



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADAS EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE  
GESTIONES Y PAQUETERÍA EN EL CANTÓN MILAGRO**

**Autor(as):**

**MERINO NÚÑEZ GISELLA NATALY**

**GUILLÉN ARCE YOLANDA ESTHER**

**MILAGRO, ABRIL DEL 2013**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Merino Núñez Gissella Nataly y Guillén Arce Yolanda Esther, para optar al título de Licenciadas en Gestión Empresarial y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 19 días del mes de Abril del 2013.

---

Eco. Neoryery Moreno Quinto. MSc.

Tutor(a)

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 19 días del mes de Abril del 2013.

---

Merino Núñez Gissella Nataly  
C.I. 092842041-3

---

Guillén Arce Yolanda Esther  
C.I. 092836700-2

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciadas en Gestión Empresarial, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[    ]
DEFENSA ORAL	[    ]
TOTAL	[    ]
EQUIVALENTE	[    ]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado en primer lugar a Dios, a nuestros padres, Alberto Guillén y Aida Arce, Bolívar Merino y Leonor Núñez, a nuestros hermanos y demás familiares y amigos que estuvieron con nosotros en este duro y arduo trabajo, dándonos fuerza, valor y apoyo para continuar hacia adelante y así lograr cumplir uno de nuestros objetivos de vida.

Nataly & Yolanda...

## **AGRADECIMIENTO**

Al motor principal de nuestras vidas DIOS que nos guio, nos dio sabiduría y fuerzas necesarias para culminar este proyecto, a nuestra familia, en especial a nuestros padres quienes nos brindaron su apoyo y comprensión de manera incondicional.

A nuestra tutora Eco. Neoryery Moreno Quinto por su paciencia su guía y comprensión.

Y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la realización de este proyecto.

Nataly & Yolanda...

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derechos 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 EMPRESA DE GESTIONES Y PAQUETERÍA EN EL CANTÓN MILAGRO y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 19 días del mes de Abril del 2013.

---

Merino Núñez Gissella Nataly  
C.I. 092842041-3

---

Guillén Arce Yolanda Esther  
C.I. 092836700-2

## INTRODUCCIÓN

Al encontrarnos en un mundo en donde uno de los componentes más importantes para el ser humano es el tiempo, el mismo que cada vez es más insuficiente, en esta ocasión quisiéramos enfocarnos en los habitantes del cantón Milagro de entre 18 y 65 años de edad, ya que dentro de este grupo se encuentran aquellas personas que debido a las diferentes actividades que deben realizar en un día ya sea en el ámbito personal o profesional no cuentan con el tiempo necesario para realizar otras actividades de igual importancia las cuales en varias ocasiones deben ser dejadas de la lado o aplazar su cumplimiento a causa de no contar con el tiempo necesario para realizarlo.

Los pagos de facturas, servicios, envíos de paquetes, son algunas de las actividades que los milagreños no pueden o no logran realizar a tiempo ya que están obligados a cumplir otras responsabilidades.

En la actualidad y debido al acelerado ritmo de vida y los avances que ha dado nuestro país para lograr llegar a ocupar algún cargo en alguna empresa pública o privada ya no basta con obtener un título de bachiller como antes ahora es necesario contar con maestrías y/o PhD, u otros títulos de tercer y cuarto nivel, es por ello que las personas se han visto en la obligación de reiniciar estudios superiores para lograr cumplir sus objetivos y metas, otros han optado por iniciar sus negocios propios, realizar todo esto requiere de mucho tiempo y es por ello que proponemos la creación de una empresa dedicada a brindar servicios de gestiones y paquetería que ayude a los milagreños a poder cumplir con todas sus obligaciones a tiempo y de cierta manera a tener momentos de relajación y puedan realizar otras actividades de distracción o compartir más tiempo con sus familias.

Realizamos un estudio de mercado para conocer si nuestra propuesta tendría aceptación y de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de 382 encuestas que fue la muestra que tomamos llegamos a la conclusión de que si tendría la aceptación esperada por parte de los consumidores, de la misma manera realizamos un análisis financiero del cual podemos concluir que será un proyecto rentable según nuestros indicadores financieros.

## **RESUMEN**

En la actualidad las personas debido que realizan diversas actividades en un mismo día no cuentan con el tiempo necesario para realizar otro tipo de actividades de igual importancia como cancelar sus servicios, permanecer más tiempo con sus familias, o tener tiempo de relax, etc. y a causa de que tienen que cumplir con sus otras obligaciones dejan estas de lado. Por esta razón el presente proyecto está enfocado en la creación de una empresa de gestiones y paquetería que de una u otra manera ayude a los milagreños a cumplir con algunas de sus obligaciones y puedan gozar de tiempo para realizar otras actividades, esto beneficiara principalmente a aquellas personas que debido a diversas circunstancias se ven en la obligación de estudiar y trabajar al mismo tiempo, o a las madres de familia que además de cuidar su hogar trabajan, también a personas que tienen sus negocios propios y no lo pueden dejar por ir y realizar otras actividades y a la población en general que por motivos adversos requieran los servicios de una empresa de este tipo.

## **ABSTRACT**

Today people because that perform various activities in one day do not have the time to do other equally important activities such as canceling their services, spend more time with their families, or have time to relax, etc.. and because they have to fulfill their other obligations leave these aside. That is why this project is focused on creating a company paperwork and parcels of one way or another to help milagreños to meet some of their obligations and to enjoy time for other activities, this will mainly benefit those people due to various circumstances are obliged to study and work at the same time, or mothers who also take care of your homework, also to people who have their own business and they can't leave to go and perform other activities and the general population for adverse reasons require the services of a company like this.

## ÍNDICE GENERAL

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1.1    Problematización .....	1
1.1.2    Delimitación del problema.....	3
1.1.3    Formulación del problema .....	3
1.1.4    Sistematización del problema .....	3
1.1.5    Determinación del tema .....	4
<b>1.2 OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
1.2.1    Objetivo General de la Investigación .....	4
1.2.2    Objetivos Específicos de Investigación .....	4
<b>1.3 JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.3.1    Justificación de la investigación .....	4

### CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

<b>2.1 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>6</b>
2.1.1    Antecedentes Históricos .....	6
2.1.2    Antecedentes Referenciales .....	7
2.1.3    Fundamentación .....	10
<b>2.2 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>26</b>
<b>2.3 MARCO LEGAL</b> .....	<b>30</b>
<b>2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>50</b>
2.4.1    Hipótesis General .....	50
2.4.2    Hipótesis Particulares .....	50
2.4.3    Declaración de Variables .....	50
2.4.4    Operacionalización de las Variables .....	51

**CAPITULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

<b>3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL</b>	<b>53</b>
<b>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA</b>	<b>55</b>
3.2.1 Características de la población	55
3.2.2 Delimitación de la población	55
3.2.3 Tipo de muestra	55
3.2.4 Tamaño de la muestra	56
3.2.5 Proceso de selección	57
<b>3.3 LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>57</b>
3.3.1 Métodos teóricos	57
3.3.2 Métodos Empíricos de Investigación	58
<b>3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>58</b>

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

<b>4.1 Análisis de la situación actual.</b>	<b>59</b>
<b>4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas</b>	<b>71</b>
<b>4.3 Verificación de hipótesis</b>	<b>72</b>

**CAPITULO V**  
**PROPUESTA**

<b>5.1 TEMA</b>	<b>74</b>
<b>5.2 FUNDAMENTACIÓN</b>	<b>74</b>
<b>5.3 JUSTIFICACIÓN</b>	<b>76</b>
<b>5.4 OBJETIVOS</b>	<b>77</b>
5.4.1 Objetivo general de la propuesta	77
5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta	77
<b>5.5 UBICACIÓN</b>	<b>77</b>

<b>5.6 FACTIBILIDAD</b> .....	<b>78</b>
5.6.1 Área administrativa. ....	78
5.6.2 Área operativa. ....	78
5.6.3 Área técnica.....	79
5.6.4 Marco legal .....	79
<b>5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</b> .....	<b>91</b>
5.7.1 Actividades .....	101
5.7.2 RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIERO.....	114
5.7.3 IMPACTO .....	135
5.7.4 CRONOGRAMA .....	136
5.7.5 LINEAMIENTO PARA EVALUAR LA PROPUESTA .....	137
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>138</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>139</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>140</b>
<b>LINCOGRAFÍA</b> .....	<b>141</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>143</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b>	
<b>Indicadores de las Variables .....</b>	<b>51</b>
<b>Cuadro 2.</b>	
<b>Número de habitantes por edad del cantón Milagro .....</b>	<b>56</b>
<b>Cuadro 3.</b>	
<b>Incidencia de las actividades ocupacionales y profesionales en la disponibilidad de tiempo. ....</b>	<b>59</b>
<b>Cuadro 4.</b>	
<b>La sociedad y la acumulación de actividades diarias. ....</b>	<b>61</b>
<b>Cuadro 5.</b>	
<b>Las tareas inconclusas ocasionadas por los compromisos inesperados. ....</b>	<b>62</b>
<b>Cuadro 6.</b>	
<b>La privación del tiempo en el hogar y los problemas familiares. ....</b>	<b>63</b>
<b>Cuadro 7.</b>	
<b>La no realización de las gestiones personales debido a las actividades ocupacionales y profesionales. ....</b>	<b>64</b>
<b>Cuadro 8.</b>	
<b>La planificación del tiempo y las actividades personales. ....</b>	<b>65</b>
<b>Cuadro 9.</b>	
<b>Retrasos en las actividades a causa de los compromisos inesperados. .</b>	<b>66</b>
<b>Cuadro 10.</b>	
<b>Familias unidas y el tiempo en el hogar. ....</b>	<b>67</b>
<b>Cuadro 11.</b>	
<b>Incidencia de la planificación del tiempo en la realización de las actividades cotidianas. ....</b>	<b>68</b>
<b>Cuadro 12.</b>	
<b>La acumulación de actividades causada por cumplir con la sociedad. ....</b>	<b>69</b>
<b>Cuadro 13.</b>	
<b>Porcentaje de los tipos de pagos realizados a través de internet. ....</b>	<b>70</b>
<b>Cuadro 14.</b>	
<b>Verificación de hipótesis .....</b>	<b>72</b>

