuestas realizadas a los habitantes de la ciudad de Milagro.....	46
<b>Grafico 11.</b>	
Organigrama estructural.....	59
<b>Grafico 12.</b>	
Análisis de las cinco fuerzas de Porter.....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b>	
Electricidad.....	7
<b>Figura 2.</b>	
Gasfitería.....	10
<b>Figura 3.</b>	
Herramientas.....	11
<b>Figura 4.</b>	
Pintura.....	12
<b>Figura 5.</b>	
Albañilería.....	14
<b>Figura 6.</b>	
Logotipo CASA & SERVICIO.....	16
<b>Figura 7.</b>	
Croquis de la ubicación de la empresa.....	52
<b>Figura 8.</b>	
Fachada externa de la microempresa.....	53
<b>Figura 9.</b>	
Distribución interna de la microempresa.....	54
<b>Figura 10.</b>	
Logotipo.....	85
<b>Figura 11.</b>	
Volantes.....	87
<b>Figura 12.</b>	
Tarjetas de presentación.....	88
<b>Figura 13.</b>	
Letrero.....	88

## RESUMEN

Milagro es un sector que mantiene un alto índice demográfico, lo cual ha generado un desarrollo en todos sus aspectos, motivo por el cual se realizó un estudio investigativo para identificar las necesidades del sector, encontrando que existe muchas deficiencias en la asistencia de servicios de electricidad, gasfitería albañilería, y pintura, para ello se ha iniciado con el planteamiento de la problemática planteada, sus objetivos, delimitación, formulación y su correspondiente justificación, seguidamente se realizó una pequeña reseña histórica de los servicios antes mencionados, además se encontrará toda la información necesaria para una mejor comprensión del trabajo investigativo, así mismo su respectiva hipótesis la cual responde a la formulación del problema y variables. En el marco metodológico se determinó el universo; es decir una porción de la población para el cálculo de la muestra donde se utilizó un instrumento investigativo conocido como la encuesta dirigida a la ciudadanía Milagreña, una vez obtenidos los datos de esta herramienta se procedió a realizar la interpretación de los resultados, es decir la recolección, tabulación y análisis del instrumento investigativo, donde se pudo conocer que este casco comercial no existe una microempresa dedicada a la prestación de servicios como electricidad, gasfitería albañilería, y pintura. Información relevante para afianzar con certeza la propuesta, la cual está compuesta, de su misión, visión, como la realización del diseño de un logotipo, el cual representara la identidad de esta organización. Por último se realizó una proyección de gastos, ingresos e inversión de activos, donde se demostró la rentabilidad de la microempresa a través de la evaluación financiera y los sus respectivos índices como el VAN y TIR los mismos que demostraron la rentabilidad de la propuesta. Para concluir con este trabajo se efectuó las respectivas conclusiones y recomendaciones, las mismas que deben ser tomadas en consideración para optimizar cada día las actividades administrativas y operativas de esta nueva opción micro empresarial.

## **ABSTRACT**

Milagros, is an area that maintains a high population rate, which has led to development in all its aspects, which is why a research study was conducted to identify the needs of the sector, finding that there are many gaps in the assistance of electricity services , plumbing masonry, and painting, for it has begun to approach the issues raised, its objectives, definition, formulation and justification for, below is a small historical review of the above services, as well as all information will be needed for better understanding of investigative work, likewise their respective hypotheses which responds to the formulation of the problem variables, In the methodological framework determined the universe, a portion of the population for the calculation of the sample which was used a research tool known as the survey of Milagreña citizenship once obtained the data from this tool proceeded to the interpretation of results, the collection, tabulation and analysis of the research instrument, where it was known that there is no commercial center dedicated to microenterprise services such as electricity, plumbing masonry, and painting. Information relevant to secure with certainty the proposal, which is composed of its mission, vision, such as making a logo design, which represents the identity of this organization. Finally we made a projection of expenses, income and investment assets, which showed the profitability of microenterprises through the financial assessment and their respective indices as the NPV and IRR. The same returns showed the proposal. To conclude this work was carried out the relevant findings and, they must be taken into consideration to optimize daily administrative and operational activities of this new option microenterprise.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos se ha generado la crisis económica pero al mismo tiempo ha sido fuente para que se produzcan innumerables ideas las cuales han dado como resultados a exitosas empresas. En una economía tan cambiante y cada vez más competitiva, las empresas deben buscar la máxima rentabilidad al comercializar sus servicios; centrándose en obtener la satisfacción ,fidelidad del cliente como objetivo principal y brindar garantías tanto en calidad como en seguridad, sin olvidarse del servicio personalizado como un valor agregado, que esté dirigido y controlado formalmente, contribuyendo de una manera eficaz, aportando calidad en el servicio así como la seguridad para quienes dependen de este sector.

Las personas cada día son más exigentes y con deseos de cumplir sus exigencias y generar plazas de empleo por eso nace la presente investigación planteada para conocer el grado de factibilidad al crear una microempresa de servicios múltiples con el fin de ofrecer al cliente diferentes servicios estos pueden ser de electricidad, gasfitería, pintura, albañilería, entre otros, se tiene conocimiento que estos oficios tienen una gran demanda pero, actualmente en nuestro cantón no existe una empresa que se encargue de contratar a estas personas por tal motivo ofrecen sus servicios de forma informal además no garantizan la calidad del trabajo que realizan.

La investigación presente demostrará la factibilidad que generará esta microempresa lo cual será un negocio exitoso y oportuno en nuestro cantón puesto que tiene una gran oportunidad de aceptación porque no cuenta con una competencia.

El primer capítulo consiste específicamente en el planteamiento del problema, la delimitación, formulación de la problemática central, también encontramos los objetivos generales y específicos. La justificación nos explica el porqué de nuestro proyecto, la importancia en el crecimiento económico de nuestra sociedad, beneficiando significativamente a los habitantes de la ciudad de Milagro.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico que explica y pone de manifiesto información relevante sobre el tema planteado. En su fundamentación científica consta todo lo relacionado al estudio, permitiendo fundamentar la investigación.

El tercer capítulo, nos referimos a la modalidad de investigación la cual incurrirá un investigación bibliográfica, analizando las falencias del sector al que se va a incursionar, así mismo se ha empleado el tipo de investigación no experimental, transversal, empleando técnicas como la encuesta, también la investigación es descriptiva y explicativa porque se hace un estudio total de cada uno de los factores o variables que se ha investigado, para fundamentar el trabajo.

El cuarto capítulo, es donde se detalló la tabulación de las encuestas, información que posibilita la interpretación de datos obtenidos, donde se estableció la viabilidad sobre la creación de una microempresa de servicios múltiples.

En el capítulo quinto se presenta la propuesta, objetivo general y específico, la justificación y fundamentación, con el respectivo análisis de mercado y las variables del marketing aplicados a la propuesta, además de una proyección financiera que demostró la rentabilidad de la microempresa, todo esto aportará para posicionar en un corto tiempo a esta nueva alternativa de negocio en el cantón Milagro.

El presente trabajo se culminó con las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a la propuesta planteada.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **1.1.1 Problematicación**

Milagro es uno de los sectores de mayor crecimiento a nivel de la provincia del Guayas que mantiene un desarrollo constante en todos sus ámbitos, destacando el sector empresarial, dentro de esta amplia plaza de mercado para la creación o implementación de cualquier negocio.

El casco comercial del Cantón Milagro cuenta con variedad de negocios, domicilios y empresas, por ello, este sector mantiene un crecimiento constante en todos sus ámbitos, convirtiéndose así en una zona de alto desarrollo, sin embargo, las deficiencias en los acabados de los establecimientos mencionados y otros problemas que han presentado se han visto en la necesidad de solicitar los servicios de electricidad, gasfitería, pintura, albañilería, entre otros.

En la actualidad en nuestro país son pocos las empresas que se dedican a brindar varios servicios, por lo consiguiente en este Cantón, por ello las personas tienen que recurrir a maestros que dicen ser electricistas, plomeros, pintores, albañiles, y así corregir falencias técnicas, y satisfacer su necesidad, sin embargo, después de un corto tiempo de realizado el trabajo, vuelven a tener los mismos problemas que al principio.

Existe desconocimiento por parte de estos artesanos, además de no poseer las herramientas adecuadas, lo que da como resultado trabajos mal realizados. Esta es una de las principales causas de la problemática planteada, lo cual genera desconfianza y a la vez cero garantías para volver a recurrir a estas personas, en vista de esto buscan empresas que se dediquen a dar un servicio de calidad en

otras plazas de mercado (emigrar a otras ciudades) donde le dan solución a sus problemas pero a altos costos, incluyéndose a eso el gasto por viaje realizado.

Por ello nace la imperiosa necesidad de realizar un estudio profundo del tema planteado, para satisfacer las necesidades de mercado y así buscarle las soluciones más acertadas que denuncien progreso y trabajo en este sector comercial del Cantón Milagro.

### **1.1.2 Delimitación del problema.**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Ciudad:** Cantón Milagro

**Sector:** Prestación de Servicios

La información recopilada en la presente investigación tendrá una duración aproximada de tres años. Este trabajo está dirigido a solucionar problemas de construcción o infraestructura de hogares e instituciones públicas o privadas.

Este proyecto se lo realizará en el Cantón Milagro, el cual está ubicado en la parte Sur Oeste de la Provincia del Guayas de la República del Ecuador.

### **1.1.3 Formulación del problema.**

¿Cómo afectan los trabajos mal realizados de los artesanos en la economía del cantón Milagro?

### **1.1.4 Sistematización del problema.**

¿Cómo afecta en la economía de la ciudadanía milagreña al contratar artesanos que carezcan de herramientas adecuadas en la ejecución de un trabajo?

¿De qué manera influye el poco conocimiento en las labores artesanales de electricidad, gasfitería, pintura, albañilería, en la satisfacción de la población milagreña.

¿Qué impacto tendría para el sector comercial del cantón Milagro el contar con mano de obra calificada en la prestación de electricidad, gasfitería, pintura, albañilería?

### **1.1.5 Determinación del tema.**

“Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de Servicios múltiples en el Cantón Milagro”

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General.**

Analizar cómo afecta los trabajos mal realizados de los artesanos en la economía del cantón Milagro a través de herramientas investigativas, con un estudio de mercado que permita identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía con respecto a los servicios varios, ofrecidos por los artesanos

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar cómo incide en la economía de la población milagreña el contratar artesanos que carezcan de herramientas adecuadas en la ejecución de un trabajo.
- Analizar cómo influye el poco conocimiento de los artesanos en las labores de electricidad, gasfitería, pintura, albañilería, en la satisfacción de la población Milagreña.
- Analizar qué impacto tendría en el sector comercial del cantón Milagro al contar con mano de obra calificada en electricidad, gasfitería, pintura, albañilería entre otros.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La realización de este proyecto permitirá desarrollar mis conocimientos y experiencia en esta actividad comercial que si bien es cierto no ha sido explotada, pues muchas personas o propietarios de instituciones emigran a otras ciudades a prestar servicios de electricidad, gasfitería, pintura, albañilería, entre otros. Debido a que no existe una empresa que se dedique a dar este tipo de servicios.

Este proyecto de investigación es importante debido a la demanda de la prestación de estos servicios, dado que las personas reciben obras que no satisfacen sus expectativas, encontrándose a un corto tiempo con problemas en los acabados, tales como: instalaciones eléctricas circuitadas, fugas de agua por cañerías y

tuberías mal instaladas, deficiente pintado en las fachadas, las labores de albañilería, mal realizados. Estas deficiencias han generado la emigración de una parte considerable de la ciudadanía a otras plazas de mercado por ejemplo Guayaquil, destinando de esta manera recursos financieros a estos lugares, lo cual le resta ingresos a las arcas económicas de Milagro.

Por ello, nació la imperiosa necesidad de realizar este estudio investigativo para conocer las causas que originan la problemática planteada sobre los servicios antes mencionados y su efecto en la satisfacción de las necesidades y exigencias de la sociedad Milagreña y de sectores cercanos a este perímetro.

Cabe mencionar que la calidad se ha vuelto parte de las exigencias de las personas, por ello, el principal objetivo de este estudio es emplear un indicador que potencialice la ejecución de esta investigación dentro de este casco comercial

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 Antecedentes Históricos.



**Figura 1**

**La historia de la electricidad** evolucionó históricamente desde la simple percepción del fenómeno, a su tratamiento científico, que no se haría sistemático hasta el siglo XVIII. Se registraron a lo largo de la Edad Antigua y Media otras observaciones aisladas y simples especulaciones, así como intuiciones médicas (uso de peces eléctricos en enfermedades como la gota y el dolor de cabeza) referidas por autores como Plinio el Viejo y Escríbono Largo, u objetos arqueológicos de interpretación discutible, como la Batería de Bagdad, un objeto encontrado en Irak en 1938, fechado alrededor de 250 a. C., que se asemeja a una celda electroquímica. No se han encontrado documentos que evidencien su utilización, aunque hay otras descripciones anacrónicas de dispositivos eléctricos en muros egipcios y escritos antiguos.

Esas especulaciones y registros fragmentarios son el tratamiento casi exclusivo (con la notable excepción del uso del magnetismo para la brújula) que hay desde la Antigüedad hasta la Revolución científica del siglo XVII; aunque todavía entonces

pasa a ser poco más que un espectáculo para exhibir en los salones. Las primeras aportaciones que pueden entenderse como aproximaciones sucesivas al fenómeno eléctrico fueron realizadas por investigadores sistemáticos como William Gilbert, Otto von Guericke, Du Fay, Pieter van Musschenbroek (botella de Leyden) o William Watson. Las observaciones sometidas a método científico empiezan a dar sus frutos con Luigi Galvani, Alessandro Volta, Charles-Augustin de Coulomb o Benjamin Franklin, proseguidas a comienzos del siglo XIX por André-Marie Ampère, Michael Faraday o Georg Ohm. Los nombres de estos pioneros terminaron bautizando las unidades hoy utilizadas en la medida de las distintas magnitudes del fenómeno. La comprensión final de la electricidad se logró recién con su unificación con el magnetismo en un único fenómeno electromagnético descrito por las ecuaciones de Maxwell (1861-1865).

El telégrafo eléctrico (Samuel Morse, 1833, precedido por Gauss y Weber, 1822) puede considerarse como la primera gran aplicación en el campo de las telecomunicaciones, pero no será en la primera revolución industrial, sino a partir del cuarto final del siglo XIX cuando las aplicaciones económicas de la electricidad la convertirán en una de las fuerzas motrices de la segunda revolución industrial. Más que de grandes teóricos como Lord Kelvin, fue el momento de ingenieros, como Zénobe Gramme, Nikola Tesla, Frank Sprague, George Westinghouse, Ernst Werner von Siemens, Alexander Graham Bell y sobre todo Thomas Alva Edison y su revolucionaria manera de entender la relación entre investigación científico-técnica y mercado capitalista. Los sucesivos cambios de paradigma de la primera mitad del siglo XX (relativista y cuántico) estudiarán la función de la electricidad en una nueva dimensión: atómica y subatómica.

Multiplicador de tensión Cockcroft-Walton utilizado en un acelerador de partículas de 1937, que alcanzaba un millón de voltios. La electrificación no sólo fue un proceso técnico, sino un verdadero cambio social de implicaciones extraordinarias, comenzando por el alumbrado y siguiendo por todo tipo de procesos industriales (motor eléctrico, metalurgia, refrigeración) y de comunicaciones (telefonía, radio). Lenin, durante la Revolución bolchevique, definió el socialismo como la suma de la electrificación y el poder de los soviets, pero fue sobre todo la sociedad de consumo que nació en los países capitalistas, la que dependió en mayor medida de la utilización doméstica de la electricidad en los electrodomésticos, y fue en estos

países donde la retroalimentación entre ciencia, tecnología y sociedad desarrolló las complejas estructuras que permitieron los actuales sistemas de I+D e I+D+I, en que la iniciativa pública y privada se interpenetran, y las figuras individuales se difuminan en los equipos de investigación.

La energía eléctrica es esencial para la sociedad de la información de la tercera revolución industrial que se viene produciendo desde la segunda mitad del siglo XX (transistor, televisión, computación, robótica, internet...). Únicamente puede comparársele en importancia la motorización dependiente del petróleo (que también es ampliamente utilizado, como los demás combustibles fósiles, en la generación de electricidad). Ambos procesos exigieron cantidades cada vez mayores de energía, lo que está en el origen de la crisis energética y medioambiental y de la búsqueda de nuevas fuentes de energía, la mayoría con inmediata utilización eléctrica (energía nuclear y energías alternativas, dadas las limitaciones de la tradicional hidroelectricidad). Los problemas que tiene la electricidad para su almacenamiento y transporte a largas distancias, y para la autonomía de los aparatos móviles, son retos técnicos aún no resueltos de forma suficientemente eficaz.

El impacto cultural de lo que Marshall McLuhan denominó Edad de la Electricidad, que seguiría a la Edad de la Mecanización (por comparación a cómo la Edad de los Metales siguió a la Edad de Piedra), radica en la altísima velocidad de propagación de la radiación electromagnética (300.000 km/s) que hace que se perciba de forma casi instantánea. Este hecho conlleva posibilidades antes inimaginables, como la simultaneidad y la división de cada proceso en una secuencia. Se impuso un cambio cultural que provenía del enfoque en "segmentos especializados de atención" ( la adopción de una perspectiva particular) y la idea de la "conciencia sensitiva instantánea de la totalidad", una atención al "campo total", un "sentido de la estructura total". Se hizo evidente y prevalente el sentido de "forma y función como una unidad", una "idea integral de la estructura y configuración". Estas nuevas concepciones mentales tuvieron gran impacto en todo tipo de ámbitos científicos, educativos e incluso artísticos (por ejemplo, el cubismo). En el ámbito de lo espacial y político, "la electricidad no centraliza, sino que descentraliza... mientras que el ferrocarril requiere un espacio político uniforme, el avión y la radio permiten la mayor discontinuidad y diversidad en la organización espacial.



**Figura 2**

**La historia de gasfitería**<sup>1</sup> se remonta a los tiempos de la Antigua Roma, quienes ya construían acueductos de piedra para conducir el agua hasta las instalaciones de los palacios de sus emperadores y a sus famosos baños, así como cloacas para desalojarla una vez usada. La fontanería moderna tiene sus inicios a finales del siglo XIX con el uso de los tubos de hierro fundido para conducir el agua, los cuales se soldaban con plomo, que era fundido mediante un quemador y después vertido en las uniones. Este sistema se utilizó hasta finales de la década de los setentas, aunque para otro tipo de instalaciones no relacionadas con el consumo humano, aun se utiliza. Actualmente, en la mayoría de los países occidentales el uso del sistema hierro fundido-plomo está prohibido, tanto para la conducción de agua potable como para la evacuación de aguas residuales. Los motivos son que con el desgaste interno de las tuberías a causa de la fricción, pequeñas partículas de plomo se mezclan con el agua, provocando plumbosis a los consumidores; por otra parte, su trabajo es lento, complejo y muy costoso en comparación con otros materiales más modernos como el cobre, el PVC, el polietileno de alta densidad (PEAD) y muchos otros. Hoy en día la soldadura de plomo ha sido sustituida por varios de sistemas, según el material de la tubería: soldadura de acero, para tubos de acero; estaño soldado a gas, para tubos de cobre; adhesivo solvente, para tubos de PVC; termofusión para tubos de polipropileno y/o de poli buteno; mortero de cemento para tubos de concreto y pastas especiales para tubos de asbesto-cemento.

---

<sup>1</sup> <http://www.gasfiteria.com>

Existen también las uniones mecánicas, que pueden ser a compresión o bridadas o roscadas.

## Herramientas

Artículos de plomería.

Un cortatubo de cobre. Estas son las herramientas principales necesarias para llevar a cabo una obra de fontanería.

Soplete

Alicate a presión

Alicate pico de loro

Llave inglesa

Desatascador o chupona

Cinta métrica

Llave grifa

Estropajo de aluminio

Cortatubos para cobre

Curvadora para cobre manual

Curvadora eléctrica para cobre de grandes diámetros

Cáñamo para las juntas

Llave de cadena

Cortatubos para pvc de varias medidas

**Figura 3**



Máquina de taladrar

Corona para desagües

Atornilladores de varios tipos



**Figura 4**

**La historia de la pintura**<sup>2</sup> ha tenido un desarrollo cronológico y estilístico paralelo en gran medida al resto de las artes plásticas, si bien con diversas particularidades en el tiempo y el espacio debidas a numerosos factores, desde los derivados de las diversas técnicas y materiales empleados en su confección hasta factores socio-culturales y estéticos, ya que cada pueblo y cada cultura ha desarrollado a lo largo del tiempo distintos conceptos de plasmar la imagen que recibe del mundo circundante.

La pintura es el arte y técnica de crear imágenes a través de la aplicación de pigmentos de color sobre una superficie, sea papel, tela, madera, pared, entre otros. Se suele dividir en pintura mural (fresco, temple) o de caballete (temple, óleo, pastel), e igualmente puede clasificarse según su género (retrato, paisaje, bodegón, entre otros.) La pintura ha sido durante siglos el principal medio para documentar la realidad, reflejando en sus imágenes el devenir histórico de las distintas culturas que se han sucedido a lo largo del tiempo, así como sus costumbres y condiciones materiales.

---

<sup>2</sup> <http://www.plomeria,pintura.com>

La clasificación de la pintura como arte ha variado a lo largo del tiempo: en la antigüedad era considerada un mero oficio artesanal, mientras que se consideraban actividades artísticas las relacionadas con el intelecto. Galeno dividió en el siglo II el arte en artes liberales y artes vulgares, según si tenían un origen intelectual o manual: entre las liberales se encontraban la gramática, la retórica y la dialéctica que formaban el trívium, y la aritmética, la geometría, la astronomía y la música que formaban el cuadrivium; las vulgares incluían la arquitectura, la escultura y la pintura, pero también otras actividades que hoy se consideran artesanía. No fue hasta el siglo XVI que empezó a considerarse que la arquitectura, la pintura y la escultura eran actividades que requerían no sólo oficio y destreza, sino también un tipo de concepción intelectual que las hacían superiores a otros tipos de manualidades. Se gestaba así el concepto moderno de arte, que durante el Renacimiento adquirió el nombre de *arti del disegno* (artes del diseño), por cuanto comprendían que esta actividad el diseñar era la principal en la génesis de las obras de arte. Por último, en 1746, Charles Batteux estableció en Las bellas artes reducidas a un único principio la concepción actual de bellas artes, concepto que hizo fortuna y ha llegado hasta la actualidad.

Por último, cabe tener en cuenta los distintos procedimientos técnicos empleados en pintura: acrílico, técnica pictórica donde al colorante se le añade un aglutinante plástico; acuarela, técnica realizada con pigmentos transparentes diluidos en agua, con aglutinantes como la goma arábiga o la miel, usando como blanco el del propio papel; aguada o gouache, técnica similar a la acuarela, con colores más espesos y diluidos en agua o cola mezclada con miel; fresco, realizado sobre un muro revocado de cal húmeda y con colores diluidos en agua de cal; miniatura, decoración de manuscritos con láminas de oro y plata, y pigmentos de colores aglutinados con cola, huevo o goma arábiga; óleo, técnica que consiste en disolver los colores en un aglutinante de tipo oleoso (aceite de linaza, nuez, almendra o avellana; aceites animales), añadiendo aguarrás para que seque mejor; pastel, lápiz de pigmento de diversos colores minerales, con aglutinantes (caolín, yeso, goma arábiga, látex de higo, cola de pescado, azúcar candi, etc.), amasado con cera y jabón de Marsella y cortado en forma de barritas; temple, pintura realizada con colores diluidos en agua temperada o engrosada con aglutinantes con base de cola (yema de huevo, caseína, cola de higuera, cerezo o ciruelo).