<b>Cuadro 15.</b>	
<b>Descripción del cargo de Administrador/Contador .....</b>	<b>94</b>
<b>Cuadro 16.</b>	
<b>Descripción del cargo de Secretaria/Recepcionista.....</b>	<b>95</b>
<b>Cuadro 17.</b>	
<b>Descripción del cargo del Abogado .....</b>	<b>96</b>
<b>Cuadro 18.</b>	
<b>Descripción del cargo de Call Center .....</b>	<b>97</b>
<b>Cuadro 19.</b>	
<b>Descripción del cargo de Mensajero y Gestorador. ....</b>	<b>98</b>
<b>Cuadro 20.</b>	
<b>Análisis FODA .....</b>	<b>105</b>
<b>Cuadro 21.</b>	
<b>Análisis FO – FA – DO – DA. ....</b>	<b>106</b>
<b>Cuadro 22.</b>	
<b>Anuncio radial .....</b>	<b>109</b>
<b>Cuadro 23.</b>	
<b>Precios de los Servicios .....</b>	<b>112</b>
<b>Cuadro 24.</b>	
<b>Recursos .....</b>	<b>114</b>
<b>Cuadro 25.</b>	
<b>Tabla de amortización .....</b>	<b>115</b>
<b>Cuadro 26.</b>	
<b>Presupuesto de ventas año 1.....</b>	<b>116</b>
<b>Cuadro 27.</b>	
<b>Presupuesto de ventas año 2.....</b>	<b>117</b>
<b>Cuadro 28.</b>	
<b>Presupuesto de ventas año 3.....</b>	<b>118</b>
<b>Cuadro 29.</b>	
<b>Presupuesto de ventas año 4.....</b>	<b>119</b>
<b>Cuadro 30.</b>	
<b>Presupuesto de ventas año 5.....</b>	<b>120</b>

<b>Cuadro 31.</b>	
<b>Flujo de caja año 1.....</b>	<b>121</b>
<b>Cuadro 32.</b>	
<b>Flujo de caja año 2.....</b>	<b>122</b>
<b>Cuadro 33.</b>	
<b>Flujo de caja año 3.....</b>	<b>123</b>
<b>Cuadro 34.</b>	
<b>Flujo de caja año 4.....</b>	<b>124</b>
<b>Cuadro 35.</b>	
<b>Flujo de caja año 5.....</b>	<b>125</b>
<b>Cuadro 36.</b>	
<b>Estado de Resultado.....</b>	<b>126</b>
<b>Cuadro 37.</b>	
<b>Balance General.....</b>	<b>127</b>
<b>Cuadro 38.</b>	
<b>Razones Financieras.....</b>	<b>128</b>
<b>Cuadro 39.</b>	
<b>Cronograma de Actividades.....</b>	<b>136</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.**

**Pregunta 1. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales inciden en la disponibilidad del tiempo?..... 60**

**Figura 2.**

**Pregunta 2. ¿A criterio personal la necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades diarias? ..... 61**

**Figura 3.**

**Pregunta 3. ¿Cree usted que la existencia de compromisos inesperados provoca tareas inconclusas? ..... 62**

**Figura 4.**

**Pregunta 4. ¿Según su criterio considera usted que la privación del tiempo en el hogar genera problemas en las relaciones familiares? ..... 63**

**Figura 5.**

**Pregunta 5. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales le afectan en la realización de sus gestiones personales? 64**

**Figura 6.**

**Pregunta 6. ¿Piensa usted que si planifica mejor su tiempo tendría más espacio para realizar otras actividades personales? ..... 65**

**Figura 7.**

**Pregunta 7. ¿Ha sufrido retrasos en sus actividades debido a compromisos inesperados? ..... 66**

**Figura 8.**

**Pregunta 8. ¿Piensa usted que si dedicamos más tiempo al hogar tendríamos familias más unidas? ..... 67**

**Figura 9.**

**Pregunta 9. ¿Considera usted que la planificación del tiempo incide en la realización de sus actividades cotidianas? ..... 68**

**Figura 10.**

**Pregunta 10. ¿Al intentar cumplir con todos los favores que le piden las demás personas esto le genera la acumulación de sus actividades? ..... 69**

**Figura 11.**

**Pregunta 11. ¿Qué tipo de pagos ha realizados a través del internet? .... 70**

<b>Figura 12.</b>	
<b>Khipu.....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 13.</b>	
<b>Mapa del local .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 14.</b>	
<b>Foto de Local.....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 15.</b>	
<b>Organigrama.....</b>	<b>99</b>
<b>Figura 16.</b>	
<b>Croquis del local .....</b>	<b>101</b>
<b>Figura 17.</b>	
<b>Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter.....</b>	<b>103</b>
<b>Figura 18.</b>	
<b>Logotipo .....</b>	<b>108</b>
<b>Figura 19.</b>	
<b>Valla Publicitaria .....</b>	<b>109</b>
<b>Figura 20.</b>	
<b>Uniformes de los trabajadores.....</b>	<b>110</b>
<b>Figura 21.</b>	
<b>Contenedor de la moto .....</b>	<b>111</b>
<b>Figura 22.</b>	
<b>Capital de trabajo .....</b>	<b>129</b>
<b>Figura 23.</b>	
<b>Rentabilidad de las Ventas.....</b>	<b>130</b>
<b>Figura 24.</b>	
<b>Rentabilidad del Activo.....</b>	<b>131</b>
<b>Figura 25.</b>	
<b>Rentabilidad del Patrimonio.....</b>	<b>132</b>
<b>Figura 26.</b>	
<b>Índice de Liquidez.....</b>	<b>133</b>
<b>Figura 27.</b>	
<b>Nivel de Endeudamiento.....</b>	<b>134</b>

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

Hoy por hoy las personas debemos desenvolvemos en diferentes ámbitos si deseamos cumplir nuestros objetivos y metas planteadas, esto ha llevado a que tengamos diversas actividades ocupacionales y profesionales que realizar cada día en un período determinado, debido a esto no disponemos de tiempo para realizar otro tipo de diligencias que también son de gran importancia, las cuales al no cumplirlas podrían ocasionarnos futuras adversidades.

La problemática se da también por los siguientes factores:

Si bien es cierto la planificación del tiempo es un factor muy valioso que te ayuda a organizar y cumplir algunas de las obligaciones que tengas pendientes y de esta manera haya menos incumplimiento de las actividades cotidianas necesarias para vivir en armonía, ya sean familiares o simplemente tener una vida social activa.

La necesidad de quedar bien con las personas y tener una buena relación con los demás que están a nuestro alrededor o con los que compartimos varias horas del día como compañeros de trabajo, familiares cercanos o vecinos, nos ha llevado a no poder negarnos ante alguna petición que ellos nos hagan, lo cual como consecuencia genera la acumulación de las actividades por realizar y nuestro esfuerzo sería en vano.

Durante el día nadie está exento de la aparición de compromisos inesperados unos de poca importancia y otros de un gran valor que debemos cumplirlos de una u otra forma, y como resultado de esto probablemente tendríamos que postergar la actividad que estemos realizando en ese momento o dejar de hacer alguna de las que tenemos pendientes y esto provocaría que tengamos tareas inconclusas.

La familia es el núcleo de la sociedad y requiere de atención ya que el permanecer cierta cantidad de tiempo en el hogar ayuda a mantenerse unida y estable, para de esta manera mantener excelentes relaciones familiares ya que esto se verá reflejado en la actitud de las personas, debido a que si una persona no está bien en el ámbito familiar esto tendrá un gran peso en su desenvolvimiento ya sea en la sociedad, trabajo o estudio.

Milagro es una ciudad que en los últimos tiempos ha empezado a desarrollar con más fuerza sus actividades económicas, como consecuencia de esto se han generado más posibilidades de empleo lo cual ha hecho que el tiempo libre de los milagreños se reduzca.

**Pronóstico:**

Si persiste la problemática la población Milagreña cada día va a incumplir las diferentes actividades que tiene que realizar como por ejemplo: no lograría cancelar a tiempo las planillas o cuentas de los servicios que posee, y en algún determinado momento tendrán tantas actividades por realizar que no podrían trabajar y estudiar al mismo tiempo y esto lo llevaría a abandonar forzosamente una de estas dos actividades, otro de los inconvenientes que se generarían será que no podría tener una vida social activa ya que el hecho de tener tantas cosas por hacer les impedirá relacionarse con las personas de su alrededor, las familias al no poder compartir tiempo juntos, los hogares se separarían los hijos al no tener la atención y la orientación que necesitan, esto los llevara a tomar decisiones equivocadas y escogerán caminos incorrectos, lo cual se verá reflejado en su futuro.

## **Control de pronóstico.**

Por las razones antes expuestas la población milagreña requiere de un servicio que le provea soluciones a las necesidades que presenten, el cual les aporte una ayuda idónea en lo que concierne al cumplimiento de sus actividades ocupacionales y profesionales tales como pago de sus servicios básicos, tarjetas de crédito, predios municipales, matrículas de autos, citaciones, pensiones, SRI, y otros servicios como internet, televisión por cable, cuotas de créditos en almacenes, entre otros, así como también la recepción y entrega de documentos, paquetes o sobres, obsequios desde y hacia un determinado lugar, ante estas necesidades consideramos imperante la creación de una empresa la misma que podrá solucionar los múltiples problemas que se dan por la falta de tiempo en la población.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**País:** Ecuador.

**Región:** 5 (Costa).

**Provincia:** Guayas.

**Ciudad:** Milagro.

**Sector:** Habitantes del cantón de 18 a 65 años de edad.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cómo incide las actividades ocupacionales y profesionales en los habitantes del cantón Milagro 18 a 65 años de edad en la disponibilidad de tiempo?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

- ¿Qué incidencia tiene la planificación del tiempo en el incumplimiento de las actividades cotidianas de la población Milagreña?
- ¿Qué efecto tiene la necesidad de quedar bien con la sociedad en la acumulación de actividades por realizar?
- ¿De qué manera afectan los compromisos inesperados en las tareas inconclusas?
- ¿Cómo afecta el tiempo en el hogar en las relaciones familiares?

### **1.1.5 Determinación del tema**

Las actividades ocupacionales y profesionales frente a la disponibilidad de tiempo en los habitantes del cantón Milagro.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General de la Investigación**

Determinar los efectos de las actividades ocupacionales y profesionales en función de la disponibilidad de tiempo de la población milagreña mediante un estudio de campo para plantear posibles soluciones.

### **1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación**

- Determinar la incidencia de la planificación del tiempo en el incumplimiento de las actividades cotidianas de los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad, para impedir cambios marginales en su programación.
- Conocer el efecto que tiene la necesidad de quedar bien con la sociedad en la acumulación de actividades por realizar, para evitar incumplir una responsabilidad adquirida.
- Analizar de qué manera afecta el cumplimiento los compromisos inesperados en la producción de tareas inconclusas, para conocer qué alternativas de solución existen y así lograr cumplir con todas las obligaciones.
- Explicar cómo afecta el tiempo en el hogar en el desarrollo de las relaciones familiares, para prevenir posibles problemas.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

Debido al acelerado ritmo de vida que llevan las personas en la actualidad a causa del incremento de las horas de trabajo y estudios, a las nuevas exigencias del mercado laboral al momento de contratar un empleado ya que actualmente para obtener un cargo dentro de una institución o empresa ya no basta con ser bachiller si no que es casi indispensable que tengan estudios

universitarios y si es un cargo de mayor responsabilidad se exigen incluso estudios de post-gradados o PhD, y para obtener esto las personas deben dedicarle mucho tiempo a realizar estos estudios y para así cumplir con las exigencias del mercado laboral, pero dado el alto costo de esto también deben trabajar para obtener los recursos económicos necesarios para lograrlo,

Consideramos que es importante porque existen personas que realizan un sin número de actividades diariamente, profesionales que el mundo económico exige con mayores preparaciones académicas, para lograrlo debe tener esa mayor preparación. Además realizan actividades laborales extensas, y estudian en el poco tiempo que les queda, eso ha repercutido en que ya la gente no tiene casi tiempo para realizar otras labores debemos cumplir por vivir dentro de una sociedad.

Esto beneficiara considerablemente a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad, ya que generalmente son ellos los que debido a varias circunstancias deben estudiar y trabajar y su tiempo es escaso e inflexible ya que deben cumplir a cabalidad con estas dos grandes responsabilidades si desean lograr cumplir sus objetivos y metas planteadas.

Se lograría que las familias puedan compartir más tiempo a diario y esto les ayudara a mantenerse unidas, las personas que poseen negocios propios podrían dedicarse más tiempo el mismo y así lograr que estos tengan éxito, los profesionales que prestan sus servicios a empresas públicas o privadas podrán cumplir con eficiencia su trabajo. Por medio de esta investigación lograremos conocer las necesidades, requerimientos y preferencias que muestra un posible mercado meta con la finalidad de satisfacerlas a cabalidad, esto generara un aporte a la sociedad dada la gran ayuda que brindara para que las personas puedan tener una asistencia idónea que contribuya al cumplimiento y realización de todas sus actividades.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

El trabajo es una parte fundamental de la vida del ser humano donde de una u otra forma demuestra la facultad de transformar la naturaleza para su bienestar, esto se vio desde los primeros tiempos en donde existió el empoderamiento de frutos esto quiere decir que se empezó a cultivar la tierra como único medio de subsistencia también se inicio la caza y la pesca en donde demostraban su fuerza y habilidades.

En las primeras sociedades la forma de producción demostraba el desempeño de diversas funciones de acuerdo a sus capacidades, gustos y/o aptitudes.

En ese tiempo aun no constaba división de clases sociales, debido a que todos poseían los mismos bienes, de esta manera todos trabajaban a favor de la comunidad a la cual pertenecían.

El hombre aun desarrollaba técnicas útiles para hacer su trabajo menos pesados, después de miles de años el hombre al fin pudo inventar la rueda, el foco, el papel, etc., debido a que cada día enfrentaban una nueva batalla por sobrevivir el tiempo libre cada vez se volvía más escaso, lo cual no les permitía desarrollar nuevas técnicas, ni realizar invenciones.

Luego de algún tiempo se empezó a desarrollar la era de la industria en donde el trabajo era más exigente y las personas se veían en la obligación de dejar por un tiempo a su familia, a pesar de los bajos salarios que recibían no abandonaban el trabajo ya que para algunos esa era la única fuente de ingresos que poseían, con el paso del tiempo las personas que ya habían tenido alguna experiencia de trabajo decidieron salir de las fabricas y emprender sus propios negocios.

Los horarios de trabajo de cada persona varían de acuerdo a su profesión/ocupación, pero según el código de trabajo todos deben cumplir una carga horario de 8 horas diarias y 40 semanales, esto para quienes trabajan para una institución pública o privada, pero hay quienes se dedican a sus negocios propios y sus horas y horarios de trabajo van más allá, debido a que ellos deciden cuantas horas deben invertir a su propio negocio, esto sin contar las horas dedicadas a otras tareas u obligaciones que deben cumplir por el hecho de formar parte de una sociedad.

Desde sus inicios la Organización Internacional del Trabajo, ha tenido como mayor desafío establecer las horas y tiempo de trabajo adecuado, y de la misma manera las vacaciones, periodos de descanso por enfermedad, embarazo u otras situaciones que lo ameriten, todo esto con la finalidad de mantener seguros y protegidos a los trabajadores, y para lograrlo con el paso de los años se han creado o constituido varias normas y reglamentos de trabajo que no afecten ni a empleados ni a empleadores.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

BALLADARES PONGUILLO, Karen Andrea; SANTOS SANTILLÁN Zully Maribel; RODRÍGUEZ SANTOS Carlos Javier: *Creación de una empresa dedicada al servicio de encargos personalizados en la ciudad de Guayaquil*, Tesis de grado para optar al título de Ingeniera Comercial y Empresarial, Facultad de economía y negocios, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, 2009.

Los autores de esta investigación tienen como problema principal que los guayaquileños (estudiantes y ejecutivos), no cuentan con el tiempo suficiente para realizar sus asuntos personales y son quienes se ven obligados a postergar ciertas obligaciones por cumplir otras.

Entonces su problema a solucionar es la falta de tiempo, debido a que este en el mundo actual es insuficiente para la mayoría de las personas, y esto hace que especialmente los estudiantes y ejecutivos no puedan realizar todas sus actividades, este proyecto lo podrán ejecutar ofreciendo a las personas una optimización de sus horas y la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades en general.

Como solución a este problema proponen la creación de una empresa que se dedique a realizar cualquier tipo de tarea, encargo o trámite en la ciudad de Guayaquil. Esperan que al implementar esta nueva empresa los guayaquileños puedan tener la facilidad de realizar de manera ágil, eficiente y rápida todas sus actividades. Este proyecto lo orienta hacia personas naturales dentro de la ciudad y ofrecerá los servicios de pagos de planillas de servicios básicos, tarjetas de crédito, así como también enviar documentos, realizar encargos; compras de diferentes tipos de mercancías tales como medicinas, papelería, entre otros pedidos de cualquier tipo, las personas podrán llamar a la empresa y esta se encargará de hacerlo por ellos.

Buscan poner esta empresa al alcance de todos los guayaquileños, ya que en Guayaquil existe una que ofrece servicios similares a los que ellos van a ofrecer, pero al investigarla notaron que esta aunque va a competir directamente la suya, la misma no ha surgido, debido a la poca publicidad que se le ha dado a este importante tipo de servicio.

La excelencia de su servicio consistirá en cumplir con las expectativas de todos sus posibles clientes, ofertando este servicio mediante diversos medios de comunicación.

Contarán con trabajadores debidamente capacitados para realizar estas actividades, brindando a los consumidores la optimización de su tiempo y logrando que estos cumplan con todas sus obligaciones.

Los estudiantes concluyen que al brindar un servicio eficiente y garantizado, que cumpla con las expectativas de los clientes que hoy en día exigen a demás de una buena atención, un confiable proveedor que mantenga el buen precepto que se quiere lograr en la ciudad donde se iniciarán las operaciones.

PROAÑO Elizabeth; CABRERA Deyaneira: *Creación de una empresa dedicada al servicio de mensajería, asistencia personal y corporativa*. Ambas estudiaron Administración de Empresas en la ciudad de Quito, 2009.

Deyaneira Cabrera y Elizabeth Proaño son dos ejecutivas que fueron escalando en sus carreras hasta llegar a puestos gerenciales muy bien remunerados.

Sus exigentes horarios fueron la semilla de lo que ahora es Mi Asistente: un servicio de mensajería, asistencia personal y corporativa, estas emprendedoras observaron que todas las personas se quejan de la falta de tiempo para hacer los trámites cotidianos como pagar los servicios, los impuestos, matricular el auto, llevar la ropa a la tintorería, etc.; y esas quejas se fueron convirtiendo en un plan de negocios que más tarde se convirtió en una empresa de mensajería, ellas querían ayudar a las personas que como al igual que ellas tampoco tenían tiempo para esos menesteres.

“optamos por este servicio porque cada día hay menos tiempo para hacer es tipo de trámites. Hasta ahora la experiencia ha sido buena”, dice Francisco Acosta, gerente de esta empresa.

Mi asistente factura entre USD 5000 y 6000 cada mes y ya han recuperado su inversión que fue de USD 2400, lo que aun no han recuperado es su tiempo ya que ahora le dedican un gran porcentaje del día a su negocio pero “vale la pena”, dicen las empresarias.

CHICAIZA BASANTES, Alexandra Raquel: *Creación de un plan de negocios para una empresa de servicios de mensajería y paquetería en la ciudad de Quito*, Proyecto previo a la obtención del título de Ingeniero Empresarial, Facultad de ciencias administrativas, Escuela Politécnica Nacional, Quito, 2008.

Este proyecto busca crear una empresa de courier en la ciudad de Quito, a pesar de que en esta ciudad existen aproximadamente 62 empresas dedicadas a brindar este tipo de servicio luego de que realizaron la respectiva investigación de mercado que realizaron para conocer las necesidades requerimientos y preferencias de los consumidores, llegaron a la conclusión que las personas se encuentran insatisfechas en cuanto a las características de estos servicios, y de la misma manera la posible gran aceptación que tendrían al ingresar a este mercado.

Su problema principal es la creciente necesidad de comunicación de persona a persona y de empresa a empresa y que estas desean hacerlo de manera más rápida pero no cuentan con esa facilidad ya que todas las empresas que existen se han enfocado mas en el courier internacional dejando un poco de lado el local.

Basados en lo antes mencionado llegan a la conclusión de que implementar este servicio beneficiara a todos los quiteños que sienten la necesidad de enviar algún documento o paquete de manera oportuna y sobre todo segura.

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **Sociológico**

La vida social no se rige por normas escritas, pero a pesar de ello todos conocemos como debemos actuar, estas normas están basadas en la amabilidad, respeto, tolerancia, solidaridad y comprensión, los habitantes de una misma ciudadela, barrio, recinto, sector o, o simplemente los conocidos y conocidas con las que compartimos ciertos intereses, hobbies, gustos, creencias y demás cosas por la cuales sentimos afinidad con ellas, constituyen nuestro circulo social.

Para poder mantener una vida social activa e interesante debemos conocer gente con la que sentimos un alto grado de afinidad y con la cual nos sentimos a gusto, cabe mencionar que a pesar de ello siempre van a existir personas con las cuales de una manera casi inexplicable vamos a sentir un mayor grado

de afecto, complicidad, lealtad y mas, que quizás con la mayoría de las otras personas no, ellos se convertirán en nuestro amigos y cómplices y podremos compartir ya asuntos más personales.