**Figura 5**

**La historia de Albañilería** en los comienzos de la prehistoria el hombre vivía en las cavernas.

Cuando éste dejó de ser nómada para asentarse en las zonas de los ríos, la caza dejó de ser la única actividad para conseguir alimento y el hombre se convirtió, además, en agricultor y ganadero. En este período comienza a construir sus primitivas viviendas, hechas de piedras y ramas de árboles. Es el momento en que se puede considerar que comienza la albañilería. Los egipcios levantaron sus sorprendentes construcciones: pirámides y templos. Éstos fueron construidos por hombres, que al servicio del Faraón, se dedicaban a esta actividad en la época de las inundaciones del Nilo a cambio del alimento y de la vivienda. Los constructores griegos construían sus ciudades y sus edificios con una armonía y un equilibrio que han sido el origen de la arquitectura clásica.

Estos avances fueron superados por los romanos, tanto en sus edificios como en lo que hoy llamamos obras públicas: calzadas, acueductos, puentes, pantanos, etc. Las primeras asociaciones de albañiles surgieron en esta época. Éstos se organizaron en las llamadas “guiadas”, tenían una serie de objetivos muy diversos: defensa de intereses económicos, de ayuda mutua y en la preparación de las ceremonias del culto a los muertos. De estas asociaciones formaban parte alfareros, plateros, cordeleros, picapedreros, entre otros. eran oficios relacionados con la construcción en un sentido amplio.

¿Quiénes construyeron las espléndidas catedrales medievales, que hoy llaman la atención? Éstas fueron levantadas por un grupo de personas anónimas que trabajaron tiránicamente en la extracción, tallado y colocación de las piedras que forman parte de esos edificios que se elevan al cielo, marcando un hito en nuestras ciudades medievales. Estos constructores se asociaban en las denominadas “logia”, en las que el conocimiento de los materiales y de las técnicas constructivas se transmitía de unas a otras.

Durante muchos siglos, los distintos oficios que intervienen en la construcción no están muy diferenciados. Esta diferenciación comienza a llevarse a cabo en la Revolución Industrial, hacia finales del siglo XIX. Los avances de la industria tuvieron su paralelismo en la construcción; comenzaron a desarrollarse distintos oficios: cerrajeros, plomeros, vidrieros y por supuesto albañiles.

Hoy día, a finales del siglo XX, esta diferenciación ha llegado a su grado máximo, incluso dentro del oficio hay muchas especialidades: ladrillero, tajador, oficial de miras, etc. Este oficio ha dejado de ser una profesión sin consideración convirtiéndose en un sector de actividad importante, en el que el personal adquiere una formación que le permita ejercerla con las máximas garantías de calidad y responsabilidad.

## 2.1.2 Antecedentes referenciales.

### Casa Y Servicios Pintura - Electricidad - Instalaciones - Armado



**Figura 6**

En Casa & Servicios, nos dedicamos a la Pintura de Casa, Electricidad, Instalaciones, Armados, y es una Empresa que nace para satisfacer una necesidad imperiosa, de tener a alguien de confianza realizando trabajos en nuestro Hogar, en forma Profesional, cobrando precios justos, y solucionando los problemas a tiempo.

Se encuentra ubicada en la Av. 9 de octubre y Antepara.

Cuando nos mudamos, o simplemente en el Día a Día, requerimos múltiples servicios, que nunca sabemos con quien contratarlo.

Cansado de Maestros malos en la Casa, que demoran una eternidad, no cumplen y además cobran en exceso?

- Servicio de Pintura de Departamentos y Casas
- Pintura de Murallas y Panderetas Exteriores
- Reparación de Grietas y Fisuras en muros

Requiere reparar o realizar trabajos menores de Electricidad en su Hogar, no sabe hacerlo, no tiene tiempo...o no sabe con quién hacerlo?

- Iluminación de Jardines
- Instalación de Lámparas
- Instalación Enchufes de Exterior
- Cambio y Reparación de enchufes e Interruptores

## **Instalaciones**

Quiere colgar un cuadro o una lámpara, no tiene las herramientas, no tiene tiempo o no sabe con quién hacerlo.

- Instalación Cuadros
- Instalación Lámparas
- Instalación Repisas y Armarios

La presentación de problemas en la culminación de las obras de construcción independientemente de quien sea el propietario se ha dado en gran porcentaje, ya sean a nivel nacional o internacional que en determinadas ocasiones han llegado a instancias legales por la deficiencia en los acabados y costos elevados de las edificaciones.

En nuestro país ( Ecuador) y en especial nuestro Cantón, este tipo de casos se ve casi a diario pues las empresas o personas dedicadas a realizar servicios de albañilería, plomería, pintura y electricidad son pocas y la demanda va ascendiendo con el pasar del tiempo, las falencias en los acabados se presentan ya que en enumeradas ocasiones los obreros no son personas idóneas para este tipo de trabajos pues tienen técnicas rusticas o no cuentan con las herramientas adecuadas para efectuar esa labor, esa es una de las causas más significativas por las que se reflejan las fallas en las construcciones.

Por ello la creación de esta empresa dedicada a la prestación de servicios de albañilería, plomería, pintura, y electricidad resultaría factible realizarlo pues no existe competencia directa lo que llevaría a liderar el mercado en esta actividad comercial y por lo consiguiente obtener buenos ingresos económicos.

El mercado concerniente a esta actividad comercial en nuestro país es aún incipiente, se encuentra principalmente distribuida en pequeños artesanos que han aprendido la técnica de sus antepasados, y no se actualizan sobre las innovaciones y aprendizaje de técnicas nuevas que ayuden a presentar un trabajo de calidad como ocurre en otros países.

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **Fundamentación Filosófica.**

Philip B. Crosby que ha impartido enseñanzas sobre calidad a más de 1500 empresas, en su libro de Gestión Calidad y Competitividad (tomo 1) introdujo el concepto de Defecto Cero como medio para convencer a los directivos de las empresas de que no deben admitirse defecto. Crosby sugiere que la alta dirección comprometa a toda la empresa a los principios del concepto Defectos Cero y de calidad y propone para ellos la constitución de equipos dedicados a mejorar la calidad. Obviamente para que se puedan generar un correcto estudio de factibilidad acerca de la creación de una microempresa se hace imprescindible el análisis de FODA y la 5 Fuerzas de PORTER las mismas que consisten en:

#### **La Microempresa.**

Siendo indispensable el conocimiento sobre la creación o manejo de una microempresa como dimensión de un sector económico, social y político de la sociedad, precisa de aproximaciones conceptuales que permitan un acercamiento a su realidad, en el entendido que sus siempre parciales interpretaciones no cuenten con pretensiones totalizadoras. Ubicamos a un tipo de iniciativa que pareciera ser más "estable" o por lo menos no "transitoria", las cuales son emprendidas por personas generalmente de escasos ingresos (cerca del 80% de la población Ecuatoriana se encuentra en situación de pobreza).

Estas iniciativas denominadas Microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han encontrado motivados por la situación de desempleo, para complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar las habilidades y destrezas con las que cuentan. En cuanto al estrato social de origen cada vez es más difícil precisarlo, bien porque aquellos denominados "clase media" se han fusionado con estratos inferiores en una movilización social vertical descendente, o porque en prevención de ello sus integrantes están optando por formar alternativas complementarias para generar ingreso.

La generación de una idea de negocio y el emprendimiento de ésta, se realiza desde diversas razones, emociones y motivaciones:

- La pérdida de un trabajo, la posibilidad de contar con un socio o amigo que acompañe un proyecto, la tenencia de ahorros o un arreglo contractual por trabajo anterior.
- La percepción o identificación de una oportunidad como la existencia de un socio capitalista, la posibilidad de un equipo o maquinaria que se posee.
- Un entorno donde se identifican posibilidades de éxito, bien porque existe una necesidad insatisfecha o un producto susceptible de ser mejorado.

Estas razones y emociones permiten identificar, en primera instancia, una necesidad simple que contribuya a interpretar el proceso de surgimiento de una Microempresa, si es que su proceso difiere al de casi cualquier empresa. En segunda instancia, se realizan algunas combinaciones entre las formas simples, pretendiendo lograr el mayor acercamiento posible a esta realidad. Así tenemos que, las empresas surgen con base en la urgencia, la oportunidad de mercado, la oportunidad tecnológica o la oportunidad financiera, pudiéndose suceder diversas composiciones o combinaciones entre estas formas simples que sirven de punto de partida para su interpretación básica.

La confección de los planes de las empresas, expresando la eficiencia de su actividad económico-productiva. La valoración de la efectividad económica de las diferentes medidas técnico-organizativas y de la producción en su conjunto.

La valoración de la eficiencia económica obtenida en cada una de las áreas de la empresa (talleres, establecimientos, brigadas).

Los análisis de eficiencia a tomar en cuenta al formar los precios de cualquier tipo de producción son indispensables por lo cual se hace necesario hablar de los costos de producción.

## **Contabilidad**

Todo proyecto de inversión genera efectos o impactos de naturaleza diversa, directos, indirectos, externos e intangibles. Estos últimos rebasan con mucho las posibilidades de su medición monetaria y sin embargo no considerarlos resulta pernicioso. En la valoración económica pueden existir elementos perceptibles por una comunidad como perjuicio o beneficio, pero que al momento de su ponderación en unidades monetarias, sea imposible o altamente difícil materializarlo. Los mandos altos, la gerencia y el departamento administrativo se enfrentan constantemente con diferentes situaciones que afectan directamente el funcionamiento de la empresa, la información que obtengan acerca de los costos y los gastos en que incurre la organización para realizar su actividad y que rige su comportamiento, son de vital importancia para la toma de decisiones de una manera rápida y eficaz, esto hace que en la actualidad la contabilidad y finanzas tomen gran relevancia en la realización de un proyecto.

Desde siempre el ser humano ha tenido la necesidad de saber lo que tiene y controlar sus gastos y sus ingresos. Es algo cotidiano que todos hacemos, ya sea mirando nuestro saldo y últimos movimientos en nuestra cuenta bancaria, o de forma más meticulosa escribiendo todo lo que hacemos en un libro de cuentas propio.

Esto es algo muy simple que cualquier persona puede llevar a cabo sin problemas. Pero si miramos esto mismo en una empresa, la cosa puede desmadrarse un poco si no se hace un seguimiento meticulado y correcto. Es aquí donde la contabilidad coge protagonismo y se ve realmente su importancia.

## **Recursos Humanos**

Como dice Adalberto Chiavenato las empresas son un conjunto de elementos o componentes interrelacionados que reciben entradas o insumos del ambiente (materias primas, capital, equipos, esfuerzos individuales, entre otros.) y los someten a un proceso de transformación (producción, fabricación, corte, montaje, pintura, acabado, entre otros.) para producir salidas (bienes o servicios); por consiguiente, la clave para entender una empresa es identificar qué papel cumple en el medio donde opera.

La mayor parte de organizaciones reciben energía de dos maneras: personas (recursos humanos, como fuente de energía, y materiales (recursos no humanos), con el fin de superar sus limitaciones individuales y es así que se agrupan para formar organizaciones orientadas al logro de objetivos comunes, en medida en que se manejan bien las organizaciones éstas sobreviven o crecen, al crecer requieren un número mayor de personas para la ejecución de sus actividades.

### **Segmentación del mercado<sup>3</sup>**

La segmentación del mercado es el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes.

Los requisitos para una buena segmentación son:

- Homogeneidad en el segmento
- Heterogeneidad entre segmentos
- Estabilidad de segmentos
- Los segmentos deben ser identificables y medibles
- Los segmentos deben ser accesibles y manejables
- Los segmentos deben ser lo suficiente grandes como para ser rentables

Las variables utilizadas para la segmentación incluyen:

#### **Variables Geográficas**

- Región del mundo o país
- Tamaño del país
- Clima

---

<sup>3</sup> [www.promonegocios.net/mercadoctecnia/tipos de ventas.htm](http://www.promonegocios.net/mercadoctecnia/tipos%20de%20ventas.htm)

## **Variables Demográficas**

- Edad
- Género
- Orientación sexual
- Tamaño de la familia
- Ciclo de vida familiar
- Ingresos
- Profesión
- Nivel educativo
- Estatus socioeconómico
- Religión
- Nacionalidad

## **Variables Psicográfica**

- Personalidad
- Estilo de vida
- Valores
- Actitudes

## **Variables de comportamiento**

- Búsqueda del beneficio
- Tasa de utilización del producto
- Fidelidad de la marca
- Utilización del producto final
- Nivel de listo para consumir
- Unidad de toma de decisión

Cuando muchas variables se combinan para proporcionar un conocimiento profundo del segmento se le conoce como segmentación profunda. Cuando se da suficiente información para crear una imagen clara del miembro típico del segmento se llama perfil del comprador.

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **Objetivos:**

Definir la posibilidad legal y social que existe, para que el negocio se establezca y opere bajo los parámetros establecidos por la ley.

Tramites de constitución

### **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.

La sociedad anónima puede reunir grandes capitales y se caracteriza por que es una sociedad de capital, que de personas.

Capital suscrito mínimo es de \$800, dividido en acciones negociables.

La junta general de accionistas, es el órgano supremo de la compañía.

El nombre de la sociedad comúnmente es a su objeto, y se agrega las expresiones S.A. o C.A.

La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución.

Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

La compañía anónima es solemne, se celebra mediante escritura pública que será aprobada por la superintendencia de compañías, e inscrita en el registro mercantil.

### **Los requisitos para la escritura pública de constitución contendrán:**

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 paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado.
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.

### **Presentación de la escritura de constitución al superintendente de compañías**

Otorgada la escritura de constitución de la compañía, se presentará al Superintendente de Compañías tres copias notariales solicitándole, con firma de abogado, la aprobación de la constitución. La Superintendencia la aprobará, si se hubieren cumplido todos los requisitos legales y dispondrá su inscripción en el Registro Mercantil y la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura y de la razón de su aprobación.

La resolución en que se niegue la aprobación para la constitución de una compañía anónima debe ser motivada y de ella se podrá recurrir ante el respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.

Para la constitución de la compañía anónima por suscripción pública, sus promotores elevarán a escritura pública el convenio de llevar adelante la promoción y el estatuto que ha de regir la compañía a constituirse.

La escritura contendrá además:

- a. El nombre, apellido, nacionalidad y domicilio de los promotores;
- b. La denominación, objeto y capital social
- c. Los derechos y ventajas particulares reservados a los promotores;
- d. El número de acciones en que el capital estuviere dividido, la clase y valor nominal de cada acción, su categoría y series;
- e. El plazo y condición de suscripción de las acciones;

- f. El nombre de la institución bancaria o financiera depositaria de las cantidades a pagarse en concepto de la suscripción;
- g. El plazo dentro del cual se otorgará la escritura de fundación; y
- h. El domicilio de la compañía.
- i. Los promotores convocarán por la prensa, con no menos de ocho ni más de quince días de anticipación, a la junta general constitutiva, una vez transcurrido el plazo para el pago de la parte de las acciones que debe ser cubierto para la constitución de la compañía. Dicha junta general se ocupará de:
  - j. Comprobar el depósito bancario de las partes pagadas del capital suscrito;
  - k. Examinar y, en su caso, comprobar el avalúo de los bienes distintos del numerario que uno o más socios se hubieren obligado a aportar. Los suscriptores no tendrán derecho a votar con relación a sus respectivas aportaciones en especie;
  - l. Deliberar acerca de los derechos y ventajas reservados a los promotores;
  - m. Acordar el nombramiento de los administradores si conforme al contrato de promoción deben ser designados en el acto constitutivo; y,
  - n. Designar las personas que deberán otorgar la escritura de constitución definitiva de la compañía.

El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación. Previa a la obtención de la resolución aprobatoria por parte de la Superintendencia de Compañías, hay que afiliarse a la Cámara de Comercio, en caso de que la compañía vaya a dedicarse a cualquier género de comercio.

### **Emisión del registro único de contribuyentes (RUC).**

El RUC permite que el negocio funcione normalmente y cumpla con las normas que establece el código tributario en materia de impuestos. Los requisitos para la obtención del RUC son los siguientes:

- Presentar el documento original del registro de la sociedad
- Copia de planillas en las que aparezca la dirección donde funcionara la compañía.

- Copia certificada de la escritura de constitución y nombramiento del representante legal.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal.
- Carta de autorización a la persona que va a realizar el trámite.
- El trámite para la obtención del registro único de contribuyentes no tienen ningún costo monetario.

El plazo para la obtención del RUC es de 30 días posteriores a la iniciación de actividades o constitución de una compañía. De acuerdo con la ley, éste deberá constar en matrículas, facturas, planillas de sueldos, declaraciones de tributos, etiquetas, envases, etc.

Además, el número de registro del RUC será exigido para conceder permisos de importación, pólizas de exportación, pedimentos de aduana, actuaciones ante notarios y registradores, concesión de matrículas de comercio, industrias o agricultura, tramitaciones de préstamos en instituciones financieras, concesión de visas, recepción de declaraciones y pago de tributos, entre otras diligencias.

### **Período tributario (SRI)**

El ejercicio impositivo es anual y comprende el lapso que va del 1º de enero al 31 de diciembre. Cuando la actividad generadora de la renta se inicie en fecha posterior al 1º de enero, el ejercicio impositivo se cerrará obligatoriamente el 31 de diciembre de cada año.

Las sociedades calcularán el impuesto causado aplicando la tarifa del 15% sobre el valor de las utilidades que reinviertan en el país y la tarifa del 25% sobre el resto de utilidades.

### **Obligación de llevar contabilidad**

Los artículos 20 y 21 de la Ley de Régimen Tributario Interno y el artículo 15 del Reglamento de Aplicación del Impuesto a la Renta, determinan lo siguiente:

1. Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad.

2. Las personas naturales también están obligadas a llevar contabilidad, aquellas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al primero de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los 24.000 dólares, o cuyos ingresos brutos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 40.000 dólares.

### **Permiso y patente municipal**

Este permiso o documento se lo obtiene en las oficinas de la Muy Ilustre Municipalidad del Cantón. Presentando la siguiente documentación:

- Registro único de (RUC). contribuyentes
- Copia de la cedula de identidad del representante legal.
- Copia del certificado de votación del representante legal.
- Formulario de declaración para obtener la patente.

### **Permiso de dirección de higiene municipal**

Para acceder a este permiso los empleados de la empresa, sin excepción alguna, deberán someterse a exámenes médicos para comprobar su estado de salud, mas aun al tratarse de una empresa que provee a sus clientes productos consumo masivo y de primera necesidad. Además se deberá presentar la siguiente documentación:

- Especie de habilitación y funcionamiento.
- RUC.
- Copia de cédula del representante legal.
- Copia de papeleta de votación del representante legal.
- Certificado de salud por cada uno de los empleados de la empresa.

### **Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud Pública**

Documento que se lo obtiene en la Dirección Provincial de Salud previamente cumplido los incisos anteriores y presentando la siguiente documentación:

1. Permiso de dirección de Higiene Municipal.
2. Registro único de contribuyentes (RUC).
3. Copia de cedula del representante legal
4. Papeleta de votación del representante legal

5. Certificado de salud ocupacional por cada uno de los empleados de la empresa.

6. Documento de afiliación a la cámara de comercio.

Emitido por la Cámara de Comercio donde se vaya a realizar las actividades comerciales, en este caso las gestiones de afiliación deberán realizarse en las instalaciones de la Cámara de Comercio del cantón Milagro, presentando los requisitos necesarios y el recibo oficial de caja.

### **Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos**

Permiso que es emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón. Después que un grupo encargado haya inspeccionado las instalaciones, y revisado que se cuenta los recursos necesarios para prevenir y contrarrestar cualquier tipo de incendio que se presente.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL.**

**Calidad:** Excelencia de cada cosa, conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen más o menos adecuado para satisfacer las necesidades del usuario.

**Contabilidad.-** Arte de llevar la cuenta y razón./ Parte de una administración encargada de las cuentas.

**El Marketing.-** Según Philip Kotler (considerado por algunos padre del marketing) es «el proceso social y administrativo por el que los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios» También se le ha definido como el arte o ciencia de satisfacer las necesidades de los clientes y obtener ganancias al mismo tiempo. Es en realidad una subsidiencia o área de estudio de la ciencia de administración.

**Estrategia:** El conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento

**Falencias.-** Error / debilidad, deficiencias en el trabajo realizado o servicio brindado.

**Los Mercados.-** El establecer la naturaleza de los mercados, la accesibilidad de los mercados existentes, el nivel de competitividad que la empresa tiene frente a proveedores ya posicionados en el mercado, resultan factores muy importantes de considerar al momento de planificar esta actividad.

**Mal Servicio.-** No satisfacer las expectativas que espera el cliente al momento de recibir el servicio que espera

**Mercados:** Conjunto de actividades realizadas libremente por los agentes económicos sin intervención del poder público.

**Organigrama.-** Cuadro que expresa en forma gráfica quienes son los integrantes que se encuentran al mando de una organización.

**Personal Capacitado.-** Personas con conocimientos teóricos y técnicos en la labor a desempeñar.

**Precio.-** Es la llave para poder posicionarse en la distribución y dependerá de la estrategia que quiera desarrollar su empresa.

**Segmentación del mercado.-** Se puede definir como, “el proceso mediante el cual, una empresa subdivide un mercado en subconjuntos de clientes de acuerdo a ciertas características que le son de utilidad. El propósito de la segmentación de la mercado es la de alcanzar a cada subconjunto con actividades específicas de mercadotecnia para lograr una ventaja competitiva”.

**Sociedad:** La sociedad es el conjunto de individuos que comparten fines, conductas y cultura, y que se relacionan interactuando entre sí, cooperativamente, para formar un grupo o una comunidad.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La realización de trabajos terminados por los artesanos influye en forma negativa a la economía del cantón Milagro.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

La contratación de artesanos con herramientas adecuadas en la ejecución del trabajo incide en la productividad de esta localidad

Las labores artesanales de electricidad, gasfitería, pintura, y albañilería, influye en la participación del mercado de la población milagreña.

El contar con mano de obra calificada en electricidad, gasfitería, pintura, y albañilería, incurre en el sector comercial del cantón Milagro.

### 2.4.3 Declaración de las variables.

Variable No 1

- **Variable Independiente:** Trabajos realizados.
- **Variable dependiente:** Economía.

Variable No 2

- **Variable Independiente:** Herramientas adecuadas.
- **Variable dependiente:** Productividad.

Variable No 3

- **Variable Independiente:** Labores artesanales.
- **Variable dependiente:** Mercado.

Variable No. 4

- **Variable Independiente:** Mano de obra calificada
- **Variable dependiente:** Sector comercial.

## 2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 1

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES
<b>Variable independiente:</b> Trabajos realizados	Es la medida del esfuerzo hecho por los seres humanos. Para la visión neoclásica de la economía, por ejemplo, es uno de los tres factores de la producción, junto a la tierra y al capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Contrato de trabajo.</li> <li>. Distribución adecuada de funciones.</li> <li>. Garantía de la labor realizada.</li> <li>. Determinación del precio.</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b> Economía.	La economía es una ciencia social que se dedica al estudio de los procesos de producción, intercambio consumo de bienes y servicios. El vocablo proviene del griego y significa "administración de una casa o familia".	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Estado financiero.</li> <li>. Nivel de venta.</li> <li>. Canalización de los gastos.</li> <li>. Rentabilidad.</li> </ul>
<b>Variable independiente:</b> Herramientas adecuadas	Del latín herramienta, una herramienta es un instrumento que permite realizar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza. El destornillador, la pinza y el martillo	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Marcas garantizadas.</li> <li>. Costeo de precio.</li> <li>. Características de las herramientas de trabajo.</li> <li>. Tipo de trabajo a realizar.</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b> Productividad.	La productividad es la relación entre lo producido y los medios empleados (mano de obra, materiales, energía, etc.). Por eso, se asocia la productividad a la eficiencia y al tiempo: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Margen de utilidad.</li> <li>. Rentabilidad.</li> <li>. Aumento de venta.</li> <li>. Control interno.</li> </ul>
<b>Variable independiente:</b> Labores artesanales.	Las labores artesanales son productos obtenidos de manera manual. Puede afirmarse que las piezas artesanales son todas distintas entre sí, lo que diferencia a la artesanía de la producción industrial o del trabajo en serie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Contrato de trabajo</li> <li>. Facturas de compra de materiales.</li> <li>. Empleo de herramientas de trabajo adecuadas.</li> <li>. Técnicas de trabajo.</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b> Mercado	Es donde se encuentran situados todo tipo de actividad comercial, que genere buenos ingresos a las arcas económicas de un sector determinado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aumento de ventas</li> <li>. Producto de calidad.</li> <li>. Servicio personalizado.</li> <li>. Análisis costo/beneficio.</li> </ul>
<b>Variable independiente:</b> Mano de obra calificada	Pero también el término se utiliza para referirnos a la mano de obra directa, específicamente al trabajo manual (no necesariamente artesanal, ya que el operario de una máquina también calificaría). En este sentido, los trabajos considerados como parte de la mano de obra son el de obrero, operario, recolector (por ejemplo los temporeros en la agricultura) y ocupaciones similares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cursos y seminarios.</li> <li>. Evaluaciones de desempeño.</li> <li>. Adecuados procesos de reclutamiento de personal.</li> </ul>
<b>Variable dependiente:</b> Sector comercial.	El sector comercial representa la principal fuente de empleos en la economía local. El sector se ha diversificado y ha adquirido nuevas tendencias para lograr un desarrollo económico, integrado y acelerado; capaz de propiciar un aumento en el número de empleos creados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Desarrollo empresarial y microempresarial.</li> <li>. Fuentes de trabajo.</li> <li>. Índice población.</li> </ul>

Elaborado por: Ligia Jaramillo.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.**

El presente proyecto generará una investigación de Campo puesto que se trabajó en un estudio meticuloso del mercado para identificar las expectativas de los clientes, permitiéndonos diagnosticar la posibilidad de éxito y además verificar las hipótesis planteada, se recurrirá a una investigación bibliográfica debido a que se obtendrá información de libros, revistas y web gráfica, fundamentado de esta manera el trabajo investigado, logrando fortalecer nuestro marco teórico.