Se ha mencionado en varias ocasiones que lo que nos hace humanos realmente es el hecho de vivir en sociedad, ya que nuestra personalidad se forma cuando interactuamos con nuestros semejantes, en general, las personas aprendemos a hablar, comunicarnos, dar y recibir afecto, en nuestra familia, desde pequeños nuestro padres y hermanos nos enseñan que debemos y que no hacer para lograr ser aceptados en la sociedad, esto es porque debemos cumplir con las normas que la sociedad establece.

La sociología es la ciencia que habla sobre las situaciones de existencia y desarrollo de las sociedades humanas, y está enfocada al estudio y análisis del comportamiento del ser humano al desenvolverse en una sociedad, las diferentes actividades y ocupaciones que tienen las personas ya sean su trabajo, estudios o tiempo libre, en cualquiera de estas ya sea de una u otra forma tendrá que relacionarse con otras personas por este motivo nuestro tema de investigación se interrelaciona con la sociología.

### **Psicológico – Científico**

La psicología es la ciencia que estudia y trata de comprender la mente y el comportamiento humano en relación al medio que lo rodea y en todos sus aspectos, como la cultura, sociedad, educación, salud, el trabajo, etc.

Esta ciencia está basada en el método científico y busca describir y explicar todos los aspectos del pensamiento, de los sentimientos, de las percepciones y de las acciones humanas, actualmente el mundo laboral se ha vuelto más competitivo y esto produce que las personas están cada vez más bajo un fuerte estrés laboral, el estrés es denominada la enfermedad del siglo XXI, ya que es la causante de las enfermedades más comunes e incluso hasta de la muerte.

El científico Bruce S. McEwen, de la Universidad Rockefeller autor del artículo de la revista New England ha llegado a la conclusión de que las actividades

extremas realizadas por las personas en sus lugares de trabajo pueden producir un desgaste en el sistema nervioso, cardiovascular, metabólico, etc<sup>1</sup>

El estrés profesional es consecuencia de la excesiva cantidad de trabajo el cual en ocasiones tiene cierta urgencia. También otros motivos como la falta de toma de decisiones, la monotonía, la poca motivación de parte de los supervisores por el trabajo realizado, los retos, el horario, la relación con los compañeros de trabajo, pueden provocar el estrés laboral.

En otros países se está llevando a cabo programas para contrarrestar el problema del estrés en los trabajadores los cuales están dando excelentes resultados, entre las acciones que incluyen estos programas están: enseñar destrezas para mejorar su comunicación, dar lecciones de técnicas de relajación e, incluso, establecer tiempos de descanso, muchas empresas están adoptando estas medidas de mejoramiento las cuales han contribuido grandiosos resultados contra el estrés profesional.

### **Actividades Ocupacionales**

Existen tres grados de situación ocupacional: investigación, competición y resultado que establecen el nivel de desempeño del periodo de adaptación al cumplir con los requerimientos de la sociedad permitiéndole a la persona tener una aportación productiva.

También se identifican tres grados de descoordinación ocupacional: incapacidad, ineptitud e imposibilidad, esto a causa del estrés y la falta de competitividad en el ambiente y que conducirían al nivel inadaptativo.

Una persona puede sufrir algunos cambios hasta que pueda adaptarse al estilo de vida competitivo de su entorno. Al identificar los problemas y encontrar las soluciones ayudaría a l mejoramiento de su vida ocupacional para que de esta manera el individuo pueda mejorar su relación con la sociedad y su ambiente.

En conclusión la actividad ocupacional es un grupo de habilidades y labores que efectúan un desempeño efectivo en el contexto de forma satisfactoria los roles determinados en su entorno inmediato.

---

<sup>1</sup>Científico Bruce S. McEwen

## Elementos Básicos

Obtener una destreza para efectuarla de manera efectiva en alguna actividad de la vida diaria.

Tener un verdadero deseo de ser eficaz y eficiente dentro del entorno en el que se encuentra.

La practica debida de las reglas establecidas en su entorno y el respeto hacia las mismas determinara su relación con la sociedad.<sup>2</sup>

"La ocupación es todo comportamiento que es motivado por un impulso personal y consciente de ser efectivo en el ambiente con el objeto de cumplir con una serie de roles individuales que son formados por una tradición cultural y aprendidos a través del proceso de socialización" (por Gary Kielhofner).<sup>3</sup>

## Actividades de la Vida Diaria

Son ocupaciones de la vida cotidiana que realiza cada persona y está formada por las actividades de cuidado personal, responsabilidades y tiempo de ocio.

Las actividades de la vida cotidiana se dividen en: Actividades básicas y actividades instrumentales.

- Las actividades Básicas: son aquellas actividades destinadas al cuidado propio del cuerpo o también conocidas como el cuidado personal diario son actividades que todas las personas realizan a lo largo del día y están destinadas a la calidad y cuidado de vida de uno mismo.
- Las actividades instrumentales: son aquellas actividades que se desarrollan en el entorno las cuales muchas veces pueden ser complejas y por lo general su ejecución es opcional.

De acuerdo a lo antes mencionado podemos decir que las actividades básicas se diferencian de las instrumentales debido a que estas se basan en las tareas personales de un individuo mientras que las instrumentales son diligencias en

---

<sup>2</sup>[http://www.arpom.org/Act\\_ocupacionales.html](http://www.arpom.org/Act_ocupacionales.html)

<sup>3</sup>Gary Kielhofner

donde existe una relación con su entorno es decir que interactúan dos o más personas.<sup>4</sup>

### **Actividad Empresarial o Profesional**

Cuando una persona quiere realizar una actividad económica lo primero que tiene que saber es que tipo de actividad económica va a efectuar ya que estas se especifican por el título de empresariales y profesionales esto es muy importante ya que de acuerdo a los títulos se definirán las leyes que deberá cumplir.

La definición de una actividad como profesional no solo con el hecho de tener un título que confirme una cualificación. Si bien es cierto que la obtención de un título es muy importante para la práctica de actividades profesionales esto no es concluyente en el ámbito fiscal.

Los resultados de las actividades profesionales se los logra mediante la práctica libre de la profesión, siempre que dicha práctica efectúe la organización por sus propios medios de recursos humanos y de producción o uno de los dos. En este grupo podemos incluir a cantantes, arquitectos, médicos, notarios, veterinarios, maestros agentes de seguros, corredores de comercio, abogados...<sup>5</sup>

Consideramos a las siguientes actividades y sus derivados como rendimientos empresariales: servicios de alimentación, extractivas, de fabricación, confección, hostelería, construcción, comercio al por mayor y al por menor, mineras, transporte, telecomunicaciones, etc.

La diferencia entre las actividades profesionales y empresariales es que las profesionales se enfocan en el resultado de la práctica de su profesión en cuanto a la labor que realiza, por otro lado las actividades empresariales se encaminan mas a la creación de un modelo de negocio su diseño y su estructura, también se enfoca en el progreso del mismo y en la organización de la compañía.

---

<sup>4</sup><http://terapeutas.blogspot.com/2011/07/actividades-de-la-vida-diaria.html>

<sup>5</sup><http://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/actividad-empresarial-o-profesional>

## **Que es el Tiempo**

El tiempo es lo que marca cada uno de nuestros pensamientos, sentimientos, experiencias y acciones desde que nacemos hasta que morimos.

Muchos dicen ganar tiempo, ahorrarlo o perderlo pero en realidad es que ni siquiera logran atesorarlo. El tiempo no se detiene y avanza de forma irremediable y no podemos hacer nada para detenerlo. Sería algo absurdo tratar de que su curso sea más lento o más rápido, o querer almacenar un poco para el futuro.<sup>6</sup>

Debido al tiempo podemos ordenar de cierta forma los hechos de nuestra vida e identificarlos como nuestro presente, pasado y futuro.

### **Porque a las personas les falta el tiempo:**

La mayoría de las personas suelen lamentarse. Solo viven agobiadas porque les falta el tiempo y no pueden realizar todas sus actividades, al parecer se trata de una de las inevitables consecuencias del estilo de vida que llevan debido a las exigencias del medio en el que se desenvuelven el cual les obliga a ir a todas partes de prisa, a comer rápido, trabajar apresuradamente, y dormir poco.

### **Como se planifica el tiempo**

Al organizar nuestro tiempo nos solo debemos preocuparnos de la parte profesional sino también de la parte personal, la familia y nuestros pasatiempos favoritos, no es posible que siempre estemos diciendo que siempre nos falta el tiempo para todo, pero si está bien organizado será mucho más fácil de llevar a efecto todas nuestras actividades.<sup>7</sup>

Planificar el tiempo no quiere decir que solo haremos una lista de todas las cosas que tenemos que realizar sino que debemos anticipadamente clasificarlas de acuerdo a su prioridad de esa manera podremos identificar que

---

<sup>6</sup><http://recuerdosdepandora.com/filosofia/existe-el-tiempo/#ixzz2G8hat9yv>  
Under Creative Commons License: Attribution Non-Commercial Share Alike

<sup>7</sup><http://certeza.wordpress.com/2008/11/20/como-planificar-nuestro-tiempo/>

tareas son las urgentes pero no tan importantes y la importantes pero no tan urgentes.

Otras actividades que debemos tener muy en cuenta son las que se deben realizar en tiempo determinado que por lo general son las actividades profesionales, estas tareas son las que pueden ser una piedra de tropiezo para nuestra planificación por ese motivo son las primeras en nuestra lista, claro que al realizar esta lista debemos tener en cuenta todo el tiempo que disponemos al día siempre equilibrando la parte profesional y la parte personal.

### **La Planificación del tiempo y las actividades cotidianas**

Con el pasar del tiempo se han dado muchos cambios en la forma de vida de las personas, ya que por las diversas actividades cotidianas que efectúan el factor tiempo se ha vuelto muy escaso y por este motivo la sociedad se ha visto obligada a planificar su tiempo.

No todas las personas tienen la misma idea de lo que es la gestión perfecta del tiempo. La idea final es simplemente ver si tu relación con el tiempo es buena, si te permite responder a tus obligaciones profesionales, estar en compañía de nuestras personas queridas y cuidar bien de tu salud. Esto no quiere decir que con la planificación del tiempo se podrán realizar todas las actividades programadas por esto siempre es recomendable buscar una ayuda adicional cuando alguna actividad se salga de lo planificado.

La planificación supone, por otra parte, una nueva paradoja: no se planifica porque no se tiene tiempo; pero no se tendrá más tiempo si no se planifica. Si bien es cierto la planificación te ayuda a tener más tiempo para realizar tus actividades cotidianas pero esto no te garantiza que las podrás realizar todas ya que se pueden presentar imprevistos y ¿para qué vamos a hacer previsiones si luego no se cumplen porque siempre aparece algún imprevisto que lo fastidia todo?, no debemos pensar de esta manera ni dejar de planificar ya que siempre podremos encontrar atajos para cumplir con estos compromisos que se presenten de improviso.

## **Definición de necesidad**

“En un sentido general, la necesidad es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor. Por tanto, la necesidad humana es el blanco al que apunta la mercadotecnia actual para cumplir una de sus principales funciones, que es la de identificar y satisfacer las necesidades existentes en el mercado”.<sup>8</sup> (Por: Iván Thompson)

Por esta razón los especialistas en el marketing deben estudiar las necesidades de su mercado potencial y como podrían hacerlo sin primero saber la definición de necesidad.

La necesidad es la carencia de algo, esta puede ser un necesidad física de ropa, alimentos, seguridad y calor; así como también mental es decir de afecto y pertenencia, e individuales de autoexpresión y conocimiento, las cuales se pueden satisfacer con algún objeto, servicio o recurso que ofrezca confort y bienestar. Estas necesidades son un elemento primordial del ser humano y resulta difícil de despojarse de ellas.<sup>9</sup>

## **Las necesidades humanas y su clasificación.**

Ha llegado a ser un problema la falta de recursos suficientes para producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las personas ya que estas necesidades humanas son infinitas e ilimitadas. Sin embargo la economía procura cumplir con todas las exigencias del mercado y para ello necesitamos saber que son las necesidades humanas y su clasificación.<sup>10</sup>

### **Clasificación de las necesidades humanas:**

#### **1. Según su importancia:**

- a. Necesidades Primarias:** son primordiales para la vida como son: beber agua, alimentarse o comer, abrigarse, dormir, respirar, etc.

---

<sup>8</sup>Iván Thompson

<sup>9</sup><http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>

<sup>10</sup>[http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)

**b.** Necesidades Secundarias: Son aquellas que brinda bienestar y confort al individuo.

Ejemplos: tener carro, ver la televisión, comunicarse con un móvil, hacer turismo, escuchar música, etc.

**2. Según su carácter social:**

**a.** Necesidades del Individuo: Pueden ser naturales o sociales

- Naturales: abrigarse, comer, beber agua, etc.

- Sociales: por pertenecer a una sociedad como celebrar una boda usar corbata, llevar reloj, vestir a la moda, etc.

**b.** Necesidades de la Sociedad: inician con el individuo y llegan a ser parte de la sociedad. Ejemplos: el orden público, la seguridad, el transporte, etc.

**3. Según su Economía:**

**a.** Necesidades Económicas: requiere la utilización de recursos para alguna actividad económica.

Ejemplo: tener celular, comer, el transporte público, etc.

**b.** Necesidades no Económicas: su complacencia no demanda efectuar ninguna actividad económica.

Ejemplo: respirar.

## **Concepto de actividad**

Se puede definir a la actividad como la agrupación de acciones o tareas ejecutadas por un individuo las cuales son desarrolladas a través de un deseo, necesidad, emoción sentimiento, voluntad que lo dirige hacia una meta u objetivo, estas acciones pueden ser realizadas con intención, libertad y discernimiento.<sup>11</sup>

## **Acumulación**

Es cuando una persona tiene muchas tareas, obligaciones y actividades por cumplir y por falta de tiempo o mala planificación del mismo no las concluye, muchas veces suele pasar también por situaciones que se presentan las cuales

---

<sup>11</sup><http://deconceptos.com/general/actividad#ixzz2GAILR8zP>

no pueden dejarse para otro momento y tienen que solucionarse en ese instante esto hace que dejemos de lado las demás tareas que estábamos realizando. Otro motivo también podría ser que por ayudar a todo el mundo y tener una buena imagen ante la sociedad aceptemos efectuar otras actividades que no son responsabilidad de nosotros sin consultar primero la disponibilidad de tiempo que tenemos.<sup>12</sup>

### **La necesidad de quedar bien con la sociedad y la acumulación de actividades**

Muchas veces la sociedad puede influir en tu comportamiento y en tus decisiones esto puede ser en forma positiva o negativa, en varias ocasiones se ha podido observar que por el afán de quedar bien ante la sociedad las personas no pueden negarse a la petición de una ayuda ya sea por parte de su jefe, un familiar o un amigo, también están las personas que piensan que nadie puede hacer las cosas mejor que ellos mismos y por no querer delegar sus actividades empiezan a acumularse de tal manera que muchas de ellas no se podrían efectuar de forma correcta, y la acumulación de tareas, obligaciones, prisas, compromisos... nos impiden ser más eficaces, disfrutar de nuestro tiempo libre y nos conducen al estrés y problemas personales.

### **Qué es un compromiso**

Esta palabra señala una obligación tomada o aceptada por voluntad propia.

Al hacer referencia a una responsabilidad aceptada involucra dos roles, el que fija el compromiso y el que lo hace. En algunos casos puede llegar a cumplir estos roles una sola persona.

“Un compromiso no es una proclamación impersonal hecha por un burócrata sin rostro. Es una acción, promesa, declaración o decisión muy visible, hecha por una persona y estrechamente relacionada con esa persona”<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup><http://definicion.de/acumulacion/#ixzz2GB66YZyk>

<sup>13</sup>Donald N. Sull

## **Gestión por compromisos**

Es la gerencia de las acciones diarias con el fin de llegar al logro de los objetivos estratégicos, tácticos y operativos de la empresa.

Para lograr el cumplimiento de metas y objetivos sin dejar de lado las labores diarias se necesita un cambio de cultura organizacional.

Esa cultura organizacional nos ayudara a estar preparados con un plan de acción para saber qué hacer en caso de que surjan problemas, situaciones de interrupción, imprevistos y compromisos inesperados los cuales deben ser solucionados y atendidos en forma rápida de esta manera nos alcanzara el tiempo para todo y no tendremos que preferir lo urgente o lo importante. (David S. Sobel, 2008)

## **Definición de tarea**

El término tarea se utiliza para designar a aquella labor y trabajo que por lo general demanda cierto esfuerzo de parte de quien lo realiza en un tiempo determinado.

Dependiendo la edad en la vida diaria todas las personas desempeñamos diferentes tareas.

Todas las personas desarrollan varios tipos de tareas debido a sus habilidades y conocimientos y también por satisfacer sus necesidades como individuos anteriormente se decía que las mujeres solo podían realizar las tareas destinadas al cuidado del hogar y su familia y los hombres realizaban tareas que requerían de mayor esfuerzo físico para mantener a su familia.<sup>14</sup>

Sin embargo, en la actualidad, estas ideas han desaparecido ya que hoy por hoy tanto las mujeres como los hombres pueden realizar ambas tareas de forma equitativa y de acuerdo al tiempo y posibilidades que tengan, este es un pequeño ejemplo de las diferentes tareas que puede realizar una persona.

---

<sup>14</sup> <http://www.definicionabc.com/general/tarea.php#ixzz2G9yDpyNm>

## **Terminar nuestras tareas**

El planificar, hacer y terminar sería lo ideal para el progreso de todo lo que nos propongamos a realizar y así llegar a la meta pero siempre se nos dificulta terminar lo que empezamos a hacer.

Para muchas personas les muy fácil y tienen una gran habilidad de organizar y poner en marcha muchas ideas y proyectos interesantes pero se les dificulta mucho el completarlos o terminarlos. Por lo general las personas piensan que el estrés es a causa del la cantidad de cosas que tienen por hacer mas sin embrago no solo el estrés sino también el desgaste, la ineficacia, la desconcentración y otros malos hábitos que tienen es por el numero de tareas que no han podido finalizar.<sup>15</sup>

Al poder finalizar una tarea sentiremos una gran satisfacción de haberlo hecho y de esa manera nos sentiremos seguros, preparados y listos para iniciar otra, es necesario y fundamental terminar primero lo que estamos haciendo antes de empezar a realizar otra actividad.

Hay cinco ideas que nos ayudan a comprender las consecuencias de no terminar nuestras tareas:

El tener muchos proyectos que realizar muchas veces transmite una equivocada impresión de eficacia y productividad pero una vez desaparece ese furor lo que queda son preocupaciones, estrés y tareas inconclusas.

Si bien es cierto para realizar proyectos es necesario planificar pero algunas personas caen en el error de confundir el planificar con ejecutar y finalizar.

Todas las tareas son importantes pero en las que debemos enfocar todo nuestro esfuerzo por concluiras son las que nos darán resultados tangibles y esas por lo general están relacionadas con nuestro trabajo.

Es importante disfrutar de nuestro éxito al terminar con una tarea ya que hemos concluido con lo planeado y estaremos listos para iniciar otra.

---

<sup>15</sup> <http://thinkwasabi.com/2010/02/terminar-clave-hacer/>

## **Los compromisos inesperados y las tareas inconclusas**

Siempre se nos presenta compromisos inesperados los cuales requieren de nuestro tiempo y muchos de ellos no se pueden postergar ni delegar y deben efectuarse en el acto, estas actividades de imprevisto nos pueden generar incomodidades en el tiempo planificado, conflictos con las demás personas y problemas en el cumplimiento de las tareas, las tareas inconclusas que deben hacerse (no hay opción sobre estas) se acumulan sin parar, juntan polvo, hacen crecer el moho y se quedan ahí, coincidiendo con lo expuesto por el autor ya que las tareas inconclusas suelen traer acumulación de mas tareas por cumplir las cuales también quedarán inconclusas por falta de tiempo. Es una buena idea sobrestimar el tiempo que piensas que te va a llevar un trabajo para, primero, cerciorarse la consecución del plazo aunque debamos enfrentar demoras imprevistas.

He realizado, hasta ahora, un alegato en defensa de la libertad de cada persona de utilizar su tiempo según su libre voluntad. Pero es evidente que no somos libres sino en parte. Todos estamos ligados, en mayor o menor grado, por una serie de compromisos que hemos asumido en uno u otro momento. Estos compromisos suponen restricciones más o menos importantes para nuestra libertad de elección, a la vez que nos otorgan determinados derechos. Cada vez que empeñamos nuestra palabra, perdemos en algún sentido, un cierto grado de nuestra libertad.

La consecuencia práctica que esto supone, de cara es establecer nuestro programa, es que una parte de nuestro tiempo esta, ya, previamente hipotecada, aunque no sepamos cuando nos va ser reclamada. Llegaran los imprevistos, y habremos de dedicarles un tiempo del que, por consiguiente, no podremos disponer para otras cosas.