#### **Tipo de la Investigación.**

EL origen principal en la investigación que se propuso realizar es de tipo no experimental porque no se verán afectadas las variables dependientes e independientes, en consecuencia tendrá una aplicación transversal, empleando técnicas como la encuesta, la misma que vamos a aplicar a un grupo objetivo que permitirá conocer sus necesidades o exigencias con respecto al servicio que se ofrece en el Cantón Milagro.

La investigación también es de tipo descriptiva y explicativa porque se hace un estudio total de cada uno de los factores o variables que se ha investigado y posteriormente se explica a través de un análisis la incidencia de cada uno de ellos, al mismo tiempo se caracteriza por ser exploratoria y de diagnóstico obviamente porque al efectuar el trabajo de campo se estudió el mercado, permitiéndonos establecer la posibilidad de éxito de la empresa en este sector empresarial.

## **Perspectiva general de la investigación**

La investigación sobre este tipo de actividad comercial desbordo un análisis profundo del mercado para obtener información relevante que favorecerá a los objetivos propuestos por la empresa, para posicionarse en este sector comercial.

El diseño del trabajo es de modalidad cuantitativa.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la población**

El grupo objetivo de la investigación es la población Milagreña, la misma que se caracteriza por ser trabajadora y progresista.

### **3.2.2 Delimitación de la población.**

El Cantón Milagro cuenta con un total de 166.634 habitantes según los datos del INEN del último censo de población. El universo fue escogido de la siguiente manera:

### **3.2.3 Tipo de la muestra**

La muestra es de tipo no probabilística, esta fue determinada a través de la elección del grupo objetivo entre ellos un grupo de habitantes de la ciudad de Milagro direccionados a esta actividad comercial, a este conjunto de la población se le realizará una encuesta sobre la problemática planteada para obtener información relevante que garantice la permanencia de la empresa en este mercado.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra.**

La muestra, constituye una parte o subconjunto de la población, este grupo de personas se la estableció para saber cuántas encuestas se deberán realizar, siendo su cálculo de la siguiente manera, para lo cual hemos estimado una imagen de error del 5%.

Error admisible que lo determina el investigador en cada estudio (se calcula en porcentaje y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones, esto se hace por que el área de la curva normal es 1. Ej. 5%/100 será 0.05).

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

p= posibilidad de que ocurra un evento, p= 0.5

q= posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0.5

E= error, se considera el 5%; E=0.05

Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z= 1.96

$$n = \frac{\frac{Npq}{(N-1)E^2} + pq}{Z^2}$$
$$n = \frac{\frac{166634(0,25)}{166633(0,0025)} + (0,25)}{1,96^2}$$

$$n = \frac{41658,5}{\frac{416,5825}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{41658,5}{108,485026 + 0,25}$$

$$n = \frac{41658,5}{108,74}$$

$$n = \frac{41658,5}{108,74}$$

$$n = 383$$

Por medio de la aplicación de la fórmula la muestra arrojó 383 encuestas a realizarse.

### 3.2.5 Proceso de selección.

De acuerdo con el tipo de la muestra, aplicaremos nuestro instrumento el escogitamiento de clase no probabilística.

### 3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

#### 3.3.1 Métodos teóricos

Los métodos que vamos a utilizar para la investigación son de tipo teórico y empírico; como teórico hemos escogido el método inductivo, deductivo, lógico deductivo, lógico inductivo, ya que hace un análisis por partes,

Para llevar a efecto la investigación, se necesitará emplear el método empírico.

**Método Inductivo.-** Este método lo aplicamos al estudiar cada hecho o actividad que generará, las verdaderas causas del problema y emitir así una solución práctica.

**Método Deductivo.-** Porque basamos el estudio de investigación bajo información veraz que garantice la autenticidad del trabajo.

**Método Lógico Deductivo.-** Su uso es fundamental desde el momento en que afirmaron las causas de los resultados lo que nos brindará la oportunidad de saber el por qué de las aseveraciones.

**Método Lógico Inductivo.-** Su utilización se da al momento que elaboramos nuestras hipótesis, en la creación de una empresa dedicada a prestar servicios de , electricidad, gasfitería, pintura, albañilería, entre otros

Entre las fuentes y técnicas empleadas tenemos las siguientes:

#### 3.3.2 Métodos Empíricos

Como estos métodos estarán relacionados con la experiencia práctica, se tomará como herramienta a la acumulación de Información a través de la encuesta.

La encuesta se realizará a un grupo determinado (383), este es un instrumento cuantitativo, la cual aplicaremos a la ciudadanía milagreña, cuyo objetivo será conocer si es factible la creación de la microempresa.

### 3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento estadístico de la información se la realizara a través de la recolección de datos obtenidos de la encuesta, los mismos que serán tabulados para en lo posterior graficar porcentualmente las respuestas que dieran los encuestados en el proceso de encuestación.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

En la actualidad existen muchas necesidades en el mercado por solicitar una serie de servicios como: electricidad, gasfitería, pintura, albañilería. Estos servicios son brindados por los llamados maestros artesanos, quienes no poseen los conocimientos adecuados en la ejecución de estos trabajos, entregando las obras en el tiempo pactado, pero con poco tiempo de duración, teniendo entonces los propietarios de casa, empresas o instituciones, solicitar nuevamente esta clase de servicios, con la diferencia que se trasladan a otras plazas de mercado en busca del mismo, desviándose entonces ingresos económicos a las arcas municipales de esta localidad.

Por ello, se ha empleado la aplicación de una herramienta investigativa con el propósito de obtener información relevante sobre el tema planteado y así conocer las causas que han originado el alto grado de insatisfacción por parte de la ciudadanía que ha solicitado esta clase de servicios (electricidad, gasfitería, pintura, albañilería).

Es importante conocer que los análisis estadísticos son una colección de métodos para planificar y realizar experimentos obtenidos y luego analizar, interpretar, y formular una conclusión basada en los datos actuales.

Estos análisis son de suma importancia dentro del proceso de mejoramiento o planificación dentro del análisis estadístico, donde se determinará la información obtenida del grupo de estudio.

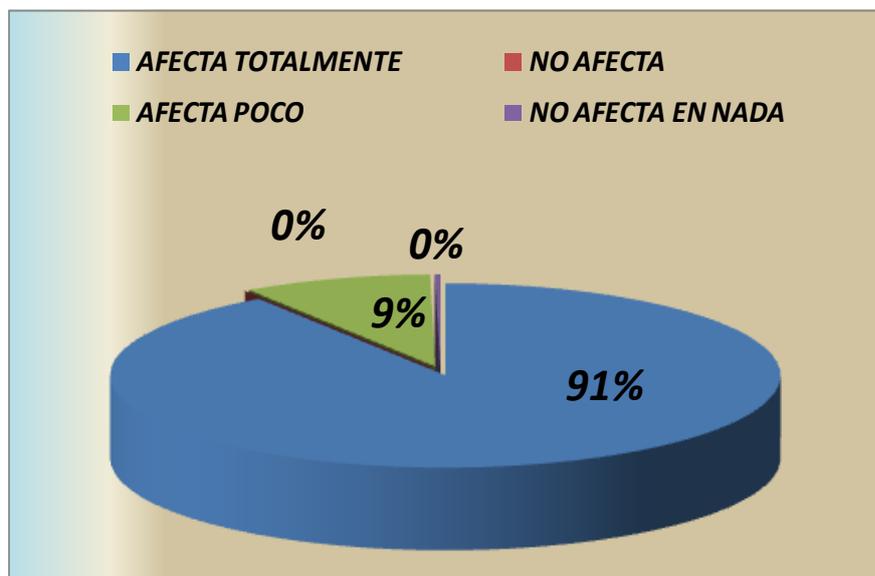
#### 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

1.- ¿Cree usted que está afectando a la economía del cantón la emigración de los ciudadanos a otras plazas de mercado en busca de estos servicios?

Cuadro 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
AFECTA TOTALMENTE	347	91%
NO AFECTA	0	0%
AFECTA POCO	35	9%
NO AFECTA EN NADA	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

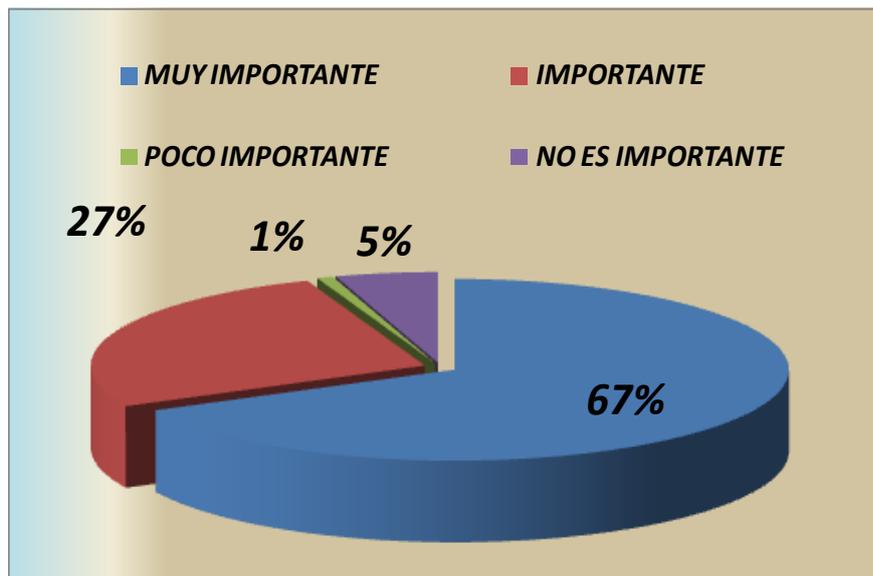
**Interpretación.-** Los encuestados manifestaron que la economía del cantón se ve afectada por la emigración de los ciudadanos a otras plazas de mercado en busca de estos servicios (91%), mientras que un 9% indica que afecta un poco.

2.- ¿Qué tan importante considera usted el nivel productivo del cantón Milagro con respecto a la prestación de servicios como: electricidad, albañilería, pintura y gasfitería?

**Cuadro 3**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY IMPORTANTE	259	68%
IMPORTANTE	102	27%
POCO IMPORTANTE	3	1%
NO ES IMPORTANTE	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2**



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

**Interpretación.-** Con respecto a la prestación de servicios de electricidad, albañilería, pintura y gasfitería, los encuestados consideran que se incrementaría el nivel productivo (67%) del cantón.

3.- ¿El trabajo mal realizado por los artesanos le afecta a usted en:

Cuadro 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
PERDIDA DE TIEMPO	6	2%
PERDIDA DE DINERO	4	1%
PERDIDA DE TIEMPO Y DINERO	373	97%
NO LE AFECTA EN NADA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

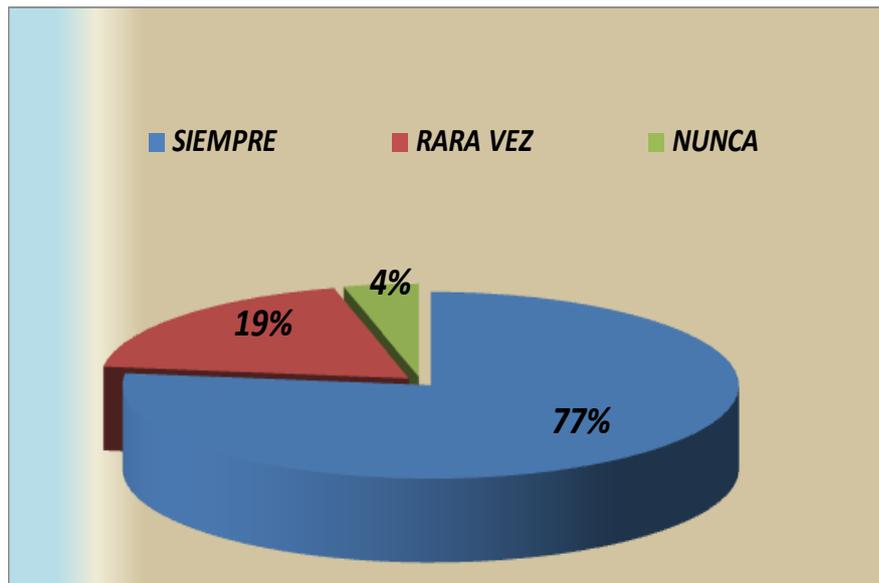
**Interpretación.-** Como se puede apreciar en la gráfica que a los encuestados indicaron que el trabajo mal realizado (97%) les ocasiona pérdida de tiempo y dinero, mientras que un 2% manifiesta que solo les produce pérdida de tiempo.

4.- ¿Usted ha utilizado los servicios de maestros artesanos como: Electricidad, gasfitería, pintura, albañilería?

**Cuadro 5**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SIEMPRE	295	77%
RARA VEZ	73	19%
NUNCA	15	4%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Grafico 4**



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

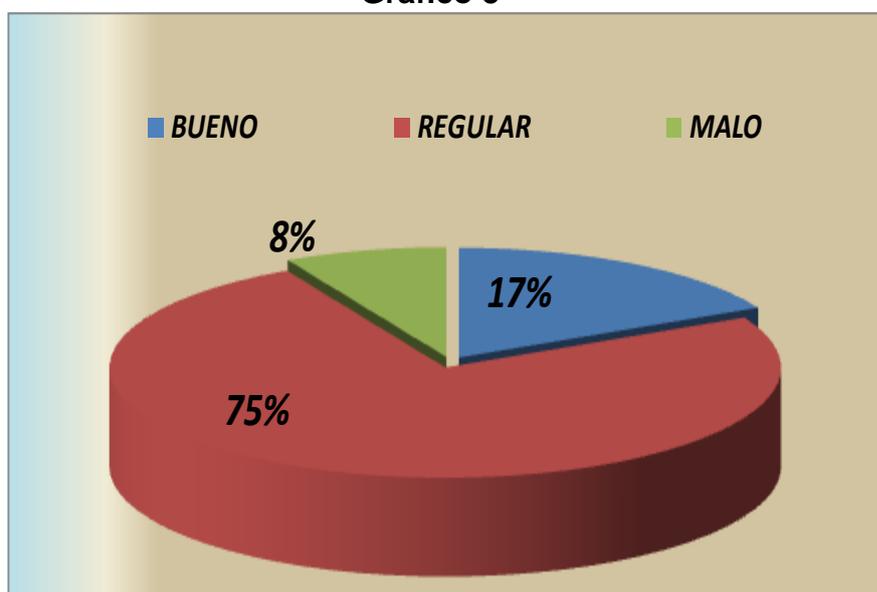
**Interpretación.-** La gráfica demuestra que los encuestados casi en su totalidad (77%) solicitan siempre esta clase de servicios. Esta información demuestra la alta demanda que existe sobre estos servicios.

5.- ¿Como califica usted los trabajos realizados por los artesanos del cantón Milagro?

Cuadro 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY BUENO	15	4%
BUENO	67	17%
REGULAR	286	75%
MALO	30	8%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5



Fuente: Información obtenida en el proceso de encuesta.  
Elaborado por: Ligia Jaramillo.

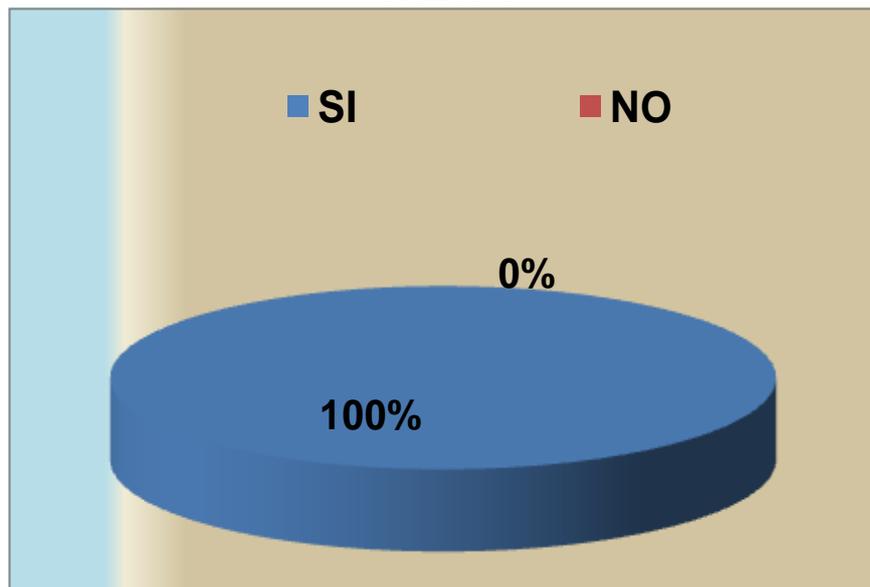
**Interpretación.-** Los encuestados manifestaron que los servicios que solicitan son regulares (75%), mientras que un 17% indica que son bueno, a diferencia de un 8% que son malos, quedando solamente un 4% con un nivel de satisfacción.

6.- ¿Estaría de acuerdo que a más de brindarle los servicios también se le ofrezca los materiales necesarios para su elaboración?

Cuadro 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
SI	383	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Gráfico 6



Fuente: Información obtenida en el proceso de encuesta.  
Elaborado por: Ligia Jaramillo.

**Interpretación.-** Los encuestados manifestaron por unanimidad (100%) que les agradaría que a más de solicitar esta clase de servicio se ofrezca las materiales necesarias para su elaboración.

7.- ¿Qué tipo de personas le gustaría que realicen dichos trabajos?

Cuadro 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
PROFESIONALES	383	100%
PRINCIPIANTES.	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Gráfico 7



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

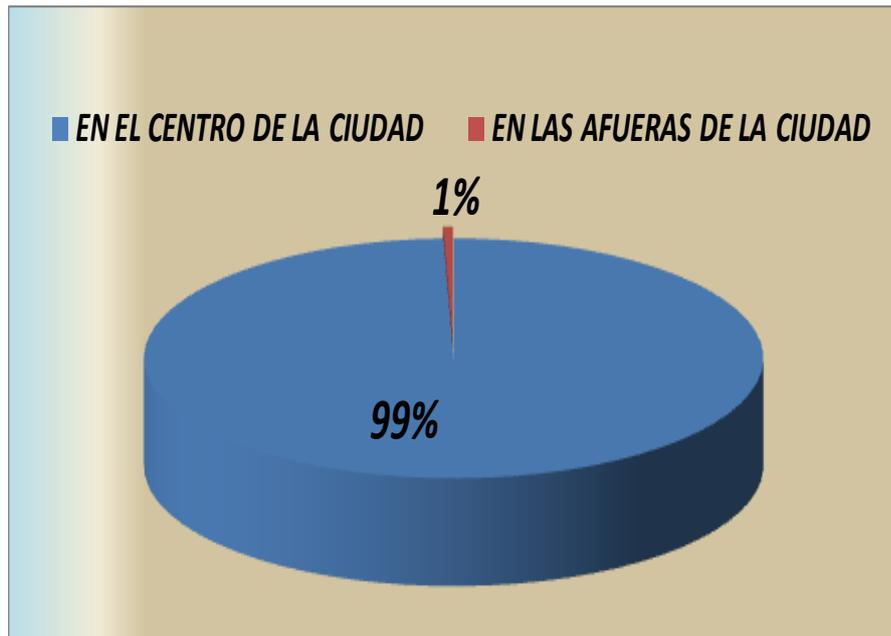
**Interpretación.-** Obviamente los encuestados están de acuerdo en que esta clase de servicios sean dados por profesionales (100%), por ello, es necesario que se emplee talento humano calificado

8.- ¿Cuál sería el lugar más accesible para localizar un establecimiento que brinde las diferentes clases de servicios como: electricidad, pintura, gasfitería, albañilería?

**Cuadro 9**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
EN EL CENTRO DE LA CIUDAD	381	99%
EN LAS AFUERAS DE LA CIUDAD	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8**



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

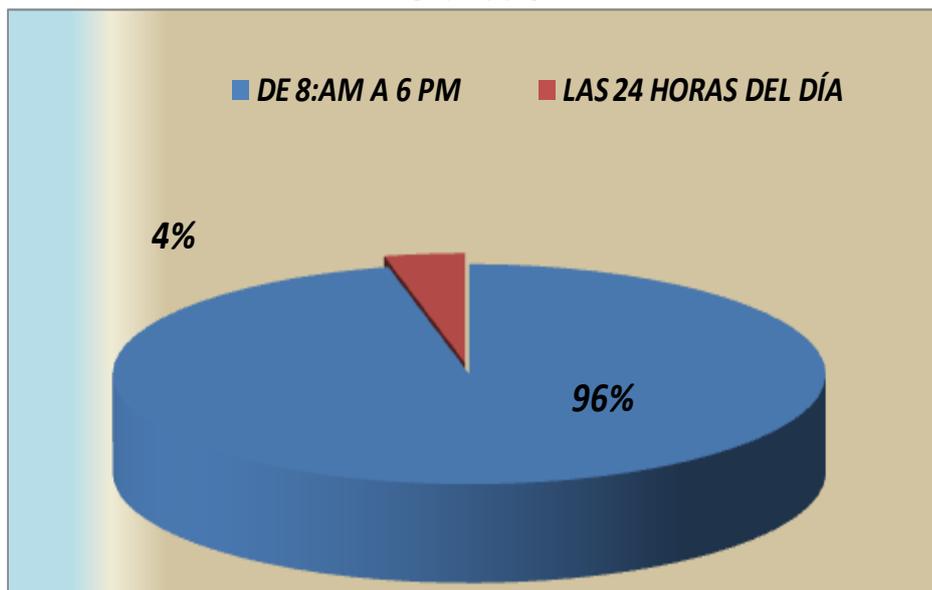
**Interpretación.-** EL 99% de los encuestados indicaron que de preferencia sería conveniente que esta nueva alternativa de negocio este ubicado en el centro de la ciudad, mientras un 1% manifiesta que afuera de la ciudad se vería mejor.

9.- ¿Qué horario la agradecería que tengan las empresas de servicios para su atención al cliente?

**Cuadro 10**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
DE 8:AM A 6 PM	369	96%
LAS 24 HORAS DEL DÍA	14	4%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9**



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

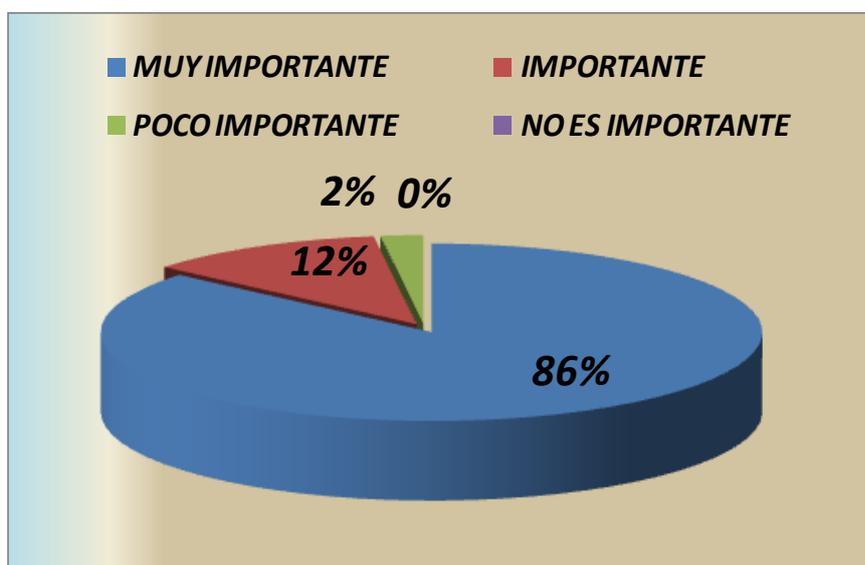
**Interpretación.-** El 96% de los encuestados prefieren la primera opción, para la atención de esta clase de empresa de servicios múltiples, mientras que un 4% prefiere la segunda, es decir que se brinde el servicio las 24 horas.

10.- ¿Considera usted que el sector comercial del cantón Milagro se verá beneficiado si existiera en esta localidad un establecimiento que brinde un servicio de calidad en electricidad, albañilería, pintura, gasfitería entre otros?

**Cuadro 11**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
MUY IMPORTANTE	330	86%
IMPORTANTE	45	12%
POCO IMPORTANTE	8	2%
NO ES IMPORTANTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10**



**Fuente:** Información obtenida en el proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Ligia Jaramillo

**Interpretación.-** El 86% de los encuestados indicaron que el sector comercial del cantón Milagro se verá beneficiado si existiera en esta localidad un establecimiento que brinde un servicio de calidad en electricidad, albañilería, pintura y gasfitería, mientras que un 2% manifiesta que beneficiaría poco, esta información demuestra la factibilidad de la propuesta.

### **4.3 RESULTADOS.**

Dentro del proceso de recolección, y tabulación de la información obtenida en la encuesta se pudo conocer que, la ciudadanía se encuentra en su gran mayoría insatisfecha por esta clase de servicios puesto que la califican entre buena y regular, es decir que no llega a la excelencia, por ello les agrada la idea de que exista una empresa que les brinde todos estos tipos de servicios los cuales desearían que sean garantizados, así mismo estarían de acuerdo que se ofrezca los materiales necesarios en la ejecución de dichos trabajos.

La microempresa debería estar ubicada en un lugar estratégico puesto que de eso depende el nivel de aceptación por parte de la población, también se debe emplear una adecuada publicidad, puesto que estas herramientas publicitarias son parte importante para difundir esta nueva alternativa microempresarial. Es importante considerar un horario de atención acorde a las exigencias de los ciudadanos, complementando esto a través de un servicio personalizado, donde se establezcan compromisos que satisfagan las necesidades y expectativas de ambas partes.

En relación a la economía los encuestados manifestaron que la emigración de los ciudadanos a otros sectores en busca de los servicios antes mencionados se verá afectado, así como su productividad, disminuyendo de esta manera la participación en el sector comercial, por ello, es importante que tales servicios sean ofrecidos a través de personas calificadas que enaltezcan la mano de obra Milagreña.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Cuadro 12

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
La realización de trabajos terminados por los artesanos influye en forma negativa en la economía del cantón Milagro.	Efectivamente el trabajo que realizan los artesanos influye en la economía del cantón, puesto que no se satisface la demanda, motivo por el cual los ciudadanos emigran a otras plazas de mercado en busca de estos servicios. Información que la puede verificar en la pregunta uno de la encuesta.
<b>Hipótesis particular N.- 1</b> La contratación de artesanos con herramientas adecuadas en la ejecución del trabajo incide en la productividad de esta localidad.	Según las respuestas de la pregunta dos de la encuesta el nivel productivo del cantón se verá beneficiado por la contratación de artesanos con herramientas adecuadas.
<b>Hipótesis particular N.- 2</b> . Las labores artesanales de electricidad, gasfitería, pintura, y albañilería, influye en participación del mercado de la población milagreña.	Las labores artesanales de los servicios antes mencionados inciden en la participación del mercado, puesto que los encuestados calificaron el servicio que brindan como regular, esto se lo puede corroborar en la pregunta cinco de la encuesta.
<b>Hipótesis particular N.- 3</b> El contar con mano de obra calificada en electricidad, gasfitería, pintura, y albañilería, incurre en el sector comercial del cantón Milagro.	Obviamente el contar con mano de obra calificada en los servicios de electricidad, gasfitería, pintura, y albañilería incide en el sector comercial, información que se la puede comprobar en la pregunta diez de la encuesta.

Elaborado por: Ligia Jaramillo.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. TEMA**

“Creación de una microempresa dedicada a prestar Servicios Múltiples en la ciudad de Milagro”

#### **5.2. JUSTIFICACIÓN**

El cantón Milagro es un sector progresista que ha crecido a pasos agigantados en todos sus ámbitos, por lo tanto, existe una gran oportunidad de negocio con los servicios de: electricidad, gasfitería, pintura, carpintería, entre otros. Una vez obtenida la información, se pudo determinar que en el mercado existe una necesidad y el alta demanda que tiene la prestación de estos servicios.

La propuesta se fundamenta en la investigación realizada debido a las necesidades que presenta este sector comercial del cantón Milagro y a la alta demanda que tiene la prestación de los servicios antes mencionados.

#### **5.3. FUNDAMENTACIÓN**

##### **La Microempresa**

Siendo indispensable el conocimiento sobre la creación o manejo de una microempresa como dimensión de un sector económico, social y político de la sociedad, precisa de aproximaciones conceptuales que permitan un acercamiento a su realidad, en el entendido que sus siempre parciales interpretaciones no cuenten con pretensiones totalizadoras. Ubicamos a un tipo de iniciativa que pareciera ser más "estable" o por lo menos no "transitoria", las cuales son emprendidas por personas generalmente de escasos ingresos (cerca del 80% de la población Ecuatoriana se encuentra en situación de pobreza).

Estas iniciativas denominadas Microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han encontrado motivados por la situación de desempleo, para complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar las habilidades y destrezas con las que cuentan. En cuanto al estado social de origen cada vez es más difícil precisarlo, bien porque aquellos denominados "clase media" se han fusionado con tratos inferiores en una movilización social vertical descendente, o porque en prevención de ello sus integrantes están optando por formar alternativas complementarias para generar ingreso de Recursos Humanos

Como dice Adalberto Chiavenato las empresas son un conjunto de elementos o componentes interrelacionados que reciben entradas o insumos del ambiente (materias primas, capital, equipos, esfuerzos individuales, entre otros.) y los someten a un proceso de transformación (producción, fabricación, corte, montaje, pintura, acabado, etc.) para producir salidas (bienes o servicios); por consiguiente, la clave para entender una empresa es identificar qué papel cumple en el medio donde opera.

### **Segmentación del mercado**

La segmentación del mercado es el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes.

Los requisitos para una buena segmentación son:

- Homogeneidad en el segmento
- Heterogeneidad entre segmentos
- Estabilidad de segmentos
- Los segmentos deben ser identificables y medibles
- Los segmentos deben ser accesibles y manejables
- Los segmentos deben ser lo suficiente grandes como para ser rentables

## **Organigramas**

- Son la representación gráfica de la estructura de una organización, es donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las diversas unidades que la integran, sus principales funciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada cargo. Son considerados instrumentos auxiliares del administrador, a través de los cuales se fija la posición, la acción y la responsabilidad de cada servicio

### **5.4. OBJETIVOS**

#### **5.4.1. Objetivo General de la propuesta**

Establecer una estructura organizacional a través de herramientas competitivas, proyectando al mercado una propuesta diferente en la prestación de servicios múltiples, con la finalidad de posicionarla en este sector comercial.

#### **5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta**

- Crear una filosofía corporativa cumpliendo con las exigencias del mercado.
- Realizar un plan de marketing, con el fin de aplicar herramientas publicitarias adecuadas.
- Efectuar una proyección financiera que demuestre la factibilidad financiera de esta propuesta.

### **5.5. UBICACIÓN DEL PROYECTO**

La empresa estará ubicada en el País Ecuador, Provincia del Guayas, Cantón Milagro, en la ciudadela los Cañaverales Mz 6 Villa 3.

**CROQUIS**



**Figura 7**

**Microempresa de Servicios Múltiples Jaramillo.**



**Figura # 8**

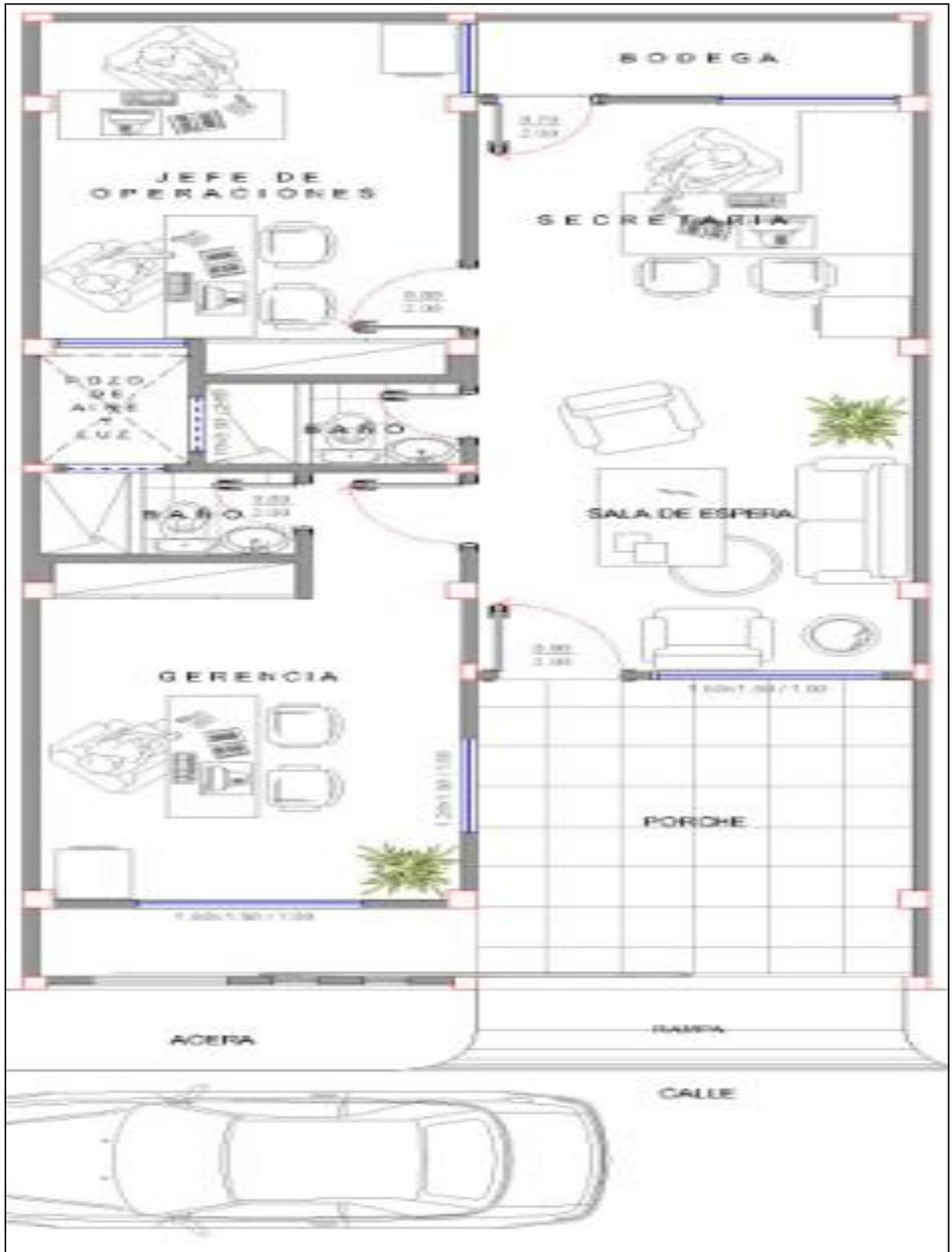


Figura # 9

## **5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

### **Factibilidad administrativa.**

El diseño organizacional de la microempresa está compuesto por las siguientes áreas:

#### **1.- Área Administrativa**

Se encarga de gestionar todo el funcionamiento de la microempresa, de la selección del personal, manejo de inventarios, contabilidad y la coordinación de las áreas operativas.

#### **2.- Áreas operativas.**

Se encarga de contactar a los proveedores y obtener los insumos según los requerimientos solicitados y del resto de la empresa. También se encarga de cumplir con el presupuesto de venta establecido. Para lograr un posicionamiento dentro de esta casca comercial será necesario contar con un personal idóneo que cumpla con los requerimientos solicitados por la administración, y de igual forma que sean personas que se identifiquen con la identidad de la empresa, los mismos que deben comprometerse con el desarrollo y establecimiento de la misma.

### **Factibilidad Legal.**

#### **Escritura de constitución**

#### **Permisos**

Todo negocio sin importar su finalidad debe cumplir con lo que dispone la ley en los ámbitos legales, tributarios, sanitarios, etc., para que sus operaciones sean reconocidas por las autoridades y especialmente por los clientes. Entre estos puntos procedemos a desglosar los parámetros a cumplirse para su funcionamiento.

- **Permisos de Bomberos**

1. Certificado de funcionamiento
2. Solicitud de Inspección
3. Informe de Inspección

- **Inscripción al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

1. Inscripción patronal
2. Comunicación de entrada de empleados
3. Cédula de identidad del patrón y empleados
4. Registro único del contribuyente
5. Fotocopia auténtica de la escritura de constitución inscrita en el registro público de comercio.

- **Inscripción en el registro público de comercio**

1. Nota redactada por un escrito dirigido al juez firmado por el gerente general.
2. Pagar tasas judiciales
3. Publicación del acto constitutivo en periódico de gran difusión por el período de 15 días

- **Inscripción de matrícula del Comerciante**

1. Adjuntar a la inscripción en el registro público.
2. Nota redactada por un abogado al Juez de turno.
3. Abonar la tasa judicial

- **Rúbrica de los libros contables**

1. Nota redactada por un abogado dirigida a la Dirección Nacional de Registros Públicos
2. Adjuntar libro diario, libro inventario, fotocopia matrícula de comerciante, fotocopia de la cédula de identidad del representante
3. Presentación de fotocopia del RUC

- **Apertura de Patentes Municipales**

1. Balance de apertura
2. Fotocopia del RUC
3. Contrato de alquiler del Local
4. Papeleta de Pago del impuesto inmobiliario
5. Escritura de constitución inscrita en el registro público
6. Inspección del local y control de sistemas de seguridad, salubridad, impacto ambiental y sondeo vecinal.
7. Posterior aprobación se abonará el patente en forma semestral o anual.

- **Inscripción en el Registro de Marcas**

1. Solicitud de registro de la marca en el IEPI. El trámite se realizará mediante un agente de la propiedad intelectual de un abogado matriculado IEPI
2. Pasará a la secretaria de marcas donde se realizará a búsqueda que no haya sido registrado
3. Posteriormente se ordenará la publicación del registro de la marca, luego transcurrido los 60 días no habiendo oposición se concede el registro.

**Emisión del registro único de contribuyentes (RUC).**

El RUC permite que el negocio funcione normalmente y cumpla con las normas que establece el código tributario en materia de impuestos. Los requisitos para la obtención del RUC son los siguientes:

- Presentar el documento original del registro de la sociedad
- Copia de planillas en las que aparezca la dirección donde funcionara la compañía.
- Copia certificada de la escritura de constitución y nombramiento del representante legal.
- Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal.
- Carta de autorización a la persona que va a realizar el trámite.
- El trámite para la obtención del registro único de contribuyentes no tienen ningún costo monetario.

El plazo para la obtención del RUC es de 30 días posteriores a la iniciación de actividades o constitución de una compañía. De acuerdo con la ley, éste deberá constar en matrículas, facturas, planillas de sueldos, declaraciones de tributos, etiquetas, envases, entre otros.

Además, el número de registro del RUC será exigido para conceder permisos de importación, pólizas de exportación, pedimentos de aduana, actuaciones ante notarios y registradores, concesión de matrículas de comercio, industrias o agricultura, tramitaciones de préstamos en instituciones financieras, concesión de visas, recepción de declaraciones y pago de tributos, entre otras diligencias.

### **Período tributario (SRI)**

El ejercicio impositivo es anual y comprende el lapso que va del 1º de enero al 31 de diciembre. Cuando la actividad generadora de la renta se inicie en fecha posterior al 1º de enero, el ejercicio impositivo se cerrará obligatoriamente el 31 de diciembre de cada año.

Las sociedades calcularán el impuesto causado aplicando la tarifa del 15% sobre el valor de las utilidades que reinviertan en el país y la tarifa del 25% sobre el resto de utilidades.

### **Obligación de llevar contabilidad**

Los artículos 20 y 21 de la Ley de Régimen Tributario Interno y el artículo 15 del Reglamento de Aplicación del Impuesto a la Renta, determinan lo siguiente:

3. Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad.
4. Las personas naturales también están obligadas a llevar contabilidad, aquellas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al primero de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los 24.000 dólares, o cuyos ingresos brutos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a 40.000 dólares.

### **Factibilidad presupuestaria.**

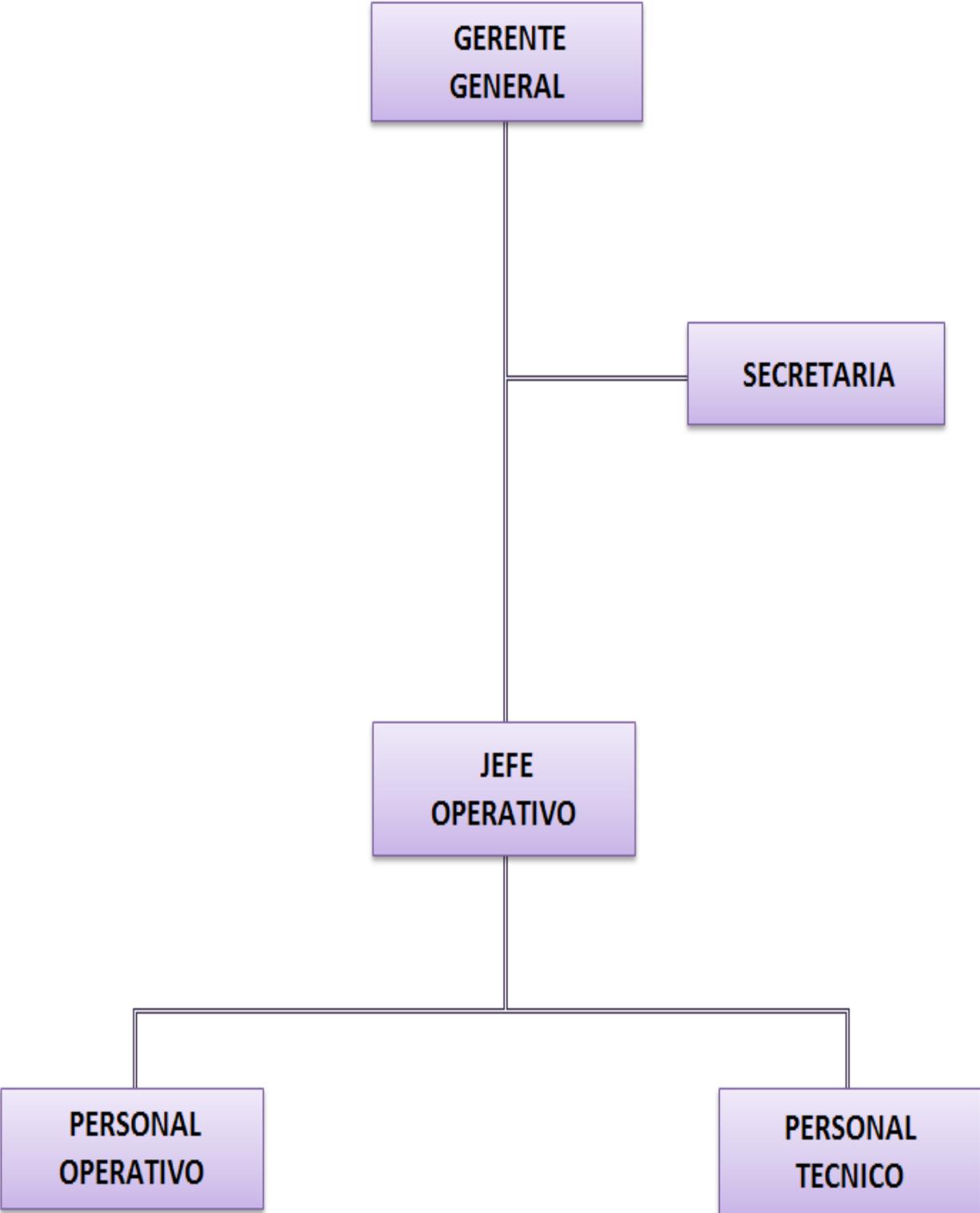
En cuestión a los presupuestos se realizará las respectivas cotizaciones de los activos que necesitará y los gastos y costos e ingresos, en los cuales incurrirá esta nueva alternativa de negocio.

### **Factibilidad técnica.**

La microempresa contará con 300 metros.

**Organigrama Estructural**

**Gráfico 11**



**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

# MANUAL DE FUNCIONES

## **FUNCIÓN DEL CARGO: GERENTE**

### ➔ **Función Básica**

Planear, dirigir, controlar todas las funciones y actividades que desempeñan los departamentos, con el objetivo de tener mejor desarrollo organizacional y cumplimiento de metas.

### ➔ **Funciones Específicas**

- Identificar y Solucionar problemas de los diferentes departamentos.
- Motivar al Personal.
- Analizar políticas de Empresa.
- Evaluar el Rendimiento del empleado en base a lo establecido.
- Contratar personal.
- Despedir el Personal.
- Aprobar estados financieros, registros contables, informes, control de asistencia del personal
- Realizar Pagos a Proveedores.
- Realiza pago de sueldos y salarios.
- Elaborar y evaluar las políticas de la empresa.

### ➔ **Perfil del cargo**

Edad: 28 a 35 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

### ➔ **Competencias Conductuales**

- Iniciativa y talento para los negocios
- Modalidad de contacto
- Competencia analítica
- Pensamiento Estratégico
- Trabajo en Equipo

- Dinamismo y Energía
- Liderazgo

#### ➔ **Competencias Técnicas**

Educación: Título Universitario de Tercer Nivel de Administración de Empresas o carreras afines.

Experiencia: 2 años en cargos similares.

#### ➔ **Cursos de Especialización:**

Diseño de Políticas y Procedimientos.

Marketing

#### ➔ **Entrenamiento en el puesto:**

De 15 a 20 días para conocer el mercado y su estructura organizacional.

#### ➔ **Conocimiento de Idiomas:**

Ingles Intermedio

#### ➔ **Ambiente de Trabajo**

Oficina acondicionada.

#### ➔ **Especificaciones**

Autoridad para tomar decisiones

Autorizar gastos Administrativos y de Personal en sujeción al Presupuesto asignado a cada departamento.

#### ➔ **Tipo de Supervisión recibida**

No aplica. (Gerente Propietario).

#### ➔ **Relaciones Interpersonales Internas**

Con todos los departamentos para la resolución de problemas y requerimientos de Necesidades.

### ➔ **Relaciones Interpersonales Externas**

Proveedores para establecer o mantener relaciones de negocios.

SRI (Servicios de Rentas Internas)

Instituciones Financieras

Clientes.

### ➔ **Situación típica**

Optimizar gastos de las empresas.