No debemos, por tanto, contar con esta parte de nuestro tiempo a la hora de asignarlo y programar tareas. Estadísticamente, es difícil que podamos programar ni la mitad de nuestro tiempo. El resto será necesario dejarlo en blanco para atender los imprevistos; que llegaran, con toda certeza, y nos destrozaran el programa si no contamos con ellos.

¿Ha soñado alguna vez con un día de treinta horas? Seguramente estas horas extras nos aliviarían la presión tremenda bajo la cual vivimos. Nuestra vida deja una estela de tareas inconclusas. Cartas no contestadas, amigos no visitados, artículos no escritos, y libros no leídos perturban los momentos quietos cuando nos detenemos a evaluarnos. Necesitamos desesperadamente un alivio.

Pero, ¿podría un día de treinta horas resolver realmente el problema? ¿No sucedería que pronto estaríamos tan frustrados como lo estamos ahora en nuestra asignación de veinticuatro horas? El trabajo de una madre nunca termina, tampoco el de un estudiante, maestro, pastor, o de algunas de las personas que conocemos. Tampoco el paso del tiempo nos ayudara a recobrar lo perdido. Los hijos aumentan en cantidad y en edad y nos exigen más tiempo. Tener más experiencia profesional significa que habrá más exigencias. Así que terminamos por trabajar más y disfrutar menos de lo que hacemos.

### **Que es la familia**

En varias ocasiones, hemos escuchado que la familia, es el núcleo de la sociedad. Definición, que nos ayuda a entender que la familia no solo forma parte de una comunidad si no que también es muy importante para ella.

Esto se debe, a que dentro de una familia se van formando aquellos individuos que actuarán dentro de la sociedad en el futuro ya que los padres forman a los hombres y mujeres del futuro. Aquellos que en algún momento tomarán las riendas del país. Por esa razón es de gran importancia que las familias estén bien constituidas, también para que sus hijos, se puedan formar en un ambiente amoroso y acogedor. De esa manera aprenderán a convivir y a comportarse dentro de una sociedad, y no solo les servirá a ellos mismos sino que también le inculcaran lo mismo a sus futuras generaciones.

En ocasiones se dice que el hombre y la mujer se unen para preservar la raza humana. Pero su labor es mucho más compleja que eso ya que el crear una familia no solo implica casarse y tener hijos sino en crear un ambiente adecuado y propicio para que estos hijos, progresen y sean personas de bien.

Por otra parte, la familia, es considerada como la escuela primaria en donde el ser humano aprende cosas positivas que provienen del buen ejemplo de su

familia, así como también de aspectos negativos los cuales deben ser meditados y analizados para no volverlos a cometer, estas diferentes situaciones le servirán de ayuda en un futuro cercano cuando este se relacione con la comunidad y tenga que enfrentar desafíos sociales.<sup>16</sup>

El lugar en donde el ser humano aprenderá los valores y principios es la familia, aprenderán que es lo bueno y lo malo y como se deben comportar en la sociedad. Si bien es cierto las instituciones como la escuela, colegio y universidad son de gran ayuda en la formación académica de una persona y en donde también les enseñan valores humanos pero como ya se lo indica solo es una ayuda la responsabilidad total de la formación valórica de un individuo es dentro de una familia el cual es irremplazable.

### **El tiempo en el hogar**

El tiempo que pasamos en nuestro hogar con nuestra familia sirve para crear lazos afectivos que duraran para toda la vida los cuales estarán presentes en los buenos y malos momentos a traviesa una familia.

Actividades diarias simples como participar en juegos de mesa, comer juntos, jugar en el jardín o en el parque, mirar la televisión juntos, ayudan a la creación de la cohesión familiar. Y también otras actividades como tradiciones religiosas, actividades deportivas, vacaciones y ocasiones especiales.

Esto no debería ser nada nuevo ya que es lo que siempre se ha hecho, pero en este mundo actual, moderno y competitivo el cual está lleno de altas exigencias laborales es cada vez más difícil darse tiempo para esas pequeñas experiencias familiares pero de gran importancia. No obstante de alguna manera debemos darnos el tiempo de estar en nuestro hogar y pasar con nuestros seres queridos ya que esto ayudara en su desempeño académico, en su seguridad emocional y en muchos otros aspectos. Esos sentimientos de afecto solo se pueden incrementar al convivir, interactuar y relacionarse a diario. Por todo ello, el tiempo en el hogar es una sabia inversión.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-familia.html>

<sup>17</sup> <http://www.libertad.org/tiempo-en-familia-4581/>

## **Relaciones familiares**

Diríamos que el ser parte de una familia durante mucho tiempo y por el grado de intimidad que tenemos entre cada miembro de ella debería ser la garantía de poseer relaciones estables y armoniosas pero la realidad es otra. Las relaciones entre los miembros de una familia, en ocasiones llegan a formar un problema bastante serio y preocupante, cuando no conseguimos constituir los lazos afectivos que esperaríamos con los demás.

Podemos decir que hay algunos principios muy básicos para cultivar positivas y saludables relaciones familiares:

1.- Constituir roles necesarios y adecuados, el reconocernos como parte fundamental, activa, vital e importante de una familia nos va a comprometer a tener una genuina y sincera preocupación por los demás.

2.- Para desarrollar las buenas relaciones familiares es esencial tener una comunicación asertiva la cual ayude a expresar sentimientos , ideas y emociones de una forma clara , positiva y directa con el fin de permitir a los demás conocernos tal y como somos.

3.- Debemos cultivar una verdadera amistad entre los integrantes de nuestra familia ya que de esta manera podríamos convivir mejor al ayudarnos mutuamente y velar por cada uno y así nuestro ambiente familiar se establecerá con mayor seguridad y cercanía.

4.- La tolerancia es muy importante para poder vivir en armonía con otras personas las cuales tienen diferentes formas de pensar y de actuar, al poner en práctica este valor con nuestra familia nos ayudara a tener más comprensión con los demás miembros de la misma y sobrellevar de una mejor manera los problemas o conflictos que surjan en nuestra vida familiar.<sup>18</sup>

## **El tiempo en el hogar y las relaciones familiares**

El estar en nuestro hogar y pasar tiempo con la familia es muy importante para construir lazos fuertes en las relaciones familiares, para formar una buena

---

<sup>18</sup> <http://www.geocities.com/~jguymuse/relafami.html>

comunicación y acercamiento entre los miembros de la familia. La convivencia entre padres e hijos en estos tiempos se están limitando cada vez más, por esto debemos hacer una pausa y hacer algunos cambios.

La falta de tiempo en familia puede ser por diferentes motivos ya sea por el trabajo, falta de tiempo dinero etc., pero si realmente se tiene el deseo de pasar tiempo con sus hijos y convivir con ellos buscaran la manera de hacerlo. El dedicarle más tiempo al hogar genera más “éxito” (relaciones familiares satisfactorias, hijos sanos, diversión en familia) en el hogar, lo cual induce el deseo de pasar más tiempo en el hogar.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **Planificación**

Acción y efecto de planificar. Plan general científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado.

### **Actividades**

Conjunto de tareas de una persona o entidad.

### **Tramite**

Paso de una parte a otra, o de una cosa a otra. Cada uno de los estados que hay que recorrer en un negocio.

### **Encomienda**

Acción y efecto de encomendar.

### **Inadaptativo**

Dic. Del individuo no integrado al medio en que vive.

### **Amabilidad**

Digno de ser amado. Afable, complaciente.

**Respeto**

Miramiento, consideración, atención, causa o motivo particular. Manifestaciones de de acatamiento que se hacen por cortesía.

**Tolerancia**

Acción y efecto de tolerar. Respeto y consideración hacia las opiniones o acciones de los demás.

**Solidaridad**

Modo de derecho u obligación adquiridos solidariamente. Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros.

**Comprensión**

Acción de comprender. Facultad, capacidad o perspicacia para entender y penetrar las cosas. Actitud comprensiva o tolerante. Todo conocimiento acerca de un objeto, situación, suceso, dato, etc.

**Competitividad**

Igualar una cosa a otra análoga, en la perfección o en las propiedades.

**Hobbies**

Afición o pasatiempo.

**Afecto**

Inclinado a alguna persona o cosa. Cualquiera de las pasiones del ánimo.

**Complicidad**

Persona que sin ser autora de un delito, participa sustancialmente en su perpetración.

**Lealtad**

Cumplimiento de las leyes de la fidelidad y el honor. Legalidad, verdad, realidad.

## **Sociedad**

Reunión mayor o menor de personas, familias, pueblos o naciones. Agrupación de individuos con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación, todos a algunos de los fines de la vida.

La que tiene el capital dividido en participaciones sociales, de modo que los socios no responden personalmente de las deudas sociales.

## **Investigación**

Estudiar o trabajar para hacer descubrimientos científicos.

## **Cultura**

Conjunto de elementos de índole material o espiritual, organizados lógicamente y coherentemente, que incluye los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, el derecho, los usos y costumbres, y todos los hábitos y aptitudes adquiridos por los hombres en su condición de miembros de la sociedad.

## **Estrés**

Situación de agotamiento físico general de un individuo, producida por un estado nervioso.

## **Proceso**

Progreso, acción de ir adelante. Transcurso del tiempo. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

## **Ocio**

Cesación del trabajo, inacción o total omisión de la actividad. Diversión u ocupación reposada.

## **Diligencias**

Cuidado en ejecutar una cosa. Prontitud.

## **Exigencias**

Demandar imperiosamente.

**Gestión**

Hacer diligencias o negocios para lograr un fin.

**Obligaciones**

Imposición o exigencia moral que debe regir la voluntad libre.

**Marketing**

Conjunto de concepciones y técnicas que se aplican para obtener un mejor desarrollo comercial.

**Confort**

Comodidad.

**Discernimiento**

Apoderamiento judicial que habilita a una persona para ejercer un cargo.

**Burócrata**

Clase social que forman los empleados públicos.

**Productividad**

Calidad de productivo. Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, etc.

**Alegato**

Razonamiento o exposición de métodos o motivos aun fuera de lo judicial.

**Restricciones**

Limitación o modificación. Medidas que en tiempo de escasez se imponen para el racionamiento de determinados artículos.

## **2.3 MARCO LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN**

#### De las responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.

12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

#### Trabajo y seguridad social

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

#### Formas de trabajo y su retribución (Garantía del trabajo)

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

#### Principios que rigen la relación laboral

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Relación bilateral y directa y prohibición de intermediación y tercerización

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Remuneración

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga

carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades liquidadas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

#### Formas de organización y producción

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

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

#### Política comercial

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.