Resolver los problemas que se presenten en la Empresa.

Mantener un buen Ambiente en la Organización.

### ➔ **Procesos en los que interviene**

- Pago de Proveedores.
- Control de Asistencia.
- Revisión de los Estados Financieros.
- Pago de Sueldo.

# MANUAL DE FUNCIONES

## **FUNCIÓN DEL CARGO: SECRETARIA**

### **Función Básica**

Colaborar y cumplir con las funciones delegadas por el Gerente, para un mejor desarrollo y administración de la Empresa.

### **Función específica**

- Recibe llamadas telefónicas y lleva la agenda de trabajo.
- Custodiar los documentos internos de la empresa.
- Anota datos especiales e importantes de la microempresa.
- Realiza oficios, convocatoria, memos.
- Mantener un buen trato con los clientes.
- . Pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono)

### **Perfil del cargo**

Edad: 23 a 30 años

Sexo: Femenino

Estado Civil: Indistinto

### **Competencias conductuales**

- Negociación
- Calidad del trabajo
- Habilidad analítica
- Conocimiento de la industria y el mercado
- Aprendizaje continuo
- Trabajo en equipo

### **Competencias técnicas**

Educación: Estudios Superiores de Administración de Empresas o carreras a fines. (Cursando Tercer año en adelante).

Experiencia: 1 año en cargos similares.

### ➔ **Cursos especiales**

Cursos generales:

Word

Excel

Power Point

Project

### ➔ **Cursos de especialización**

- Ética y comportamiento humano
- Calidad en atención y Servicio al Cliente
- Técnicas de archivo

### ➔ **Entrenamiento del puesto**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

### ➔ **Conocimiento de idiomas**

Requiere inglés intermedio

Ambiente de Trabajo

Oficina compartida y acondicionada.

### ➔ **Autoridad para tomar decisiones**

- Autoridad para tomar decisiones
- Organización de su trabajo diario.
- Realización de Pago a Proveedores

### ➔ **Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente de Gerente.

### ➔ **Relaciones Interpersonales Internas**

Con departamentos de operaciones para comunicar y recibir requerimientos dados por el Gerente.



**Relaciones interpersonales externas**

- Proveedores para establecer o mantener relaciones de negocios
- SRI (Servicios de Rentas Internas).
- Instituciones Financieras
- Clientes, para tomar órdenes de pedidos

**Situación típica.**

- Optimizar gastos y recursos de la Empresa.
- Resolver los requerimientos presentados por los departamentos.
- Dar solución a problemas operativos y administrativos de la Empresa.
- Contactos con Proveedores y Clientes.

**Procesos en los que interviene**

- Pago servicios básicos.

## MANUAL DE FUNCIONES

### **FUNCIÓN DEL CARGO: JEFE OPERATIVO**

#### ➔ **Función Básica**

Es el encargado de realizar los contratos de los servicios que brinda la microempresa, además de controlar las funciones del personal operativo.

#### ➔ **Funciones Específicas**

- Supervisar al personal operativo en su desarrollo laboral.
- Participar activamente en el plan de desarrollo del negocio.
- Optimización constantemente el servicio para hallar la máxima rentabilidad.
- Pasar el presupuesto de insumos al gerente general.
- Coordinar la ejecución de los servicios según cronograma.
- Organiza cada actividad para evaluar a los trabajadores.

Se encarga de cobrar por los servicios prestados.

#### ➔ **Perfil del cargo.**

Edad: 25 a 30 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

#### ➔ **Competencias Conductuales.**

- Calidad del trabajo
- Credibilidad técnica
- Liderazgo
- Profundidad en el conocimiento de los servicios
- Aprendizaje continuo
- Trabajo en equipo

#### ➔ **Competencias Técnicas.**

Educación: Titulación Universitaria Superior, preferiblemente en especialidades técnicas.

Experiencia: Tener 2 años en cargos similares a las del puesto en cuestión imprescindible.

➔ **Capacitación mínima requerida.**

Principios básicos de computación.

➔ **Cursos de Especialización:**

Ética y comportamiento humano

Gestión en la Calidad.

➔ **Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

➔ **Conocimiento de Idiomas:**

Requiere inglés intermedio

➔ **Ambiente de Trabajo.**

Oficina compartida y acondicionada.

➔ **Especificaciones.**

Autoridad para tomar decisiones.

Organización de su trabajo diario.

Cambio y manipulación de insumos.

➔ **Tipo de Supervisión recibida.**

Directa pero frecuente del Gerente.

➔ **Relaciones Interpersonales Internas.**

Con departamentos de ventas.

➔ **Relaciones Interpersonales Externas.**

Proveedores para establecer o mantener relaciones de negocios.

SRI (Servicios de Rentas Internas)

Instituciones Financieras

→ **Situación típica.**

Optimizar gastos y recursos de la Empresa.

Resolver los requerimientos presentados por el personal operativo.

Dar solución a problemas operativos de la empresa.

→ **Procesos en los que interviene.**

Elaboración de contratos.

## MANUAL DE FUNCIONES

### **FUNCIÓN DEL CARGO: PERSONAL OPERATIVO.**

#### ➔ **Función Básica**

Atender de forma personalizada al cliente, realizando los trabajos en el tiempo que se ha determinado en el contrato de trabajo.

#### ➔ **Funciones Específicas**

- Establecer un Nexo entre Cliente y la empresa.
- Contribuir a la solución de problemas.
- Administrar su territorio o zona de trabajo.
- Integrarse a las actividades de mercadotecnia de la empresa que representa.
- Realiza informe del trabajo realizado.

#### ➔ **PERFIL DEL CARGO**

Edad: 18 a 25 años

Sexo: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

#### ➔ **Competencias Conductuales**

- Capacidad para aprender
- Dinamismo y Energía
- Productividad
- Responsabilidad
- Modalidad de contacto
- Tolerancia a la presión

#### ➔ **Competencias Técnicas**

**Educación:** Bachiller.

**Experiencia:** No indispensable

➡ **Entrenamiento en el puesto:**

De 15 días para conocer el mercado, estructura y organización de la Empresa.

➡ **Conocimiento de Idiomas:**

No indispensable.

➡ **Ambiente de Trabajo**

Área compartida y acondicionada.

➡ **Especificaciones**

Autoridad para tomar decisiones  
Organización de su trabajo diario.

➡ **Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente de Jefe Inmediato.

➡ **Relaciones Interpersonales Internas**

Con el jefe operativo.

➡ **Situación típica**

- Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Contactos con clientes.

➡ **Procesos en los que interviene**

Atención y Servicio al Cliente.

# MANUAL DE FUNCIONES

## **FUNCIÓN DEL CARGO: CHOFER.**

### → **Función básica:**

Tiene la responsabilidad de transportar al personal operativo y herramientas a los lugares de trabajo dentro o fuera de la Ciudad.

### → **Funciones específica:**

- Realiza las coberturas para realizar los servicios.
- Se encarga de mantener en continuo mantenimiento al vehículo.
- Realiza informe de trabajo.

### → **Perfil del cargo**

Edad: 25 a 35 años en adelante.

Sexo: Masculino

Estado Civil: Indistinto

### → **Competencias Conductuales**

- Responsabilidad
- Tolerancia a la presión
- Dinamismo y energía

### → **Competencias Técnicas**

Educación: Bachiller

Experiencia: Poseer 2 años de experiencia laboral en cargos similares.

Poseer licencia profesional.

### → **Conocimiento de Idiomas:**

Ninguno

➔ **Ambiente de Trabajo**

Buen ambiente de Trabajo

Especificaciones

➔ **Autoridad para tomar decisiones**

Organización de su trabajo diario.

➔ **Tipo de Supervisión recibida**

Directa pero frecuente del jefe operativo.

➔ **Relaciones Interpersonales Internas**

Con el gerente operativo y la administración

➔ **Relaciones Interpersonales Externas**

Clientes.

➔ **Situación típica**

Traslada al personal operativo.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.**

### **Objetivo general de la microempresa**

Ofrecer a la ciudadanía Milagreña una nueva alternativa empresarial que brinde un trabajo de calidad en la asistencia de los servicios de electricidad, gasfitería, pintura, carpintería, mecánica, entre otros, para compensar las necesidades de los clientes, con el fin de establecer un posicionamiento respetable en el mercado del cantón Milagro.

### **Objetivos Específicos de la microempresa**

- Realizar un análisis de mercado a través de las cinco fuerzas de Porter, para conocer más de cerca la competencia informal sobre este servicio.
- Brindar a la ciudad un óptimo servicio, con el fin de posicionarnos en el mercado.
- Realizar constantes capacitaciones para optimizar el servicio brindado..

### **Misión**

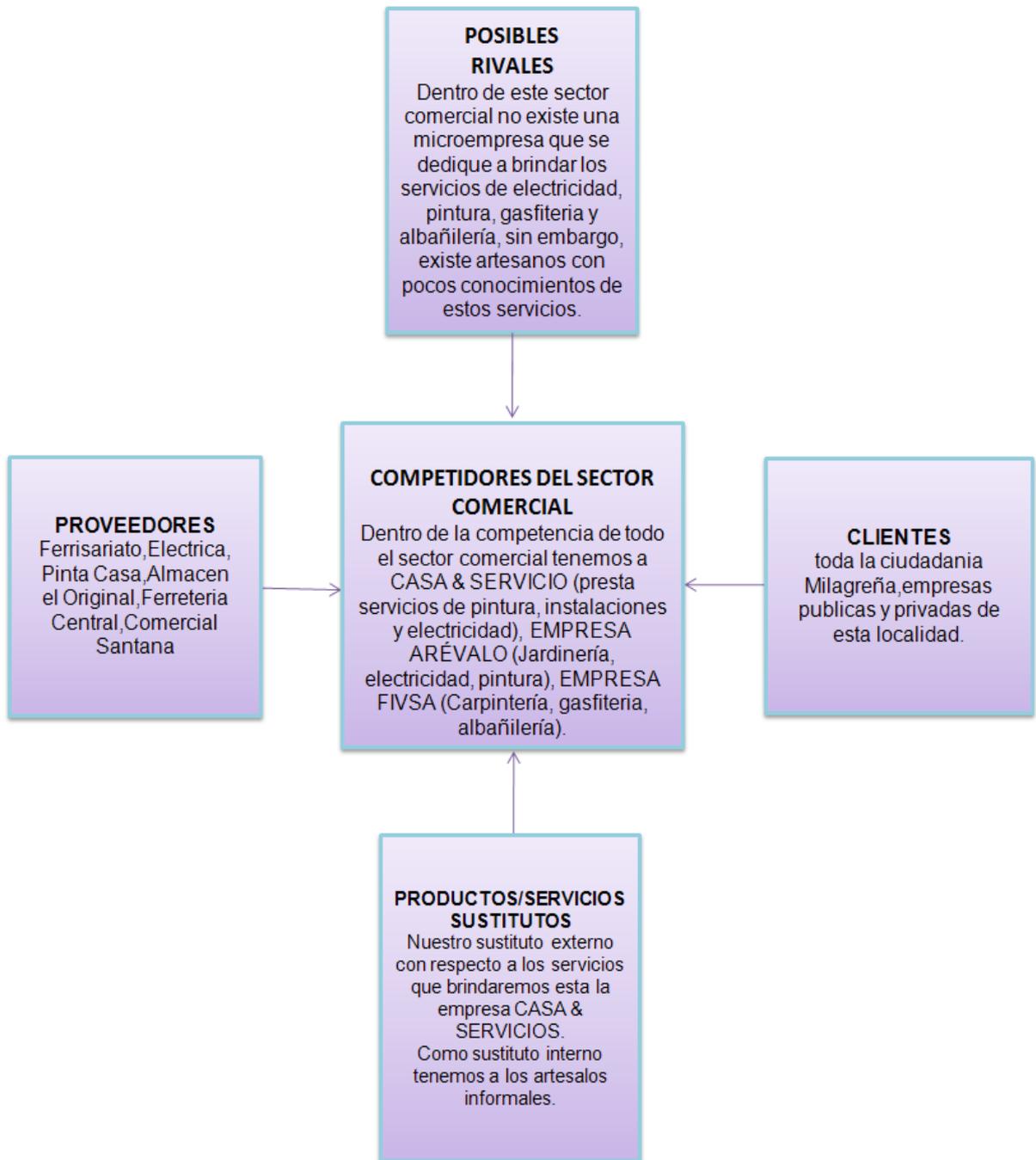
Somos una microempresa con personal altamente calificado en la prestación de servicios múltiples, enfocados en satisfacer las exigencias y expectativas de nuestros clientes, contribuyendo en el desarrollo social de este cantón, y a la vez defendiendo la fuente de empleo de nuestros trabajadores.

### **Visión**

Liderar el mercado en la prestación de todo tipo de servicios, consolidándonos como una empresa comprometida a brindar un servicio de calidad, bajo los principios de honestidad, responsabilidad, cumplimiento y perseverancia, lograr que nuestra empresa sea reconocida a nivel local y nacional.

## Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter

**Gráfico 12**



Elaborado por: Ligia Jaramillo.

Para conocer el mercado en el cual incursionará la microempresa de servicios múltiples se ha aplicado el modelo de las cinco fuerzas competitivas de MICHAEL PORTER, el cual manifiesta que existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a corto plazo en el mercado o en el segmento que deseamos ingresar, la idea es entonces que la empresa debe evaluar sus objetivos y recursos disponibles frente a esta herramienta que rigen la competencia del sector comercial.

Esta herramienta de gestión considera que existen cinco fuerzas dentro de una industria, las cuales son las siguientes:

- Amenaza de la entrada de nuevos competidores.
- Rivalidad entre competidores existentes.
- Amenaza de productos/servicio sustituto.
- Poder de negación de los compradores/clientes.
- Poder de negociación de los proveedores.

Para lograr un mejor análisis del entorno de la microempresa, es importante identificar el sector al cual estará inmersa, a través de las cinco fuerzas de ese modo, en base a dicho análisis, poder diseñar estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y hacer frente a las amenazas existentes en el mercado.

### **Análisis del perfil competitivo del sector de las empresas.**

#### **F1. Amenaza De Entrada De Potenciales Competidores**

Se refiere al deseo que tiene una empresa de ingresar al mercado con el fin de obtener una participación respetable en el mercado y beneficios del sector. Ingresar en él, dependerá de una serie de barreras creadas por los competidores existentes, el mercado o segmento será atractivo si dichas barreras son fáciles o no de atravesar por los nuevos participantes que tienen la intención de apoderarse de un segmento de mercado.

Tales como empresas que no han ingresado a este mercado, siendo estos: factor servicios, servicios Ecuador y artesanos de otras plazas de mercado como Guayaquil, Quevedo, Santo domingo, entre otros.

A continuación se analiza cada una de las barreras que afectan al sector de los servicios múltiples

### **1.- Necesidad o inversión en capital**

Para la creación de la microempresa se requiere una inversión en distintos recursos (infraestructura, equipos, capital de trabajo, publicidad, entre otros.); siendo entonces relativamente difícil entrar en este sector, debido a que son pocas las personas que cuentan con esta cantidad de dinero por lo que se ven en la necesidad de acudir a un financiamiento externo.

A pesar de esta barrera no es imposible, puesto que todo dependerá de encontrar una buena fuente de financiamiento con una tasa accesible o mediante la adopción de socios capitalistas que apoyen el emprendimiento del negocio.

### **2.- Disponibilidad de tecnología**

Para empezar con esta nueva propuesta se requiere disponer de alta tecnología pero por los avances tecnológicos ya no es imposible poder adquirir las maquinarias necesarias y con facilidad de pago por lo que esta barrera no representa una dificultad para ingresar en este sector o mercado.

### **3.- Reglamento de leyes**

En este sector de la empresa se puede manifestar que no existen leyes restrictivas que impidan la apertura de este tipo de microempresas.

Sin embargo como toda actividad lícita que se pretenda realizar, es necesario cumplir con una serie de requisitos que parten desde el trámite de la patente, certificados de salud, permiso del cuerpo de bomberos, hasta el permiso otorgado por la intendencia.

### **4.- Canales de distribución**

Para la distribución del servicio se requiere disponer de un transporte propio para transportar al personal operativo o alguna en particular, buscando la manera de poder llegar a nuestros clientes, por ser servicios de alta demanda.

### **5.- Respuesta esperada por los competidores establecidos**

Se refiere a la posible respuesta agresiva que podemos tener de las empresas ya establecidas o posicionadas en el sector o segmento al cual se pretende ingresar. Estas barreras dependen de algunos factores como:

- **Las empresas establecidas tienen recursos para defenderse**

Podemos manifestar que los competidores existentes son obstáculo para la realización de esta inversión, debido a que la mayoría de las empresas mantienen un posicionamiento respetable, además el servicio ofrecido por ellos es diferente al nuestro, y disponen de muchos recursos financieros, como operativos para establecer una resistencia o hacernos frente a nuestra incursión en este mercado.

- **Crecimiento del sector es bajo o limitado**

En los últimos años el mercado de los servicios de electricidad, pintura gasfitería, albañilería y mecánica, mantienen un alto movimiento. Existiendo entonces una oportunidad de negocio que podemos aprovechar y explotar. En consecuencia el sector tiene la capacidad de poder absorber a nuevos participantes.

## **F2. Rivalidad Entre Empresas Competidoras**

Esta fuerza consiste en alcanzar una posición de privilegio y de captar la preferencia del cliente entre las empresas rivales. La rivalidad competitiva se intensifica cuando los actos de un competidor afectan a las demás empresas de su sector, haciendo que estas últimas emprendan medidas correctivas para neutralizarlos.

La rivalidad entre competidores puede adoptar distintas formas como competir por precios utilizando otras estrategias competitivas como promociones, descuentos, entre otros a fin de captar más clientes.

En cuanto al marketing, la rivalidad es fuerte cuando no se está satisfecho con la posición en el mercado y se realizan estrategias más agresivas (aumento de publicidad, promover precios especiales), entre otros. Asimismo la intensidad de la rivalidad entre estos competidores depende de varios factores como:

- Número y tamaño de competidores
- Crecimiento del sector
- Diferenciación del servicio
- Barreras de salida

A continuación se realiza un análisis de lo antes descrito, pero aplicado a nuestro proyecto:

- **Número y tamaño de los competidores**

Es importante manifestar que en el sector que se pretende ingresar no existe una competencia tan directa, si lo observamos desde el punto de vista del servicio que ofreceremos, es muy competitivo, sin embargo existe mucha competencia informal.

- **Crecimiento del sector**

Como se lo mencionó anteriormente el sector de las microempresas de servicios múltiples está experimentando un crecimiento notable, lo que hace que los negocios ya establecidos traten de maximizar sus recursos para atender a la demanda. En relación a la prestación de servicios múltiples el mercado es poco explotado es decir la competencia es débil, motivo por el cual la presencia de esta microempresa se convertiría en un duro rival para la actual competencia existente.

- **Diferenciación del servicio**

Dentro de esta localidad no existen empresas o microempresas que se dediquen a brindar el servicio de electricidad, albañilería, pintura, gasfitería y mecánica. Sin embargo existen artesanos que se dedican a ofrecer esta clase de servicio.

Los clientes según las encuestas realizadas basan su decisión de compra si son profesionales en brindar el servicio. Por ello será importante brindar un servicio de calidad, diferente que cumpla con las necesidades y requerimiento de las personas, de esta manera podemos crear una relación de larga duración entre la empresa y la lealtad de los clientes.

- **Barreras de salida**

En la parte legal podemos decir que no existen leyes que obliguen a cerrar la microempresa, solo en el caso en que no se cumplan a tiempo con el pago de los permisos e impuestos.

### **F3. Amenaza De Productos Sustitutos**

Hace referencia a la entrada potencial o existencia de empresas que ofrecen esta clase de servicios que pueden desempeñar la misma función o en su caso ser alternativos a los del sector objeto de estudio, es decir pueden llegar a satisfacer de manera similar las necesidades de los clientes, pero difieren en características específicas. En un sector el sustituto del servicio puede imponer un límite a los precios de estos servicios.

La disponibilidad de sustitutos origina que el cliente este constantemente comparando calidad, precio, cantidad, beneficio e innovación, esperado frente a los costos cambiantes de los competidores.

Podemos manifestar que en el sector empresarial que se pretende ingresar no existe un sustituto directo en relación a los servicios múltiples, sin embargo, el mercado tiene un potente participante como la empresa CASA & SERVICIOS.

El sector de los servicios múltiples en su mayoría están distribuidor por artesanos, es decir unos brindan el servicio de albañilería, otros mecánica automotriz, gasfitería, pintura y electricidad, de una manera informal. Debido a la ausencia de un competidor que ofrezca este tipo de servicios a través de una organización bien estructurada, esto representa una oportunidad de negocio rentable presente en el mercado.

#### **F4. Poder De Negación De Los Compradores/Clientes**

Se refiere a la capacidad de negociación con que cuentan los consumidores o clientes sobre sus proveedores, esto se puede originar cuando existe una cantidad de compradores limitada, cuando sucede esto su capacidad de negociación es mayor, ya que al no haber mucha demanda de productos, ellos pueden exigir precios bajos.

Asimismo es importante mencionar que el poder del cliente depende de varios factores o circunstancias:

Cuando los clientes compran grandes cantidades del producto de la empresa.

- Si existe la amenaza de integrarse hacia atrás y convertirse en productores.
- Los costos de cambiar de proveedor son bajos.
- Los clientes tienen conocimiento de los costos y precios de los productos ofrecidos por el proveedor.

En el sector microempresarial de los servicios múltiples, podemos referir que existe una cantidad importante de compradores potenciales que estarían dispuestos a solicitar nuestro servicio, esto lo podemos corroborar al analizar las encuestas donde observamos que el 100% de los encuestados aceptan de manera positiva el ingreso de esta nueva alternativa microempresarial.

No obstante nuestra propuesta está encaminada a ofrecer un servicio diferente que genere satisfacción en las personas, el cual se originará una vez que el consumidor nos elija, aunque le cueste cambiar de servicio.

### **F5. Poder De Negociación De Los Proveedores**

Es la capacidad de negociación con que disponen los proveedores sobre sus clientes, por ejemplo, si la cantidad de proveedores es reducida, mayor será su capacidad de negociación, debido a que no existe tantos ofertantes de los materiales e insumos, estos pueden incrementar los precios de acuerdo a su conveniencia.

El poder de negociación de los proveedores también se puede dar por las siguientes razones:

- Los productos del grupo de proveedores están diferenciados y el costo de cambiarlos es alto.
- El grupo de proveedores representa una amenaza de integración hacia adelante.
- Cuando los productos que comercializa el proveedor tiene pocos sustitutos y es importante para el comprador.
- Cuando el comprador no representa un cliente importante para el proveedor.

El poder de negociación de los proveedores en el sector empresarial de los servicios múltiples se considera que es relativamente alto y bajo, ya que existen muchos proveedores de los insumos y materiales utilizados por nuestra microempresa, los mismos que serán adquiridos por dentro o fuera del cantón.

Los equipos y maquinarias que se utilizarán serán obtenidos de otras plazas grandes de mercado como los de la ciudad de Guayaquil.

Con respecto a suministros, u otros gastos operativos serán obtenidos de empresas situadas en este cantón, ya que existen muchos en el sector por lo que tendrán un mediano poder de negociación.

En cuanto al costo de cambiar de proveedor no es elevado debido a que existe un gran número de los mismos, lo que nos permitirá contar con una gran variedad de abastecedores de donde escoger los insumos de calidad a un buen precio.

Los principales proveedores para la empresa tenemos los siguientes:

- Ferrisariato, Ferretería Central, Eléctrica, Pinta Casa, Comercial Santana entre otros permitirá el abastecimiento de herramientas para brindar los servicios de gasfitería, albañilería, pintura, electricidad.

# ANÁLISIS FODA

## FORTALEZAS

- Infraestructura adecuada acorde a las tendencias del mercado
- Equipo y maquinaria de alta tecnología.
- Sistemas informáticos actualizados.
- Buenas negociaciones en la contratación de los servicios.
- Talento humano identificado con la microempresa.

## DEBILIDADES

- Nuevos en prestar este servicio como organización.
- Escaso personal.
- Ubicación geográfica.
- Microempresa carece de experiencia.
- Poca variedad de servicios

## OPORTUNIDADES

- Aumento de la población.
- Aumento de infraestructuras.
- Acogida permanente por un servicio de calidad.
- Créditos otorgados por la CFN.
- Bancos que otorgan créditos.

## AMENAZAS

- Inestabilidad económica por políticas de gobierno.
- Incremento de la competencia local.
- Incremento de la mano de obra artesanal-informal.
- Inflación.
- Talento humano de la microempresa se incline por la competencia.

**MATRIZ FO-DA-DO-FA**

**Cuadro 13**

		<b>FACTORES INTERNOS</b>	
		<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>Creación de una microempresa dedicada a prestar Servicios Múltiples en la ciudad de Milagro.</b></p>		Infraestructura adecuada acorde a las tendencias del mercado	Nuevos en prestar este servicio como organización.
		Equipo y maquinaria de alta tecnología.	Escaso personal .
		Sistemas informáticos actualizados.	Ubicación geográfica .
		Buenas negociaciones en la contratación de los servicios.	Microempresa carece de experiencia.
		Talento humano identificado con la microempresa.	Poca variedad de servicios
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
	Aumento de la población.	Proyectar una infraestructura innovadora acorde a las tendencias del mercado, generando de esta manera confianza y credibilidad en la sociedad Milagreña.	A pesar de ser nuevos en el mercado, se debe contratar personal altamente capacitado, para lograr un adecuado manejo de las actividades internas de la microempresa, sobre todo en la parte operativa puesto que de esta depende en gran parte de nuestro posicionamiento.
	Aumento de infraestructuras.	Es importante contar con dos o tres proveedores estables que ofrezcan precios accesibles en la adquisición de las herramientas de trabajo como de los insumos, para satisfacer las necesidades de la población.	Emplear herramientas adecuadas de trabajo así mismo involucrar profesionales para lograr una adecuada gestión tanto administrativo y operativo.
	Acogida permanente por un servicio de calidad.	Para lograr una óptima gestión administrativa es necesario que se contacte un proveedor informático para adquirir sistemas de alta tecnología, pudiendo de esta manera controlar las actividades de la microempresa.	Emplear croquis de ubicación en las publicidades que se utilizarán para dar a conocer a la microempresa, con el objetivo de que los clientes puedan ubicarnos con mayor facilidad.
	Créditos otorgados por la CFN.	Es necesario que se realice buenas negociaciones en los contratos de trabajo, para obtener una ventaja económica. Así mismo es importante que la microempresa acceda a un apalancamiento financiero, puesto que en la actualidad se esta dando facilidades a los microempresarios para acceder a un préstamo.	Buscar una fuente de financiamiento, para poder inyectar efectivo a esta nueva alternativa de negocio, con el fin de lograr una aceptable participación en el mercado.
	Bancos que otorgan créditos.	Es importante que la microempresa emplee talento humano calificado con el fin de brindar un óptimo servicio, y de esta manera captar parte del mercado.	Es importante que se busque constantemente la invasión o empleación de otro servicio que denuncie una alta demanda y así visionarnos en nuevos segmentos de mercado.

**Elaborado por:** Ligia Jaramillo.

		FACTORES EXTERNOS	
		<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>Creación de una microempresa dedicada a prestar Servicios Múltiples en la ciudad de Milagro.</b></p>		Infraestructura adecuada acorde a las tendencias del mercado	Nuevos en prestar este servicio como organización.
		Equipo y maquinaria de alta tecnología.	Escaso personal .
		Sistemas informáticos actualizados.	Ubicación geográfica .
		Buenas negociaciones en la contratación de los servicios.	Microempresa carece de experiencia.
		Talento humano identificado con la microempresa.	Poca variedad de servicios
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
	Inestabilidad económica por políticas de gobierno.	El proyectar una buena imagen al mercado es una estrategia de posicionamiento, por ello, es necesario contar con una adecuada infraestructura, en la cual se distribuya adecuadamente las áreas de la microempresa.	Ofrecer precios accesibles y mano de obra calificada en la prestación de los servicios, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
	Incremento de la competencia local.	Es importante darle un adecuado funcionamiento a las herramientas que poseerá la microempresa, con el propósito de evitar constantes compras que representarían altos costos para la microempresa.	Realizar una evaluación interna de la empresa y así poder determinar con mayor efectividad la cantidad de talento humano necesario para subsistir óptimamente con las actividades de la microempresa.
	Incremento de la mano de obra artesanal-informal.	Proteger a los equipos computacionales a través equipos sofisticados que contrarresten los altos y bajos de la electricidad, en especial en las etapas invernales, donde se suele normalmente ir la luz eléctrica.	Representa una estrategia el contar con una adecuada ubicación geográfica, puesto que la infraestructura no resulte afectada por las fuertes etapas invernales.
	Inflación.	Es importante tomar en cuenta la inflación, puesto que de esta manera se podrá establecer adecuados contratos de trabajo, donde se determine precio, tiempo y garantía.	Aplicar estrategias administrativas y operativas que fortalezcan las funciones del personal, obteniendo altos niveles de rentabilidad, logrando de esta manera contrarrestar en parte altos costos originados por la inflación del país.
	Talento humano de la microempresa se incline por la competencia.	Promover el desarrollo constante así como la aplicación de herramientas publicitarias que fortalezcan la participación de la microempresa en esta franja de mercado.	Motivar al personal constantemente, reconociéndolo sus beneficios laborales y respetando sus horarios de trabajo, logrando de esta manera un ambiente agradable de trabajo.

Elaborado por: Ligia Jaramillo.

## MARKETING MIX

### Producto

Se brindará los servicios de albañilería, pintura, gasfitería, y electricidad a toda clase de sectores, en horarios establecidos de 08h00 a 18h00 de lunes a viernes y se emplearán contratos de trabajo con maestros artesanos calificados, estableciendo compromisos en la ejecución de los servicios; garantizando así la honestidad y calidad de la obra realizada.

### LOGOTIPO

SERVICIOS MULTIPLES



Figura 10

### SLOGAN.

*Porque somos tu solución*

## Precio

Aunque el proceso de ponderación del valor del servicio debe a las propias realidades del Sector, se estima indispensable calibrar varios factores antes de tomar una decisión. Para ello valoraremos

- Calidad (determinación de equipos e insumos a utilizarse)
- Tiempo empleado en la obra.
- Horarios (el tiempo en que se ejecuta el servicio y los horarios)
- Además como referencial se tomará precios fijados por la competencia.

**Cuadro 14**

<b>PRECIOS</b>		
<b>INGRESOS POR VENTA</b>	<b>No. DE CONTRAT.</b>	<b>P.U.</b>
SERVICIOS DE GASFITERIA	35	20,00
SERVICIOS DE ELECTRICIDAD	55	25,00
SERVICIO PINTURA	50	60,00
SERVICIO ALBAÑILERIA	15	55,00

## Plaza

La microempresa de servicios múltiples ofrecerá su servicio en el Cantón Milagro. La generalización usual que se hace sobre distribución del servicio es la venta directa que es el método más frecuente, los canales son cortos lo que facilita a la propuesta a que su salida sea exitosa y conveniente.

## Publicidad

La propuesta se dará a conocer por medio de volantes, dado que será un nuevo establecimiento dentro de la ciudad, estas serán entregadas en las avenidas y calles principales, la distribución de estos se hará con la ayuda de las personas que laboran en el establecimiento y se realizarán anuncios publicitarios en radio a continuación mostramos ejemplos:

**Volantes**

**LLEGO A MILAGRO LAS  
MEJORES OFERTAS EN SERVICIOS  
DE:**

*SERVICIOS MULTIPLES*



**ALBAÑILERIA,  
GASFITERIA,  
PINTURA, Y  
ELECTRICIDAD**

**EMPLEAMOS LA MEJOR MANO DE  
OBRA CALIFICADA A SU SERVICIO**

**VISÍTENOS**  
Ciudadela los Cañaverales Mz 6 Villa 3.  
FONO: 08125267292-2945523

**Figura 11**

Tarjeta de presentación



Figura 12

Letrero



Figura 13

**Promoción.-** Las estrategias promocionales como apertura de la empresa dentro de un tiempo de 6 meses se harán descuentos del 5% de descuentos en toda clase de servicios ofrecidos.

### **5.7.1 Actividades**

- 1.- Trámite y gestión de crédito.
- 2.- Adecuaciones del local. (Instalaciones eléctricas, pintado entre otros).
- 3.- Proceso de reclutamiento y selección del personal.
- 4.- Reunión con el talento humano seleccionado, para explicarles como funcionara la microempresa acorde a sus cargos.
- 5.- Contacto con los proveedores.
- 6.- Compra de equipos, materiales e insumos.
- 7.- Análisis sobre los medios publicitarios que se emplearán para dar a conocer la empresa.
- 8.- Inauguración de la microempresa.
- 9.- Contabilizar los movimientos económicos.
- 10.- Presentar los resultados obtenidos

### 5.7.2 Recursos, análisis financiero

Se ha realizado los siguientes gastos, para posibilitar la ejecución de la propuesta.

Cuadro 15

<b>RECURSO MATERIALES</b>			
<b>RECURSOS OPERACIONALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR INDIVIDUAL</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Resma de Hojas A4.	2	4,00	8,00
Esferográficos.	4	0,25	1,00
Lápiz	3	0,20	0,60
Transporte (viaticos)	2	50,00	100,00
Refrigerios	1	30,00	30,00
Borradores.	2	0,35	0,70
Resaltadores.	2	0,50	1,00
Grapadora.	1	3,50	3,50
Carpetas	8	0,25	2,00
Impresión de encuestas	20	0,35	7,00
Copias	100	0,05	5,00
Perforadora.	1	3,50	3,50
Impresiones varias	15	0,35	5,25
<b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b>			
Internet	18	0,75	13,50

## Análisis Financiero

Cuadro 16

<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>C. UNIT.</b>	<b>C. TOTAL</b>
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>		
3	ESCRITORIOS	450,00	1.350,00
3	SILLAS EJECUTIVAS	60,00	180,00
2	PERCHAS	120,00	360,00
3	ARCHIVADORES	75,00	225,00
	<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>		<b>2.115,00</b>
	<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>		
3	COMPUTADORES + IMPRESORAS	560,00	1.680,00
1	SISTEMA INFORMATICO	2.300,00	2.300,00
	<b>TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTO</b>		<b>3.980,00</b>
	<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>		
1	RADIO TRANSITOR (5 unidades)	1.000,00	1.000,00
1	DISPENSADOR DE AGUA	60,00	60,00
2	TELEFONOS ON LÍNEA	120,00	240,00
	<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>		<b>1.300,00</b>
1	<b>MAQUINARIAS Y EQUIPOS</b>	200,00	200,00
1	CAJA DE HERRAMIENTAS GASFITERIA	100,00	100,00
3	AVISOS DE SEGURIDAD	20,00	60,00
4	CARRITO TRANSPORTADOR DE IMPLEMENTOS	60,00	240,00
2	COMPRESOR	150,00	300,00
4	PISTOLAS	50,00	200,00
3	SIERRAS	100,00	300,00
1	MOLEDORA	100,00	100,00
1	BOMBA DE PRESIÓN	200,00	200,00
	<b>TOTAL MAQUINARIAS Y EQUIPOS</b>		<b>1.700,00</b>
	<b>VEHICULOS</b>		
1	CAMIONETA USADA	12.000,00	12.000,00
	<b>TOTAL VEHICULOS</b>		<b>12.000,00</b>
	<b>TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS</b>		<b>21.095,00</b>

Cuadro 17

DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS				
DESCRIPCION	VALOR DE ACTIVO	% DE DEP.	DEP. MENSUAL	DEP. ANUAL
MUEBLES Y ENSERES	2.115,00	10%	17,63	211,50
EQUIPO DE COMPUTACION	3.980,00	33%	109,45	1.313,40
VEHICULO	12.000,00	20%	200,00	2.400,00
EQUIPO DE OFICINA	1.300,00	10%	10,83	130,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	1.700,00	10%	14,17	170,00
<b>TOTAL</b>	<b>21.095,00</b>		<b>352,08</b>	<b>4.224,90</b>

Cuadro 18

NÓMINA AÑO 1								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC.	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RES EV.	REM.	R-ANUAL
GERENTE GENERAL	400,00	33,33	22,00	16,67	49,40		422,60	5.071,20
SECRETARIA	264,00	22,00	22,00	11,00	32,60		286,40	3.436,75
JEFE OPERATIVO	350,00	29,17	22,00	14,58	43,23		372,53	4.470,30
PERSONAL OPERATIVO	2112,00	176,00	22,00	88,00	260,83		2.137,17	25.646,02
CHOFER	300,00	25,00	22,00	12,50	37,05		322,45	3.869,40
<b>TOTAL</b>	<b>3.426,00</b>						<b>3.541,14</b>	<b>42.493,67</b>

NÓMINA AÑO 2								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC	aportes IESS - SOLCA	FDO.RES EV.	REM	R-ANUAL
GERENTE GENERAL	412,00	34,33	22,00	17,17	50,88	4,24	438,86	5.266,30
SECRETARIA	271,92	22,66	22,00	11,33	33,58	2,80	297,13	3.565,52
JEFE OPERATIVO	360,50	30,04	22,00	15,02	44,52	3,71	386,75	4.641,01
PERSONAL OPERATIVO	2.175,36	181,28	22,00	90,64	268,66	22,39	2.223,01	26.676,13
CHOFER	309,00	25,75	22,00	12,88	38,16	3,18	334,64	4.015,72
<b>TOTAL</b>	<b>3.528,78</b>						<b>3.680,39</b>	<b>44.164,68</b>

NÓMINA AÑO 3								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RES EV.	REM	R-ANUAL
GERENTE GENERAL	424,36	35,36	22,00	17,68	52,41	35,35	482,35	5.788,15
SECRETARIA	280,08	23,34	22,00	11,67	34,59	23,33	325,83	3.909,94
JEFE OPERATIVO	371,32	30,94	22,00	15,47	45,86	30,93	424,80	5.097,63
PERSONAL OPERATIVO	2.240,62	186,72	22,00	93,36	276,72	186,64	2.452,63	29.431,51
CHOFER	318,27	26,52	22,00	13,26	39,31	26,51	367,26	4.407,11
<b>TOTAL</b>	<b>3.634,64</b>						<b>4.052,86</b>	<b>48.634,33</b>

<b>NÓMINA AÑO 4</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RES EV.</b>	<b>REM</b>	<b>R-ANUAL</b>
GERENTE GENERAL	437,09	36,42	22,00	18,21	53,98	36,41	496,16	5.953,87
SECRETARIA	288,48	24,04	22,00	12,02	35,63	24,03	334,94	4.019,32
JEFE OPERATIVO	382,45	31,87	22,00	15,94	47,23	31,86	436,89	5.242,64
PERSONAL OPERATIVO	2.307,84	192,32	22,00	96,16	285,02	192,24	2.525,54	30.306,53
CHOFER	327,82	27,32	22,00	13,66	40,49	27,31	377,62	4.531,40
<b>TOTAL</b>	<b>3.743,68</b>						<b>4.171,15</b>	<b>50.053,76</b>

### **NÓMINA AÑO 5**

<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RES EV.</b>	<b>REM</b>	<b>R-ANUAL</b>
GERENTE GENERAL	450,20	37,52	22,00	18,76	55,60	37,50	510,38	6.124,57
SECRETARIA	297,13	24,76	22,00	12,38	36,70	24,75	344,33	4.131,98
JEFE OPERATIVO	393,93	32,83	22,00	16,41	48,65	32,81	449,33	5.392,00
PERSONAL OPERATIVO	2.377,07	198,09	22,00	99,04	293,57	198,01	2.600,65	31.207,81
CHOFER	337,65	28,14	22,00	14,07	41,70	28,13	388,29	4.659,43
<b>TOTAL</b>	<b>3.855,99</b>						<b>4.292,98</b>	<b>51.515,78</b>

**Cuadro 19**

<b>DETALLE DE GASTOS</b>							
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
1	GERENTE GENERAL	422,60	5.071,20	5.266,30	5.788,15	5.953,87	6.124,57
1	SECRETARIA	286,40	3.436,75	3.565,52	3.909,94	4.019,32	4.131,98
3	JEFE OPERATIVO	372,53	4.470,30	4.641,01	5.097,63	5.242,64	5.392,00
8	PERSONAL OPERATIVO	2.137,17	25.646,02	26.676,13	29.431,51	30.306,53	31.207,81
	CHOFER	322,45	3.869,40	4.015,72	4.407,11	4.531,40	4.659,43
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>3.541,14</b>	<b>42.493,67</b>	<b>44.164,68</b>	<b>48.634,33</b>	<b>50.053,76</b>	<b>51.515,78</b>

**Cuadro 20**

<b>GASTOS GENERALES</b>		<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	AGUA	15,00	180,00	185,40	190,96	196,69	202,59
	ENERGIA ELECTRICA	25,00	300,00	309,00	318,27	327,82	337,65
	TELEFONO	80,00	960,00	988,80	1.018,46	1.049,02	1.080,49
	UTILES DE OFICINA	120,00	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
	<b>OTROS GASTOS</b>						
10	BOTAS	100,00	300,00	309,00	318,27	327,82	337,65
1	MASCARILLA	30,00	120,00	123,60	127,31	131,13	135,06
6	BALDE	30,00	90,00	92,70	95,48	98,35	101,30
1	MATERIALES PARA EL SERVICIO DE PINTURA	100,00	250,00	257,50	265,23	273,18	281,38
	DEP. MUEBLES Y ENSERES	17,63	211,50	211,50	211,50	211,50	211,50
	DEP. DE EQUIPO DE COMP.	109,45	1.313,40	1.313,40	1.313,40		
	DEP. DE VEHICULO	200,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00	2.400,00
	DEP. DE EQUIPO DE OFIC.	10,83	130,00	130,00	130,00	130,00	130,00
	DEP. DE MAQU. Y EQUIPOS	14,17	170,00	170,00	170,00	170,00	170,00
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>		<b>852,08</b>	<b>7.024,90</b>	<b>7.108,90</b>	<b>7.195,42</b>	<b>5.971,14</b>	<b>6.062,92</b>

<b>TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS</b>	<b>4.393,21</b>	<b>49.518,57</b>	<b>51.273,58</b>	<b>55.829,75</b>	<b>56.024,90</b>	<b>57.578,70</b>
-----------------------------------	-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

**Cuadro 21**

<b>COSTO DE VENTAS</b>								
<b>CANT.</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO</b>	<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
1	PUBLICIDAD	1000,00	1000,00	6500,00	6.695,00	6.895,85	7.102,73	7.315,81
	SERVICIOS PROFESIONALES			400,00	412,00	424,36	437,09	450,20
<b>TOTAL</b>			<b>1000,00</b>	<b>6900,00</b>	<b>7107,00</b>	<b>7320,21</b>	<b>7539,82</b>	<b>7766,01</b>

**Cuadro 22**

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>								
<b>INGRESOS POR VENTA</b>	<b>No. DE CONTRAT.</b>	<b>P.U.</b>	<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
SERVICIOS DE GASFITERIA	35	20,00	700,00	8.400,00	8.820,00	9.261,00	9.724,05	10.210,25
SERVICIOS DE ELECTRICIDAD	55	25,00	1.375,00	16.500,00	17.325,00	18.191,25	19.100,81	20.055,85
SERVICIO PINTURA	50	60,00	3.000,00	36.000,00	37.800,00	39.690,00	41.674,50	43.758,23
SERVICIO ALBAÑILERIA	15	55,00	825,00	9.900,00	10.395,00	10.914,75	11.460,49	12.033,51
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>			<b>5.900,00</b>	<b>70.800,00</b>	<b>74.340,00</b>	<b>78.057,00</b>	<b>81.959,85</b>	<b>86.057,84</b>

**Cuadro 23**

<b>INVERSION DEL PROYECTO</b>	
MUEBLES Y ENSERES	2.115,00
EQUIPO DE COMPUTO	3.980,00
VEHICULO	12.000,00
EQUIPO DE OFICINA	1.300,00
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	1.700,00
<b>TOTAL DE LA INVERSION</b>	<b>21.095,00</b>

**Cuadro 24**

<b>FINANCIACION DEL PROYECTO</b>		
<b>INVERSION TOTAL</b>		<b>21.095,00</b>
Financiado	<b>30%</b>	6.328,50
Aporte Propio	<b>70%</b>	14.766,50
		<b>21.095,00</b>

<b>TASA</b>		
TASA ANUAL INTERES PRESTAMO	<b>16%</b>	<b>0,16</b>
		<b>0,16</b>

<b>PRESTAMO BANCARIO</b>		
Prestamo Bancario	<b>6.328,50</b>	<b>1.012,56</b>

**Cuadro 25**

<b>FINANCIAMIENTO</b>				
<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
<b>PERIODO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERES</b>	<b>PAGO</b>	<b>SALDO</b>
-				<b>6.328,50</b>
1	1.265,70	1.012,56	2.278,26	5.062,80
2	1.265,70	810,05	2.075,75	3.797,10
3	1.265,70	607,54	1.873,24	2.531,40
4	1.265,70	405,02	1.670,72	1.265,70
5	1.265,70	202,51	1.468,21	-
	<b>6.328,50</b>	<b>3.037,68</b>	<b>9.366,18</b>	

Cuadro 26

<b>FINANCIAMIENTO</b>				
<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
<b>PERIODO</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>INTERES</b>	<b>PAGO</b>	<b>SALDO</b>
-				<b>6.328,50</b>
1	105,48	84,38	189,86	6.223,03
2	105,48	82,97	188,45	6.117,55
3	105,48	81,57	187,04	6.012,08
4	105,48	80,16	185,64	5.906,60
5	105,48	78,75	184,23	5.801,13
6	105,48	77,35	182,82	5.695,65
7	105,48	75,94	181,42	5.590,18
8	105,48	74,54	180,01	5.484,70
9	105,48	73,13	178,60	5.379,23
10	105,48	71,72	177,20	5.273,75
11	105,48	70,32	175,79	5.168,28
12	105,48	68,91	174,39	5.062,80
	<b>1.964,79</b>	<b>1.277,12</b>	<b>3.241,91</b>	

Cuadro 27

<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO</b>							
	<b>ENE.</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VENTAS</b>	5.900,00	70.800,00	74.340,00	78.057,00	81.959,85	86.057,84	391.214,69
(-) <b>COSTO DE VENTAS</b>	1.000,00	6.900,00	7.107,00	7.320,21	7.539,82	7.766,01	36.633,04
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>4.900,00</b>	<b>63.900,00</b>	<b>67.233,00</b>	<b>70.736,79</b>	<b>74.420,03</b>	<b>78.291,83</b>	<b>354.581,66</b>
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>	4.393,21	49.518,57	51.273,58	55.829,75	56.024,90	57.578,70	270.225,51
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>506,79</b>	<b>14.381,43</b>	<b>15.959,42</b>	<b>14.907,04</b>	<b>18.395,13</b>	<b>20.713,13</b>	<b>84.356,15</b>
(-) <b>GASTOS FINANCIEROS</b>	84,38	1.012,56	810,05	607,54	405,02	202,51	3.037,68
<b>UTILIDAD ANTES PART. IMP</b>	<b>422,41</b>	<b>13.368,87</b>	<b>15.149,37</b>	<b>14.299,50</b>	<b>17.990,11</b>	<b>20.510,62</b>	<b>81.318,47</b>
<b>PARTICIPACION EMPLEADOS</b>	167,11	2.005,33	2.272,41	2.144,93	2.698,52	3.076,59	12.197,77
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTO</b>	<b>255,30</b>	<b>11.363,54</b>	<b>12.876,96</b>	<b>12.154,58</b>	<b>15.291,59</b>	<b>17.434,03</b>	<b>69.120,70</b>
<b>IMPUESTO RENTA</b>	236,74	2.840,89	3.219,24	3.038,64	3.822,90	4.358,51	29.477,95
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>18,55</b>	<b>8.522,66</b>	<b>9.657,72</b>	<b>9.115,93</b>	<b>11.468,70</b>	<b>13.075,52</b>	<b>51.840,52</b>