#### Acceso a créditos financieros para la producción

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito

que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

## LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- **Ámbito y Objeto.**- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

Art. 2.- **Definiciones.**- Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

**Anunciante.**- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

**Consumidor.**- Toda persona natural o jurídico que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

**Contrato de Adhesión.**- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

**Derecho de Devolución.**- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra

satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

Información Básica Comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Publicidad Abusiva.- Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir

al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

Art. 3.- Derechos y Obligaciones Complementarias.- Los derechos y obligaciones establecidas en la presente Ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

## CAPITULO II

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

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

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

## CAPITULO V

### RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

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

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

Art. 19.- Indicación del Precio.- Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Art. 21.- Facturas.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

Art. 27.- Servicios Profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se regirá para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

Art. 28.- Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.- Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los

daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado.

Art. 31.- Prescripción de las Acciones.- Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio.

Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción.

#### 2.3.2.4 PROTECCIÓN CONTRACTUAL

Art. 41.- El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.

Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos.

Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales.

Art. 42.- Idioma Oficial.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente Ley, deberán estar escritos en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos, no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos o formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen, por sobre las del formulario, siempre que el consumidor lo apruebe por escrito. Las condiciones de la oferta se entienden siempre incorporadas al contrato.

Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;
2. Impliquen renuncia a los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;
5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;
6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor;
7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;
8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el

Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,

9. Cualquier otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

Lo determinado en el presente artículo incluye a los servicios que prestan las instituciones del Sistema Financiero.

Art. 49.- Cobranza de Créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

Art. 50.- Pagos con Tarjeta de Crédito.- El precio para el pago con tarjeta de crédito, será el mismo precio que al contado.

Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto a la modalidad de pago al contado, será también exigible por el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas de crédito, salvo que se ponga en su conocimiento oportuna y adecuadamente, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario.

## CÓDIGO DE TRABAJO

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

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables.

Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador.- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

#### DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador.- La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás personas jurídicas de derecho público tienen la calidad de empleadores respecto de los obreros de las obras públicas nacionales o locales. Se entiende por tales obras no sólo las construcciones, sino también el mantenimiento de las mismas y, en general, la realización de todo trabajo material relacionado con la prestación de servicio público, aun cuando a los obreros se les hubiere extendido nombramiento y cualquiera que fuere la forma o período de pago. Tienen la misma calidad de empleadores respecto de los obreros de las industrias que están a su cargo y que pueden ser explotadas por particulares.

También tienen la calidad de empleadores: la Empresa de Ferrocarriles del Estado y los cuerpos de bomberos respecto de sus obreros.

Art. 11.- Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,

Art. 12.- Contratos expreso y tácito.- El contrato es expreso cuando el empleador y el trabajador acuerden las condiciones, sea de palabra o reduciéndolas a escrito.

A falta de estipulación expresa, se considera tácita toda relación de trabajo entre empleador y trabajador.

Art. 13.- Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones.- Establécese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en

contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de servicio doméstico;
- d) Los de aprendizaje;
- e) Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;
- f) Los contratos a prueba;
- g) Los demás que determine la ley.

## Capítulo II

### De la capacidad para contratar

Art. 35.- Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

Art. 36.- Representantes de los empleadores.-

Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común.

El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador.

No es obligación del trabajador saber cuál es la persona que ejerce la representación judicial de una empresa o institución, para dirigir contra él su acción. Bástale dirigirse en la demanda contra las personas que ejercen funciones de dirección y administración.

### Capítulo III

#### De los efectos del contrato de trabajo

Art. 37.- Regulación de los contratos.- Los contratos de trabajo están regulados por las disposiciones de este Código, aún a falta de referencia expresa y a pesar de lo que se pacte en contrario.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.-

Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

### REGLAMENTO DE FACTURACIÓN

#### DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta - RISE;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

- a) Notas de crédito;
- b) Notas de débito; y,
- c) Guías de remisión.

Art. 3.- Comprobantes de retención.- Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

Art. 4.- Otros documentos autorizados.- Son documentos autorizados, siempre que se identifique, por una parte, al emisor con su razón social o denominación, completa o abreviada, o con sus nombres y apellidos y número de Registro Único de Contribuyentes; por otra, al adquirente o al sujeto al que se le efectúe la retención de impuestos mediante su número de Registro Único de Contribuyentes o cédula de identidad o pasaporte, razón social, denominación; y, además, se haga constar la fecha de emisión y por separado el valor de los tributos que correspondan, los siguientes:

1. Los documentos emitidos por instituciones del sistema financiero nacional y las instituciones de servicios financieros emisoras o administradoras de tarjetas de crédito que se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos, siempre que cumplan los requisitos que se establezcan en la resolución que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

2. Boletos aéreos o tiquetes electrónicos y documentos de pago por sobrecargas por el servicio de transporte aéreo de personas, emitidos por las compañías de aviación, siempre que cumplan con los siguientes requisitos adicionales:

- a) Identificación del pasajero, el importe total de la transacción y la fecha de emisión. Cuando el pasajero fuera distinto al comprador se incluirá el número

de Registro Único de Contribuyentes de este último, en lugar del número del documento de identificación del pasajero; y,

b) Impuesto al valor agregado bajo la nomenclatura EC, asignada internacionalmente como codificación de este impuesto en el Ecuador.

El adquirente deberá recibir una copia indeleble del boleto, tiquete electrónico o documento de pago de sobrecarga, la que le servirá como comprobante de venta.

3. Guías aéreas o cartas de porte aéreo, físicas o electrónicas y los conocimientos de embarque, cuando cumplan los requisitos que se establezcan en la resolución que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

4. Documentos emitidos por instituciones del Estado en la prestación de servicios administrativos, en los términos establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno.

5. La declaración aduanera y demás documentos recibidos en las operaciones de comercio exterior.

6. En el caso de los contratos para la exploración y explotación de hidrocarburos, las liquidaciones que PETROECUADOR o las partes del contrato efectúen por el pago de la tasa de servicios, el costo de operación o cualquier otra remuneración, constituyen el comprobante de venta para los efectos legales pertinentes.

7. Otros que por su contenido y sistema de emisión, permitan un adecuado control por parte del Servicio de Rentas Internas y se encuentren expresamente autorizados por dicha institución.

En todos los casos, los nombres de emisor y adquirente deben coincidir con el Registro Único de Contribuyentes o con su documento de identidad de ser el caso.

Si cualquiera de los documentos referidos en el presente artículo, no cumplen con los requisitos señalados en el presente reglamento, el emisor está en la obligación de emitir el correspondiente comprobante de venta.

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención.- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere.

Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aún cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado.

La emisión de estos documentos será efectuada únicamente por transacciones propias del sujeto pasivo autorizado.

El Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, establecerá el monto sobre el cual las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y aquellas inscritas en el Régimen Impositivo Simplificado, deberán emitir comprobantes de venta.

De igual manera, se establecerá la periodicidad de la emisión de un comprobante de venta resumen por las transacciones efectuadas correspondientes a valores inferiores a los establecidos en la mencionada resolución.

No obstante lo señalado en el inciso anterior, a petición del adquirente del bien o servicio, se deberá emitir y entregar comprobantes de venta, por cualquier monto.

En las transferencias de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo se deberá emitir comprobantes de venta por cualquier valor.

Los sujetos pasivos inscritos en el régimen simplificado deberán sujetarse a las normas particulares de dicho régimen.

Las sociedades y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deberán emitir comprobantes de venta de manera obligatoria en todas las transacciones que realicen, independientemente del monto de las mismas.

En los casos en que se efectúen transacciones al exterior gravadas con Impuesto a la Salida de Divisas, el agente de percepción emitirá el comprobante de venta por el servicio prestado en el que además de los requisitos establecidos en este reglamento se deberá detallar el valor transferido y el monto del Impuesto a la Salida de Divisas percibido.

Los trabajadores en relación de dependencia no están obligados a emitir comprobantes de venta por sus remuneraciones.

Los agentes de retención en forma obligatoria emitirán el comprobante de retención en el momento que se realice el pago o se acredite en cuenta, lo que ocurra primero y estará disponible para la entrega al proveedor dentro de los cinco días hábiles siguientes al de presentación del comprobante de venta.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, las instituciones del sistema financiero nacional, podrán emitir un solo comprobante de retención a sus clientes y proveedores, individualmente considerados, cuando realicen más de una transacción por mes. El comprobante de retención así emitido deberá estar disponible para la entrega dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

Los agentes de retención del impuesto a la salida de divisas, cuando realicen la transferencia de valores gravados con el impuesto, emitirán el respectivo comprobante de retención al momento en que se realice la retención del impuesto, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador y en su reglamento de aplicación. Los comprobantes de retención deberán estar a disposición de los contribuyentes del impuesto a la salida de divisas, dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de retención.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Las actividades ocupacionales y profesionales afectan en la disponibilidad de tiempo de la población milagreña.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- La planificación del tiempo incide en el incumplimiento de las actividades cotidianas.
- La necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades.
- Los compromisos inesperados, afectan en las tareas inconclusas.
- El tiempo en el hogar afecta en las relaciones familiares.

### **2.4.3 Declaración de Variables**

#### **Hipótesis General**

**Variable Independiente:** Actividades ocupacionales y profesionales

**Variable Dependiente:** Tiempo.

#### **1. Hipótesis Particular**

**Variable Independiente:** La planificación del tiempo.

**Variable Dependiente:** Incumplimiento de las actividades cotidianas.

#### **2. Hipótesis Particular**

**Variable Independiente:** La necesidad de quedar bien con la sociedad.

**Variable Dependiente:** Acumulación de actividades.

### 3. Hipótesis Particular

**Variable Independiente:** Compromisos inesperados

**Variable Dependiente:** Tareas inconclusas.

### 4. Hipótesis Particular

**Variable Independiente:** El tiempo en el hogar

**Variable Dependiente:** Las relaciones familiares

#### 2.4.4 Operacionalización de las Variables

**Cuadro 1.** Indicadores de las Variables

<b>Variable</b>	<b>Tipo</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>
Actividades ocupacionales y profesionales	Independiente	Participación productiva y lúdica que desarrolla un individuo dentro de una sociedad.	Observación y Encuesta.
Tiempo	Dependiente	Magnitud que mide la duración de cada acción que realizamos los seres humanos.	Encuesta.
La planificación del tiempo	Independiente	Establecer las tareas o acciones que se van a realizar, en qué momento y cuanto tiempo deberemos emplear en realizarlas.	Encuesta.
Incumplimiento de las actividades cotidianas	Dependiente	No realizar las tareas u obligaciones que debemos cumplir o realizar diariamente como parte de una rutina.	Encuesta.