Cuadro 28

<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>								
	<b>AÑO 0</b>	<b>ENE.</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>								
VENTAS	-	5.900,00	70.800,00	74.340,00	78.057,00	81.959,85	86.057,84	391.214,69
<b>TOTAL INGRESOS OPERATIVOS</b>		<b>5.900,00</b>	<b>70.800,00</b>	<b>74.340,00</b>	<b>78.057,00</b>	<b>81.959,85</b>	<b>86.057,84</b>	<b>391.214,69</b>
<b>EGRESOS OPERATIVOS</b>								
INVERSION INICIAL	21.095,00	-	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	3.541,14	42.493,67	44.164,68	48.634,33	50.053,76	51.515,78	236.862,23
COSTO DE VENTAS	-	1.000,00	6.900,00	7.107,00	7.320,21	7.539,82	7.766,01	36.633,04
GASTOS GENERALES	-	500,00	2.800,00	2.884,00	2.970,52	3.059,64	3.151,42	14.865,58
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	-	2.005,33	2.272,41	2.144,93	2.698,52	3.076,59
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	-	2.840,89	3.219,24	3.038,64	3.822,90	4.358,51
<b>TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>21.095,00</b>	<b>5.041,14</b>	<b>52.193,67</b>	<b>59.001,90</b>	<b>64.416,71</b>	<b>65.836,78</b>	<b>68.954,63</b>	<b>295.795,94</b>
<b>FLUJO OPERATIVO</b>	<b>-21.095,00</b>	<b>858,86</b>	<b>18.606,33</b>	<b>15.338,10</b>	<b>13.640,29</b>	<b>16.123,07</b>	<b>17.103,22</b>	<b>80.811,00</b>
<b>INGRESOS NO OPERATIVOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
PRESTAMO BANCARIO	6.328,50	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ING. NO OPERATIVOS</b>	<b>6.328,50</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>EGRESOS NO OPERATIVOS</b>								
<b>INVERSIONES</b>								
PAGO DE CAPITAL	-	105,48	1.265,70	1.265,70	1.265,70	1.265,70	1.265,70	6.328,50
PAGO DE INTERESES	-	84,38	1.012,56	810,05	607,54	405,02	202,51	3.037,68
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS</b>	-	<b>189,86</b>	<b>2.278,26</b>	<b>2.075,75</b>	<b>1.873,24</b>	<b>1.670,72</b>	<b>1.468,21</b>	<b>9.366,18</b>
<b>FLUJO NETO NO OPERATIVO</b>	<b>6.328,50</b>	<b>-189,86</b>	<b>-2.278,26</b>	<b>-2.075,75</b>	<b>-1.873,24</b>	<b>-1.670,72</b>	<b>-1.468,21</b>	<b>-9.366,18</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-14.766,50</b>	<b>669,01</b>	<b>16.328,07</b>	<b>13.262,35</b>	<b>11.767,05</b>	<b>14.452,34</b>	<b>15.635,00</b>	<b>71.444,82</b>
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	-	<b>669,01</b>	<b>16.328,07</b>	<b>29.590,43</b>	<b>41.357,48</b>	<b>55.809,82</b>	<b>71.444,82</b>	

Cuadro 29

<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
CAJA -BANCOS	16.328,07	29.590,43	41.357,48	55.809,82	71.444,82
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>16.328,07</b>	<b>29.590,43</b>	<b>41.357,48</b>	<b>55.809,82</b>	<b>71.444,82</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	21.095,00	21.095,00	21.095,00	21.095,00	21.095,00
DEPRECIAC. ACUMULADA	4.224,90	8.449,80	12.674,70	15.586,20	18.497,70
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>16.870,10</b>	<b>12.645,20</b>	<b>8.420,30</b>	<b>5.508,80</b>	<b>2.597,30</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>33.198,17</b>	<b>42.235,63</b>	<b>49.777,78</b>	<b>61.318,62</b>	<b>74.042,12</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>CORRIENTE</b>					
PRESTAMO	5.062,80	3.797,10	2.531,40	1.265,70	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	2.005,33	2.272,41	2.144,93	2.698,52	3.076,59
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	2.840,89	3.219,24	3.038,64	3.822,90	4.358,51
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>9.909,02</b>	<b>9.288,75</b>	<b>7.714,97</b>	<b>7.787,11</b>	<b>7.435,10</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
APORTE CAPITAL	14.766,50	14.766,50	14.766,50	14.766,50	14.766,50
UTILIDAD DEL EJERCICIO	8.522,66	9.657,72	9.115,93	11.468,70	13.075,52
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	8.522,66	18.180,38	27.296,31	38.765,01
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>23.289,16</b>	<b>32.946,88</b>	<b>42.062,81</b>	<b>53.531,51</b>	<b>66.607,02</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>33.198,17</b>	<b>42.235,63</b>	<b>49.777,78</b>	<b>61.318,62</b>	<b>74.042,12</b>
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Cuadro 30

<b>INDICES FINANCIEROS</b>						
<b>DESCRIPCION</b>	<b>INV. INICIAL</b>	<b>AÑO1</b>	<b>AÑO2</b>	<b>AÑO3</b>	<b>AÑO4</b>	<b>AÑO5</b>
Flujos operativos	<b>-21.095,00</b>	18.606,33	15.338,10	13.640,29	16.123,07	17.103,22

<b>TASA DE DESCUENTO</b>	
TASA DE DESCUENTO	20%

**Cuadro 31**

<b>TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO</b>	<b>MAYOR AL 12%</b>
SUMATORIA DE FLUJOS	80.811,00
AÑOS	5
INVERSION INICIAL	21.095,00
TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO	76,62%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		48.699,22
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>27.604,22</b>
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	1,76
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	76,42
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>74%</b>

### **5.7.3 Impacto**

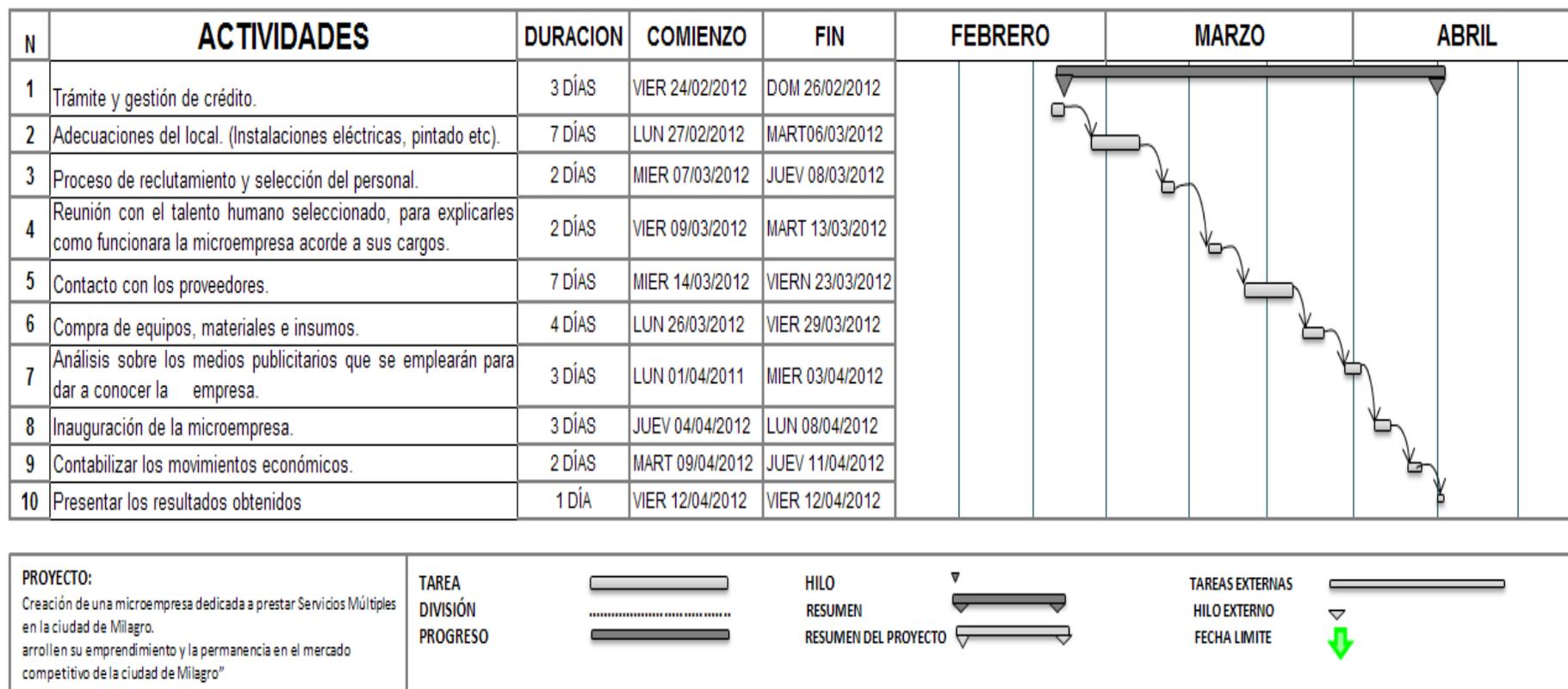
La implementación del negocio que ofrecemos busca acaparar el mercado del Cantón Milagro contribuyendo de forma directa a la disminución del índice de desempleo, proporcionando plazas de trabajo y capacitación adecuada de la misma, esto permitirá un crecimiento de los índices económicos de los Milagreños y dará la facilidad de adquirir el servicio.

Los usuarios obtendrán la confianza necesaria en solicitar el servicio puesto que la seguridad que ofrecemos, es en dotar de personal capacitado y de confianza para realizar las tareas de servicios múltiples.

El servicio de calidad que se brindará está a cargo de talento humano capacitado, esto permitirá una óptima gestión administrativa, que asegurará la participación y máximo aprovechamiento de la experiencia por parte de cada uno de ellos.

### 5.7.4 Cronograma

**Cuadro 32**



### **5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.**

- Se utilizó una herramienta investigativa para obtener información relevante, que afianzó la propuesta..
- Se acopló los requerimientos de la sociedad con respecto a este servicio en la propuesta.
- Se efectuó un estudio de mercado como el análisis de las cinco fuerzas de Porter donde observamos las ventajas y desventajas interno y externo de esta nueva alternativa de cuidado al adulto mayor.
- Se elaboró un análisis para valorar en aspectos financieros cuan rentable será la propuesta.
- Incrementará los niveles de rentabilidad de la microempresa, puesto que se mantendrá un adecuado control en las actividades propias de ésta organización.

## CONCLUSIONES

Después de haber realizado los estudios respectivos para demostrar la viabilidad de la propuesta he llegado a las siguientes conclusiones:

- La creación de una nueva microempresa dedicada a la prestación de servicios múltiples, es operativamente factible y financieramente rentable, generando a su vez fuentes de trabajo.
- Los cálculos realizados en la evaluación Financiera de la propuesta demuestra su viabilidad financiera.
- El brindar un servicio de calidad influye considerablemente en la prestación de estos servicios, el cual demanda mejoras en el mismo, por lo exigente que resultan los clientes.
- El comportamiento de los clientes en la adquisición de este servicio, tiene diversas exigencias y expectativas, por la alta importancia y necesidad de resolverlos, que les representan en su gran mayoría una acción inmediata.
- Para lograr la eficiencia en el servicio es necesario que se busque un valor agregado para llegar a la excelencia.

## RECOMENDACIONES

- Implementar esta nueva alternativa de negocio en este mercado, debido a que no existe competencia directa.
- Se sugiere presentar una exposición detallada a fin de poner en marcha el proyecto, demostrando su rentabilidad y beneficios que este puede prestar.
- Este trabajo está realizado acorde al reglamento establecido por la universidad (UNEMI), para ser expuesto en la biblioteca de la misma, sirviendo de guía para la elaboración de proyectos de tesis .
- Investigar nuevos servicios con la finalidad de incrementar el desarrollo de la propuesta.
- Realizar un estudio de la ubicación de los posibles clientes para el desarrollo futuro de la microempresa.

## **BIBLIOGRAFÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

- **ÁLAVA, Xavier:** *ECONOMÍA BÁSICA*, Ediciones Eudecor. Córdoba, 1996.
- **BAAMONDE** Richard, Libro: *PRINCIPIOS DEL MARKETING*. Editorial Limerin.
- **HOLGUÍN CABEZAS** Rubén. *ELEMENTOS DE ECONOMÍA CUARTA EDICIÓN*, Editorial Ediciones Holguín S.A.
- **HOLGUÍN CABEZAS** Rubén. *ELEMENTOS DE ECONOMÍA QUINTA EDICIÓN*, Editorial Ediciones Holguín S.A.
- **JUMBOL**, Joel: *INVESTIGACIÓN INTEGRAL DE MERCADOS*, Tercera Edición, Bogotá DC, Colombia 2005 p 486.
- **KEONS** Hilary. *INICIOS DE ADMINISTRACIÓN*, Editorial: Mc Graw Hill.
- **LEÓN** Félix. *ENCICLOPEDIA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*, Editorial Copyright
- **LEXUS** Editores. *ENCICLOPÉDICO COLOR*, Editorial Lexus.
- **LONGENECKER** G. Justin. *ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS*, Editorial Edición 11.
- **MONREAL** José Luís. *DICCIONARIO OCÉANO UNO COLOR*, Editorial Océano Grupo Editorial S.A.
- **PALACIOS LÓPEZ** Livia. *CONTABILIDAD INTERMEDIA*, Editorial Ministerio de Educación y Cultura.
- **PAULI GUNTER**. *MANUAL COMUNICACIONAL*, Editorial Limerin S.A
- **STRAUS** George y **SAYLES** Leonard R. *PERSONAL*, Editorial Hebreos Hnos. Sucesores S.A
- **SAMUELSON** Carlos. *INICIOS DE LA ORGANIZACIÓN*, Editorial Edibosco.
- **VARGAS CUEVAS** Luís. *PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN*, Editorial: Facultad de Ciencias Económicas.
- **VENITZKY**, Guillermo: *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y PRESUPUESTO*, **Editorial, Librería S.A.**
- **VILLALBA** Carlos. *GUÍA DE ELABORACIÓN DE ANTEPROYECTO Y PROYECTOS*, Editorial Sur Editores.
- **VOLPENTESTA**, Jorge Roberto: *ORGANIZACIONES Y ESTRUCTURAS*. Osmar D. Buyatti, Buenos Aires.
- **ZAMORA** Miguel Ángel. *TEMÁTICA ESTUDIANTIL*. Editorial: Copyright

## **LINCOGRAFIA DE LA INVESTIGACION.**

- <http://www.gasfiteria.com>  
20/09/2011
- <http://www.plomeria,pintura.com>  
20/09/2011
- <http://www.promonegocios.net/mercadoctecnia/tipos de ventas.htn>
- 25/09/2011

# ANEXOS

## ANEXO 1



### ENCUESTA.

1.- ¿Cree usted que está afectando a la economía del cantón la emigración de los ciudadanos a otras plazas de mercado en busca de estos servicios?

- AFECTA TOTALMENTE
- NO AFECTA
- AFECTA POCO
- NO AFECTA EN NADA

2.-¿Qué tan importante considera usted el nivel productivo del cantón Milagro con respecto a la prestación de servicios como: electricidad, albañilería, pintura y gasfitería?

- MUY IMPORTANTE
- IMPORTANTE
- POCO IMPORTANTE.

3.- ¿El trabajo mal realizado por los artesanos le afecta a usted en:

- PERDIDA DE TIEMPO
- PERDIDA DE DINERO
- PERDIDA DE TIEMPO Y DINERO
- NO LE AFECTA EN NADA

**4.- ¿Usted ha utilizado los servicios de maestros artesanos como: Electricidad, gasfitería, pintura, albañilería?**

SIEMPRE   
RARA VEZ   
NUNCA

**5.- ¿Cómo califica usted los trabajos realizados por los artesanos del cantón Milagro?**

MUY BUENO   
BUENO   
REGULAR   
MALO

**6.- ¿Estaría de acuerdo que a más de brindarle los servicios también se le ofrezca los materiales necesarios para su elaboración?**

SI   
NO

**7.- ¿Qué tipo de personas le gustaría que realicen dichos trabajos?**

PROFESIONALES   
PRINCIPIANTES.

**8.- ¿Cuál sería el lugar más accesible para localizar un establecimiento que brinde las diferentes clases de servicios como: electricidad, pintura, gasfitería, albañilería?**

EN EL CENTRO DE LA CIUDAD   
EN LAS AFUERAS DE LA CIUDAD

**9.- ¿Qué horario la agradecería que tengan las empresas de servicios para su atención al cliente?**

DE 8:AM A 6 PM

LAS 24 HORAS DEL DÍA

**10.- ¿Considera usted que el sector comercial del cantón Milagro se verá beneficiado si existiera en esta localidad un establecimiento que brinde un servicio de calidad en electricidad, albañilería, pintura, gasfitería entre otros?**

MUY IMPORTANTE

IMPORTANTE

POCO IMPORTANTE.

NO ES IMPORTANTE

**ANEXO 2**



**Solicitud para Registro de Patente  
Personas Naturales**

**Especie Valorada \$ 1.00**

**Nº 019259**

★ ★ ★ ★ ★  
GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
SAN FRANCISCO DE MILAGRO

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE LA MUNICIPALIDAD

SOLICITUD No. \_\_\_\_\_

DÍA	MES	AÑO
-----	-----	-----

PRIMERA VEZ       RENOVACIÓN

DATOS DEL CONTRIBUYENTE				No. CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS		NOMBRES		R.U.C.
PATERNO	MATERNO	1er. NOMBRE	2do. NOMBRE	

**DATOS DEL SOLICITANTE**

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	TELÉFONO (S)	FAX	CASILLA
ESTA OBLIGADO LEGALMENTE A LLEVAR CONTABILIDAD	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN MILAGRO		CAPITAL PROPIO (ACTUALIZADO)
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	MES	DÍA	AÑO
			\$ _____

CLASIFICACIÓN DOMICILIARIA PARA PERSONAS NATURALES QUE EJERCEN ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES O FINANCIERAS EN EL CANTÓN MILAGRO

CLASE A.	DOMICILIO LEGAL EN EL CANTÓN SIN INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN.	<input type="checkbox"/>
CLASE B.	DOMICILIO LEGAL EN EL CANTÓN CON UNA O MÁS INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN.	<input type="checkbox"/>
CLASE C.	NO DOMICILIADAS LEGALMENTE EN EL CANTÓN Y CON UNA O MÁS INSTALACIONES O LOCALES DENTRO DEL CANTÓN.	<input type="checkbox"/>

**ACTIVIDAD**

COMERCIAL       INDUSTRIAL       OTROS   
 FINANCIERA       ARTESANAL       ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_  
 ESPECIFICAR ACTIVIDAD PRINCIPAL \_\_\_\_\_

**PARA EL CASO DE PERSONA EXONERADA**

No. DE RESOLUCIÓN DE EXONERACIÓN \_\_\_\_\_

FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

ESTA AFILIADO A ALGUNA CÁMARA DE PRODUCCIÓN? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> AGRICULTURA <input type="checkbox"/> CONSTRUCCIÓN <input type="checkbox"/> INDUSTRIA <input type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> PEQUEÑA INDUSTRIA <input type="checkbox"/> ARTESANÍA <input type="checkbox"/>	CANTIDAD DE TRABAJADORES 1 - 20 <input type="checkbox"/> 201 - 501 <input type="checkbox"/> 21 - 50 <input type="checkbox"/> MAS DE 501 <input type="checkbox"/> 51 - 200 <input type="checkbox"/>
---	---

**NO USAR (USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN)**

DECLARAMOS DE MANERA LIBRE, VOLUNTARIA Y BAJO JURAMENTO, QUE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA SE SUJETA ESTRICAMENTE A LA VERDAD DEJANDO CONSTANCIA QUE NOS SOMETEMOS A LAS SANCIONES PENALES Y TRIBUTARIAS, PARA EL CASO DE INCURRIR EN FALSEDADES.  SOLICITANTE / REPRESENTANTE LEGAL  _____	LIQUIDADO POR:	RELIQUIDADO POR:
	_____	_____

**OBSERVACIÓN.- ESTE FORMULARIO SE UTILIZARÁ EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

1. PARA LAS PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS POR LA LEY A LLEVAR CONTABILIDAD.
2. CUANDO EL PAGO DE LA PATENTE MUNICIPAL SE REALICE POR PRIMERA VEZ O RENOVACIÓN.

**LA PATENTE MUNICIPAL NO AUTORIZA EL FUNCIONAMIENTO DE LOCAL ALGUNO, POR LO TANTO, TRAMITE LA TASA DE HABILITACIÓN.**

# ANEXO 3

- d) Dirección del domicilio y del establecimiento;
- e) Tipo de actividad económica a la que se dedica;
- f) Monto del capital con el que opera el establecimiento;
- g) Indicación si el local es propio, arrendado o anticresis;
- h) Año y número del registro y patente anterior;
- i) Fecha de iniciación de la actividad;
- j) Informe si lleva o no contabilidad; y,
- k) Firma del sujeto pasivo o de su representante legal.

Una vez obtenida la patente, todas las personas estarán en la obligación de exhibir la patente en un lugar visible del establecimiento o local.

**Art. 9.- DETERMINACIÓN DE LA BASE IMPONIBLE.-** La base del impuesto será la siguiente:

- a) Para las personas naturales o jurídicas o sociedades de hecho, que estén obligadas a llevar contabilidad la base del impuesto será el total del activo del año inmediato anterior, menos el pasivo corriente. Para tal efecto deberán entregar una copia del balance general presentado en los organismos de control a más de esto para el caso de personas jurídicas deberán presentar copia del balance sellados por la Superintendencia de Compañías o por la Superintendencia de Bancos, según corresponda;
- b) Para las personas naturales o jurídicas que tengan sucursales o agencias en el cantón Milagro, la base imponible se determinará en relación al porcentaje de participación en el cantón;
- c) Para las personas naturales que no estén obligados a llevar contabilidad, la base imponible será el total del activo o en su defecto el total de ingresos menos el total de gastos declarados para el impuesto a la renta, conforme a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), excluyendo terrenos y edificios; y si el caso lo amerita en forma presuntiva;
- d) Para las actividades nuevas, el capital de operación será el inicial o de apertura de la actividad;
- e) Para las personas naturales o jurídicas que están sujetas al Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE) se debe tomar en cuenta la base imponible declarada en el SRI;
- f) Para el caso que se demuestre que los pasivos corrientes sean mayores que los activos totales, y por consiguiente el resultado de la diferencia entre los activos totales y pasivos corrientes sea un valor en negativo; la base imponible a tomarse será la del año inmediato anterior; y,
- g) Los sujetos pasivos que no se inscribieren en el registro de patentes municipales, y los que no hagan la declaración formal dentro del plazo estipulado, se procederá a la determinación del impuesto en forma presuntiva, según el Art. 92 del Código Tributario.

**Art. 10.- CUANTÍA DEL IMPUESTO ANUAL DE PATENTE.-** Conforme a lo señalado en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad), se establece la siguiente tabla para la determinación del impuesto:

**TABLA PARA EL CÁLCULO DEL IMPUESTO DE PATENTES**

Fracción básica	Fracción excedente	Impuesto sobre fracción básica	Impuesto sobre fracción excedente
0,00	500,00	10,00	0,00%
500,01	2.000,00	25,00	0,20%
2.000,01	5.000,00	40,00	0,30%
5.000,01	10.000,00	45,00	0,40%
10.000,01	25.000,00	70,00	0,50%
25.000,01	50.000,00	150,00	0,60%
50.000,01	100.000,00	300,00	0,70%
100.000,01	200.000,00	600,00	0,80%
200.000,01	500.000,00	2.000,00	0,90%
500.000,01	1.000.000,00	5.000,00	1,00%
1.000.000,01	5.000.000,00	10.000,00	1,00%
5.000.000,01	En adelante	25.000,00	0,80%

**Art. 11.- REDUCCIÓN DEL IMPUESTO POR PÉRDIDAS O DESCENSO EN LAS UTILIDADES.-** Estas se aplicarán de acuerdo al contenido del Art. 549 el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad).

**Art. 12.- DEL AUMENTO DE CAPITAL.-** En caso de aumento de capital, cambio de propietario y/o accionistas, cambio de domicilio o de denominación del establecimiento, deberá ser comunicado de manera inmediata al Departamento de Rentas Municipal para su actualización en el respectivo catastro, asumiendo el contribuyente la responsabilidad legal ante el Municipio del Cantón Milagro con su firma en el correspondiente formulario, adquirido en la Tesorería. Un representante de la Jefatura de Rentas podrá efectuar las inspecciones del caso, con el fin de verificar los cambios notificados por el contribuyente.

**Art. 13.- DE LA LIQUIDACIÓN.-** En caso de liquidación de las actividades económicas que causen las obligaciones de los tributos materia de esta ordenanza, deberá comunicarse al Departamento de Rentas Municipales, dentro de treinta (30) días contados a partir de la finalización de las operaciones, cumpliendo el siguiente procedimiento:

- a) Cancelación de valores adeudados y presentación de la copia de este comprobante; y,
- b) Solicitud de eliminación del catastro.

Comprobado dicho caso se procederá a la cancelación de la inscripción, y a suprimir el nombre del catastro; de otro modo se entenderá que el negocio continúa hasta la fecha de su aviso.

**Art. 14.- PAGO INDEPENDIENTE DEL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD.-** El impuesto a la patente se deberá pagar durante el tiempo que se desarrolla la actividad o desde de la obtención del Registro Único de Contribuyentes, aunque la actividad no se haya efectuado.

En el caso que el contribuyente no hubiere notificado a la Administración Tributaria Municipal, dentro de los 30 días siguientes a la finalización de la actividad gravada, se considerará como ejercida, por lo cual el sujeto pasivo deberá pagar por patente anual, el valor establecido desde la fecha de finalización de la actividad hasta la fecha de notificación a la Administración. Sin embargo, de existir documentos que justifiquen plenamente que la actividad económica no fue ejercida, el sujeto pasivo pagará por concepto de impuesto de patente anual diez dólares (US\$ 10.00) por cada año, desde la fecha de finalización de la actividad a la fecha de notificación de la Administración.

**Art. 15.- PAGO INDIVIDUAL POR CADA ACTIVIDAD.-** Cuando varias personas naturales o sociedades ejerzan conjunta o individualmente, en un mismo establecimiento, más de una actividad económica, cada una de ellas declarará y pagará el impuesto de patentes, según la actividad que realice.

Si una persona natural tiene más de un local, para el ejercicio de su actividad económica, en el cantón Milagro, para la determinación del impuesto de patentes, deberá consolidar los capitales que se distribuyen en cada establecimiento, siempre y cuando correspondan al mismo tipo de actividad.

**Art. 16.- DE LA EMISIÓN DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO.-** En base al catastro de patentes, los títulos de crédito por patente municipal se emitirán el primer día laboral de cada año, sin perjuicio de los resultados que arrojen las verificaciones de las declaraciones y sea necesario reliquidar. En este evento, se emitirán los títulos complementarios que fueren menester.

**Art. 17.- DE LOS RECLAMOS.-** En casos de errores en la determinación del impuesto, el contribuyente tiene derecho a solicitar al Director Financiero, la revisión del proceso de determinación y por ende la rectificación de la cuantía del impuesto a que hubiera lugar, también podrá solicitar la exclusión de su nombre del registro de contribuyentes de este impuesto, en los casos de enajenación, liquidación o cierre definitivo del negocio.

**Art. 18.- CLAUSURA.-** Se procederá a la clausura del establecimiento, cuando los sujetos pasivos de este impuesto incurran en uno o más de los siguientes casos:

- a) Falta de declaración por parte de los sujetos pasivos, en las fechas y plazo establecidos, aún cuando la declaración no origine tributos;
- b) No facilitar la información requerida por la Administración Municipal;
- c) Incumplimiento en el pago de títulos emitidos por patentes y notificaciones realizadas por el Departamento de Rentas, sin perjuicio de la acción coactiva;
- d) Impedir a los funcionarios autorizados por la Administración Tributaria Municipal a efectuar las inspecciones o verificaciones tendientes al control del impuesto de patentes exhibiendo la información y documentos que les fueren solicitados;
- e) Proporcionar falsa información a los Inspectores del Departamento de Rentas;
- f) Inobservancia a las citaciones realizadas por la Jefatura de Rentas.

Previo a la clausura la Administración Tributaria a través de la Comisaría Municipal notificará al sujeto pasivo, concediéndole un término de 15 días para que cumpla con las obligaciones tributarias y documentadamente justifique su incumplimiento. De no hacerlo, la Dirección Financiera ordenará la clausura del establecimiento.

**Art. 19.- DESTRUCCIÓN DE SELLO.-** La destrucción de sellos que impliquen inicio de actividades sin autorización y/o la oposición a la clausura, dará lugar a iniciar las acciones legales pertinentes, por Asesoría Jurídica Municipal.

**Art. 20.- EXENCIONES.-** Estarán exentos del pago de patentes municipales, los artesanos calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano quienes deberán justificar su calidad de tales en la Dirección Financiera Municipal.

**Art. 21.- NORMAS SUPLETORIAS.-** En todo lo que no estuviese prescrito en la presente ordenanza se sujetará a las disposiciones del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Cootad) y el Código Tributario.

**Art. 22.- DEROGATORIA.-** La presente ordenanza deroga la aprobada por el Concejo Cantonal de Milagro en sesiones ordinarias del 14 y 22 de abril del 2005, y todas aquellas que se opongan a la presente.

**ART. 23.- VIGENCIA.-** La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la sala de sesiones del Ilustre Concejo Municipal de Milagro, a lo 21 días del mes de diciembre del año 2010.

Ing. Juan Bastidas Aguirre, Ing. Pilar Rodríguez Quinto  
VICE-ALCALDE DEL I. CONCEJO SECRETARÍA DEL I. CONCEJO

**SECRETARÍA MUNICIPAL.-** La infrascrita Ing. Pilar Rodríguez Quinto, Secretaria del Concejo, CERTIFICA: Que la presente "ORDENANZA SUSTITUTIVA PARA LA DETERMINACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL DE TODA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EL CANTÓN MILAGRO" fue discutida y aprobada por el Ilustre Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Milagro en Sesiones Ordinarias del 14 y 21 de diciembre de 2010, en primer y segundo debate respectivamente.

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en sus artículos 546 al 551 establece a favor de los municipios el derecho al cobro del impuesto de patentes municipales y metropolitanos a todos los comerciantes e industriales y todas las personas que ejerzan permanentemente cualquier actividad de orden económico dentro del cantón respectivo;

Que, la norma legal antes mencionada en su Art. 548, dispone que el Concejo mediante Ordenanza establecerá la tarifa del impuesto anual en función del patrimonio de los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón, siendo la tarifa mínima de diez dólares (U\$ 10.00) y la máxima de veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (U\$ 25,000.00);

Que, el Art. 492 del COOTAD dice que las municipalidades y distritos metropolitanos reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos;

Que, el Art. 57 del COOTAD, dice que entre las atribuciones del concejo municipal le corresponde regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor;

Que, es necesario actualizar y armonizar la Ordenanza antes mencionada con el nuevo Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

En virtud de las atribuciones que le confiere las disposiciones legales transcritas:

EXPIDE:

**La "ORDENANZA SUSTITUTIVA PARA LA DETERMINACIÓN, ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL DE TODA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EL CANTÓN MILAGRO".**

**Art. 1.- OBJETO DEL IMPUESTO (MATERIA IMPONIBLE).**- Establéciese el impuesto de patente anual municipal que se aplicará sobre las actividades comerciales, industriales, financieras, de servicios y económicas en general, expresada en el valor de la base imponible.

**Art. 2.- SUJETOS PASIVOS.**- Son sujetos pasivos del impuesto de patentes municipales, todas las personas naturales, jurídicas, sociedades de hecho y propietarios de negocios individuales, nacionales, extranjeros, y todos los profesionales, que permanentemente ejerzan actividades comerciales, industriales, financieras y de servicios, que obligatoriamente deberán registrarse en el catastro de patente anual municipal.

Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes las personas naturales; en calidad de responsables:

- a) Los Directores, Presidentes, Gerentes o representantes de las personas jurídicas y demás entes colectivos con personalidad legalmente reconocida;
- b) Los representantes legales de menores no emancipados y los tutores o curadores con administración de negocios de los demás incapaces;
- c) Los que dirigen, administran o tengan la disponibilidad de negocios de entes colectivos que carecen de personalidad jurídica;
- d) Los mandatarios, agentes oficiosos o gestores voluntarios respecto de los negocios que administren o dispongan;
- e) Los adquirentes de negocios o empresas por los impuestos de patentes municipales que se hallare deudando el vendedor, generados en la actividad de dichos negocios o empresas que se transfieran, por el año que se realice la transferencia y por los dos años anteriores, responsabilidad que se limitará al valor de esos bienes;
- f) Las sociedades que sustituyen a otras, haciéndose cargo del activo y el pasivo en todo o en parte, sea por fusión, transformación, absorción o cualquier otra forma. La responsabilidad comprenderá a los impuestos de patentes municipales adeudados por aquellas hasta la fecha del respectivo acto;
- g) Los sucesores a título universal, respecto de los impuestos de patentes municipales adeudados por el causante; y,
- h) Los donatarios y los sucesores a título singular, respecto de los impuestos de patentes municipales adeudados por el donante o causante correspondiente a los negocios legados o donados.

**Art. 3.- OBLIGACIONES DE LOS SUJETOS PASIVOS.**- Los sujetos pasivos del impuesto de patentes están obligadas a cumplir con los deberes formales establecidos en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), el Código Tributario, en todo cuanto se relacione con este impuesto, y específicamente con lo siguiente:

- a) Inscribirse en el catastro del impuesto de patentes que para la determinación de este impuesto llevará la Oficina de la Jefatura de Rentas;
- b) Presentar la declaración de su patrimonio de operación de la actividad económica, en los formularios entregados por la Administración Tributaria Municipal, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;
- c) Facilitar a los funcionarios autorizados de la Administración Tributaria Municipal, las inspecciones o verificaciones tendientes al control o a la determinación del impuesto de patentes municipales, exhibiendo las declaraciones, informes, libros, registros y demás documentos proporcionados para tales efectos y formular las declaraciones que les fueren solicitadas; y,

- d) Concurrir a las oficinas de la Administración Tributaria Municipal, cuando su presencia sea requerida por la administración.

**Art. 4.- DEL DOMICILIO TRIBUTARIO.**- Para todos los efectos tributarios relativos al impuesto de patentes municipales, se tendrá como domicilio:

- a) Para las personas naturales, cualquier lugar ubicado dentro de la jurisdicción del cantón Milagro donde residan habitualmente o permanentemente ejerzan sus actividades económicas;
- b) Para las personas jurídicas, el lugar señalado en el contrato social o en los respectivos estatutos; y, en su defecto, cualquier lugar de la jurisdicción de este cantón donde permanentemente ejerzan sus actividades económicas;
- c) Para sociedades de hecho cualquier lugar de la jurisdicción del cantón Milagro donde funcionen permanentemente sus negocios; y,
- d) Las personas domiciliadas en el exterior, naturales o jurídicas que mantuvieren actividades económicas dentro de la jurisdicción del cantón Milagro y que por tanto, son contribuyentes del impuesto de patentes municipales, están obligados a instituir representantes y fijar domicilio en el cantón Milagro; y, comunicar del particular a la Administración Tributaria Municipal.
- e) Si omitieren tales deberes, se tendrá como representante a las personas que ejecutaren tales actividades.

**Art. 5.- SUJETO ACTIVO DEL IMPUESTO.**- El sujeto activo del impuesto de patente anual es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Milagro, administrada por la Dirección Financiera Municipal a través del Departamento de Rentas.

**Art. 6.- FACULTADES DEL SUJETO ACTIVO.**- A la Dirección Financiera Municipal se le otorga las siguientes facultades:

- a) Solicitar a la Superintendencia de Compañías, de Bancos y otras entidades, la lista actualizada de las compañías, entidades financieras, cooperativas y asociaciones cuyo domicilio se halle en el cantón Milagro;
- b) Solicitar a los diversos gremios empresariales del cantón, la nómina actualizada de sus afiliados, con indicación de la actividad económica, dirección, representante legal, domicilio y patrimonio;
- c) Requerir al Servicio de Rentas Internas copia del registro único de contribuyente, así como de las declaraciones del impuesto a la renta de los contribuyentes que se requiera; y,
- d) Solicitar a terceros cualquier información relacionada con la realización del hecho generador de este impuesto.

**Art. 7.- PLAZO PARA DECLARAR Y OBTENER LA PATENTE.**- Para ejercer permanentemente una actividad comercial, industrial, financiera, de servicio o de carácter económico en general, dentro de la jurisdicción del cantón Milagro, se requiere la obtención de la patente anual, previa la inscripción en el registro municipal, que para estos efectos, mantendrá la Oficina de la Jefatura de Rentas.

La patente anual se deberá obtener dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inicien las actividades gravadas con este impuesto, o durante el mes de enero de cada año para los negocios ya establecidos y para las personas jurídicas u obligadas a llevar contabilidad lo harán hasta 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del Impuesto a la Renta. El incumplimiento a esta norma se sancionará con una multa que será equivalente al tres por ciento (3%) por cada mes o fracción de mes de retraso en la presentación de la declaración y pago, misma que se calculará sobre el impuesto causado según la respectiva declaración; multa que no excederá del 100% de dicho impuesto a la patente anual. Esta sanción será determinada, líquida y pagada por el sujeto pasivo, sin necesidad de resolución administrativa previa, caso de no hacerlo, la Municipalidad las cobrará aumentadas en un 20%, sin perjuicio de los intereses de mora que origine el incumplimiento y, en caso de concurrencia de infracciones, se aplicarán las sanciones que procedan según lo previsto en el Libro IV del Código Tributario.

**Art. 8.- DEL REGISTRO Y CATASTRO DEL IMPUESTO DE PATENTE ANUAL.**- El sujeto pasivo del impuesto de patentes municipales, deberá presentar al Departamento de Rentas Municipales, los siguientes documentos:

Las personas naturales:

- a) Formulario de declaración de patente;
- b) Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación; y,
- c) Copia del registro único de contribuyente o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).

Las sociedades:

- a) Formulario de declaración de patente;
- b) Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal;
- c) Copia del acta o resolución de constitución de la compañía original y copia;
- d) Original y copia de los balances y declaraciones presentados a la Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Bancos y/o Servicio de Rentas Internas.

La Oficina Municipal de Rentas, llevará el catastro de patente anual, donde se registrará la información consignada en el formulario de declaración que hiciere el contribuyente, formulario valorado que será adquirido en la Tesorería Municipal y será llenado por el interesado, con los siguientes datos:

- a) Nombres y apellidos completos del sujeto pasivo o razón social;
- b) Número de cédula de ciudadanía o pasaporte;
- c) Nacionalidad;

ANEXO 5

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL DISTRITO DE SAN FRANCISCO DE MILAGRO

**COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA**

MES: ABR DIA: 27 AÑO: 2011 CAJA No.: 14 No.: 000283451

CONTRIBUYENTE: ILUSTRE M. MILAGRO MENDOZA SAQUISILI MARIA ROSARIO  
 Direccion: CALLE MIGUEL VALVERDE ENTRE INGLATERRA Y PEDRO VE 01.05.28-27-0-0-0-0

CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL: 01.05.28-27-0-0-0-0 CODIGO TRANSACC.: URB

**PAGO DE PREDIOS URBANO Y ADICIONALES 2011**  
 TITULO DE CREDITO No. O 62934

Avaluo Prop. Urb. \$ 79.687,18  
**CUERPO DE BOMBEROS 11.95**

VALOR RECIBIDO	
EFFECTIVO	\$ .*****11.95
CHEQUES	\$ .*****0.00
N/C y/o TRANSFER	\$ .*****0.00
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>\$ .*****11.95</b>

0248822

MUNICIPALIDAD DE MILAGRO  
 TESORERIA  
 27 ABR 2011  
 11:40:20  
 SELLO Y FIRMA DEL CAJERO  
**PAGADO**

DIRECTOR FINANCIERO: [Firma] TESORERO MUNICIPAL: [Firma] JEFE DE RENTAS: [Firma]

ANEXO 6

I MUNICIPALIDAD DE MILAGRO

**COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA**

MES: NOV DIA: 24 AÑO: 2010 CAJA No.: 5 No.: 000011831

CONTRIBUYENTE: HERNANDEZ FRANCO ZOILA ELIZABETH  
 Direccion: TORRES CAUSANA Y ENRIQUE VALDEZ

CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL: 0908084999001 CODIGO TRANSACC.: PAT

**PAGO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL Y ADICIONALES 2010**  
 TITULO DE CREDITO No. P-2321

- P : 1004  
 NOMBRE : ELECTRONICA ALEXANDRA  
 ECON. : INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACION DE SISTEMAS ELECTROI  
 VALUO : 3.000.00

IMP. PATENTE 37.00  
 REG. SANITARIO 2.00  
 FORMULARIOS 6.00  
 EMISION 1.00

Interes : 2.85 Multa: 11.10 Coactiva: 0.00

VALOR RECIBIDO	
EFFECTIVO	\$ .*****59.95
CHEQUES	\$ .*****0.00
N/C y/o TRANSFER	\$ .*****0.00
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>\$ .*****59.95</b>

0146460

Municipalidad de Milagro  
 TESORERIA  
 21 NOV 2010  
 12:15:52  
 NELORES  
 SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

DIRECTOR FINANCIERO: [Firma] TESORERO MUNICIPAL: [Firma] JEFE DE RENTAS: [Firma]

ANEXO 7



★ ★ ★ ★ ★  
GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
SAN FRANCISCO DE MILAGRO



DIRECCION DE URBANISMO, ARQUITECTURA Y CONSTRUCCION  
D.U.A.C

**ORDEN DE PAGO**

MEMORANDUM N°: GADCM- DUAC-2011-2629-M  
Fecha 31 de octubre de 2011

PARA: Ec. Fabian Andrade  
**DIRECTOR FINANCIERO**

ASUNTO : ordenes de pago

---

Agradeceré ordenar la emisión de un título de crédito por el valor de **\$2,00 (DOS DOLARES)** por concepto de **certificado USO DE SUELO PARA TALLER DE ALUMINIO** ubicado en la calle Olmedo y Enrique Plaza a nombre de **CUELLO GUSTAVO**

Atentamente

Arq. Jorge Bahamonde M.  
**DIRECTOR DE LA D.U.A.C**

**ANEXO 8**

**Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Canton  
SAN FRANCISCO DE MILAGRO**

N° DE SOLICITUD		
312		
MES	DIA	AÑO
11	14	2011

**LINEA DE FABRICA**

**DATOS DEL PROPIETARIO Y O RESPONSABLE TECNICO**

NOMBRE: MAGDALENA CHAFLA TENESACA Y JULIO ZUÑIGA GARATE	CEDULA DE CIUDADANIA 060150327-9
--	-------------------------------------

**INFORMACION DEL PREDIO**

CIUDAD MILAGRO	PARROQUIA ERNESTO SEMINARIO	CIUDADELA LOS CAÑAVERALES	CODIGO O CLAVE CATASTRAL 03-02-47-08
MANZANA 47	SOLAR 08	CALLE CALLEJON ENTRE CALLE PRIMERA Y GRAL. ANDRADE	ZONA: ZR-3
ANCHO DE VIA PRINCIPAL	ANCHO DE ACERA	LINEA DE FABRICA DESDE EL EJE:	

**NORMAS DE EDIFICACION**

**MEDIDAS DEL SOLAR SEGUN LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO**

NORTE	SUR	ESTE	OESTE	AREA DEL SOLAR	ANCHO DE ACERA
10.00 m	10.00 m	16.50 m	16.50 m	165.00 m <sup>2</sup>	m

**CONDICIONES DE EDIFICACION**

FRENTE DEL LOTE 10.00 m	ALTURA MAX. EDIFICACION PB + 1 NIVEL	ALTURA MIN. EDIFICACION	DENSIDAD NETA 300 hab/Ha	ESTACIONAMIENTO  1 X VIVIENDA
RETIRO FRONTAL 1 2.50 m Sin Soportal	RETIRO LATERAL 0.1 x la medida del frente	RETIRO LATERAL 0.1 x la medida del frente	RETIRO POSTERIOR 0.1 x la medida del fondo	
COS 0.65 m <sup>2</sup>	CUS 1.30 m <sup>2</sup>	VOLADO SOBRE LINEA DE LINDERO FRONTAL	VOLADO SOBRE LINEA DE CONSTR. FRONTAL 1.00 m	

**COMPATIBILIDAD DE USO**

USO PERMITIDO  VIVIENDA BIFAMILIAR	USO COMPATIBLE  CON EDUCACION, COMERCIO DE VECINDARIO SALUD, OFICINAS, CULTURA, DEPORTE.	OBSERVACIONES (SOPORTAL) ANCHO ALTURA	CARACTERISTICA DE LA EDIFICACION SEGUN LOS RETIROS EXIGIBLES.	OTROS
--	---	---	---	-------

USO CONDICIONADO: ( EN EL MISMO SOLAR)  
CONDICIONADOS CON OTROS USOS SE PERMITE INDUSTRIAS PEQUEÑAS ARTESANIAS  
SI SE CONTROLA EMISIONES DE RUIDOS OLORES O VIBRACIONES

OBSERVACIONES

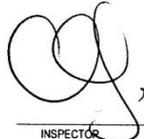
\* NO NOS RESPONSABILIZAMOS POR DIFERENCIAS DE AREAS CON RELACION A ESCRITURA

\* NORMAS DADAS DE ACUERDO AL LEVANTAMIENTO PLANIMETRICO PARTICULAR.

**USOS PROHIBIDOS**

COMBUSTIBLE TOXICOS O EXPLOSIVOS, GRANDES INDUSTRIAS DE CUALQUIER TIPO.

NOTA: EL PERIODO DE DURACION DE ESTAS NORMAS ES DE UN AÑO

  
INSPECTOR

  
DIRECTOR DE LA D.U.A.C.

ANEXO 9

		GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE MILAGRO <b>COMPROBANTE                  DE INGRESO A CAJA</b>		MES NOV	DIA 14	AÑO 2011	CAJA No. 5	No. 000010675										
CONTRIBUYENTE CHAFLA TENESACA MAGDALENA				CEDULA - R.U.C. - CODIGO CATASTRAL		CODIGO TRANSACC. VAR												
<b>CERTIFICADOS DEUSOS DE SUELO, LINEA DE FABRICA,</b> CERTIFICADOS DE LINEA DE FABRICA Y NORMAS DE CONSTRUCCION CLAVE CATASTRAL: 03-02-47-08 Dirección : CDLA. LOS CAÑAVERALES				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>VALOR RECIBIDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td>\$ . *****4.00</td> </tr> <tr> <td>CHEQUES</td> <td>\$ . *****0.00</td> </tr> <tr> <td>N/C y/o TRANSFER</td> <td>\$ . *****0.00</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL RECIBIDO</b></td> <td><b>\$ . *****4.00</b></td> </tr> </tbody> </table>						VALOR RECIBIDO	EFFECTIVO	\$ . *****4.00	CHEQUES	\$ . *****0.00	N/C y/o TRANSFER	\$ . *****0.00	<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>\$ . *****4.00</b>
	VALOR RECIBIDO																	
EFFECTIVO	\$ . *****4.00																	
CHEQUES	\$ . *****0.00																	
N/C y/o TRANSFER	\$ . *****0.00																	
<b>TOTAL RECIBIDO</b>	<b>\$ . *****4.00</b>																	
				0314341 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE MILAGRO TESORERIA 14 NOV 2011 10:59:45 NELORES SUELO Y FIRMA DEL CAJERO														
DIRECTOR FINANCIERO		TESORERO MUNICIPAL		JEFE DE RENTAS			PAGO											

**ANEXO 10**



ANEXO 11



ANEXO 12



ANEXO 13