La necesidad de quedar bien con la sociedad	Independiente	Vivimos dentro de una sociedad y nos debemos a ella, es por eso que deseamos siempre ser aceptados por las personas que nos rodean y para lograrlo buscamos la manera de cumplir con todos los estándares de vida previamente establecidos.	Encuesta.
Acumulación de actividades	Dependiente	Agrupación de tareas u obligaciones que debido a diversas circunstancias no logramos cumplir o realizar en el momento adecuado o establecido.	Observación y Encuesta.
Compromisos inesperados	Independiente	Durante el transcurso del tiempo pueden surgir cualquier tipo de evento, suceso o actividad que no estaba planeada con la cual debemos cumplir.	Encuesta y Observación
Tareas inconclusas.	Dependiente	Actividades, deberes u obligaciones que no logramos culminar o cumplir.	Encuesta.
El tiempo en el hogar	Independiente	Espacio o magnitud de duración que compartimos o no en nuestros hogares.	Encuesta y Observación
Las relaciones familiares.	Dependiente	Mantener excelente comunicación con cada uno de los miembros de nuestra familia y compartir momentos especiales y tradicionales con cada uno de ellos.	Encuesta y Observación

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

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

##### **Investigación**

Se puede decir que la investigación está determinada por la averiguación de datos o la búsqueda de soluciones para ciertos inconvenientes

La investigación es un conjunto de procedimientos que se ejecutan con el fin de alcanzar nuevos conocimientos irrefutables sobre un hecho o fenómeno que, una vez hallados nos puedan ayudar a generar conclusiones y soluciones para ellos.<sup>19</sup>

#### **CLASIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

##### **Según su finalidad**

##### **Aplicada**

El tipo de investigación que desarrollamos es la aplicada, debido a que está destinada a buscar una solución, tomar acciones y establecer estrategias sobre las necesidades y problemas prácticos y concretos, esto lo realizaremos mediante la aplicación y utilización de técnicas de muestreo.

---

<sup>19</sup><http://www.inder.cu/indernet/Provincias/hlg/documetos/textos/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION/METODOLOG%3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%3%93N.pdf>

## **Según su objetivo gnoseológico**

### **Exploratorias:**

Utilizamos este tipo de investigación ya que recolectamos información, ciertas experiencias, examinamos temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes, identificamos las relaciones que existen entre variables y con esto daremos la pauta para futuras y más profundas investigaciones.

## **Según el control de las variables**

### **No-experimental**

Nos limitamos a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos, ya que no tenemos control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables y buscamos la comprobación de nuestras hipótesis.

## **Diseño de la investigación**

### **El método Cualitativo:**

Describimos detalladamente situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorporamos lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe, además intentamos captar el sentido de los actos, ideas, el mundo en general que rodea a las personas.

### **El método Cuantitativo:**

En esta investigación recolectamos datos a través de la aplicación de las encuestas y sondeos a nuestra muestra esto nos permitió obtener información valiosa para así lograr fundamentar de manera sólida las hipótesis planteadas.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

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

La población a estudiar tiene como características principales ser habitantes del cantón Milagro, tener entre 18 y 65 años de edad, trabajar y estudiar al mismo tiempo, o dedicarse a diversas actividades profesionales, con una gran cantidad de actividades diarias por realizar y que debido a varias circunstancias en ocasiones no lo pueden lograr.

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

Una vez que se ha especificado cuál será nuestra población, lo siguiente será delimitarla para de esta manera orientar correctamente la presente investigación y así generar resultados valiosos para la misma.

La población a la que estará dirigida esta investigación serán los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad, de nivel socioeconómico medio y alto, las cuales en un momento u otro requieren de un servicio de gestiones y paquetería que sea rápido y eficaz.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

#### **No probabilística:**

La elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con nuestras características, primero definimos cual será nuestra población, luego determinaremos nuestra muestra y finalmente seleccionaremos de manera aleatoria cuales serán las personas a encuestar, el procedimiento no fue mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que se sometió a la toma de decisiones de una persona o grupo de personas, por eso nuestra muestra fue de tipo probabilística.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

**Cuadro 2.** Número de habitantes por edad del cantón Milagro

POBLACIÓN DEL CANTÓN MILAGRO POR EDADES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DE 18 A 30 AÑOS	17497	18274	35771
DE 31 A 45 AÑOS	15948	16285	32233
DE 46 A 55 AÑOS	8304	8264	16568
DE 56 A 65 AÑOS	5447	5402	10849
<b>TOTAL</b>	<b>48196</b>	<b>48225</b>	<b>95421</b>

Fuente: [http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n\\_del\\_Cant%C3%B3n\\_Milagro\\_por\\_edad](http://www.eruditos.net/mediawiki/index.php?title=Poblaci%C3%B3n_del_Cant%C3%B3n_Milagro_por_edad).

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

Dado que nuestra población es finita, y conocemos su tamaño, seleccionaremos la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{95421 (0.5) (0.5)}{\frac{(95421 - 1) (0.05)^2}{(1.96)^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{95421 (0.25)}{\frac{(95420) (0.0025)}{3.84} + 0.25}$$

$$n = \frac{23855.25}{\frac{238.55}{3.84} + 0.25}$$

$$n = \frac{23855.25}{62.12 + 0,25}$$

$$n = \frac{23855.25}{62.37}$$

$$n = 382$$

Donde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población (65.526)

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%,  $Z = 1,96$

### **3.2.5 Proceso de selección**

#### **Muestra de sujetos voluntarios**

Nuestra investigación estuvo dirigida a un grupo homogéneo con edades de 18 a 65 años, los encuestados respondieron las preguntas de manera voluntaria, y de esta manera elaboramos conclusiones sobre algo específico.

### **3.3 LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS**

Los métodos a seleccionar para el cumplimiento de las tareas de la investigación se utilizaron método teórico y empíricos.

#### **3.3.1 Métodos teóricos**

##### **Inductivo-Deductivo**

Se pretende demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada, necesita una condición adicional, su aplicación es considerada efectiva en tanto que no se halle caso alguno en que no cumpla el modelo propuesto, tendremos

datos tanto cualitativos como cuantitativos y buscamos llegar a una conclusión lógica.

### **3.3.2 Métodos Empíricos de Investigación**

#### **Encuesta**

Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de individuos, llevada a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizamos procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

#### **Muestreo**

Escogimos una muestra a partir de una población o un subgrupo de esta, con el objetivo es estimar parámetros.

### **3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Para el tratamiento estadístico de la información se utilizara la herramienta de Microsoft Office Excel, ya con esta podremos realizar con mayor facilidad y rapidez la tabulación de las encuesta que realizamos, también podremos obtener los gráficos estadísticos necesarios para el análisis de los resultados obtenidos.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de la situación actual.

##### PREGUNTA 1.

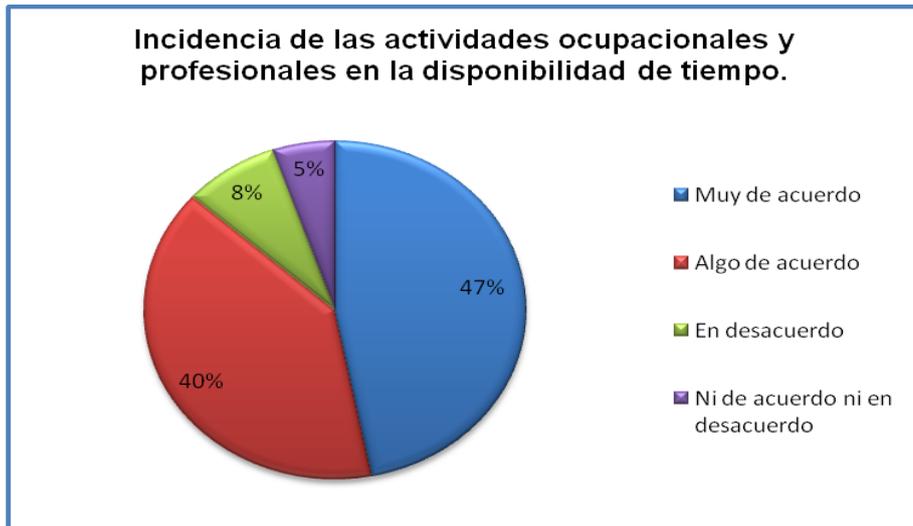
¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales inciden en la disponibilidad del tiempo?

**Cuadro 3.** Incidencia de las actividades ocupacionales y profesionales en la disponibilidad de tiempo.

<b>Alternativas</b>	<b># Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy de acuerdo	179	47%
Algo de acuerdo	152	40%
En desacuerdo	31	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	5%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 1.** Pregunta 1. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales inciden en la disponibilidad del tiempo?

**ANÁLISIS:**

De la información recabada se puede interpretar que la mayoría de las personas están de acuerdo en que las actividades ocupacionales y profesionales afectan en la disponibilidad del tiempo, ya que al tener tantas obligaciones que cumplir en un solo día disponer de espacio para realizar otras actividades les resulta casi imposible.

## PREGUNTA 2.

¿A criterio personal la necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades diarias?

**Cuadro 4.** La sociedad y la acumulación de actividades diarias.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Siempre	177	46%
Frecuentemente	96	25%
Algunas veces	103	27%
Nunca	6	2%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 2.** Pregunta 2. ¿A criterio personal la necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades diarias?

### ANÁLISIS:

De la información antes obtenida se puede indicar que la mayor parte de los milagreños de 18 a 65 años de edad consideran que la necesidad de quedar bien con la sociedad siempre genera la acumulación de actividades diarias, debido a que por el hecho de vivir en una sociedad las personas sentimos la necesidad de ser aceptados por los demás y esto conlleva a que constantemente intentemos conseguirlo.

### PREGUNTA 3.

¿Cree usted que la existencia de compromisos inesperados provoca tareas inconclusas?

**Cuadro 5.** Las tareas inconclusas ocasionadas por los compromisos inesperados.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Siempre	119	31%
Casi siempre	211	55%
Pocas veces	48	13%
Nunca	4	1%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 3.** Pregunta 3. ¿Cree usted que la existencia de compromisos inesperados provoca tareas inconclusas?

#### ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos se puede interpretar que más de la mitad de las personas encuestadas indican que es casi siempre la existencia de compromisos inesperados provoca tareas inconclusas, ya que durante el transcurso del día nadie está libre de que ocurra algún situación inesperada con la cual de una u otra manera deben cumplir por lo cual para hacerlo deben dejar de lado por un tiempo la tarea que estaban realizando.

#### PREGUNTA 4.

¿Según su criterio considera usted que la privación del tiempo en el hogar genera problemas en las relaciones familiares?

**Cuadro 6.** La privación del tiempo en el hogar y los problemas familiares.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Totalmente	204	53%
Mucho	80	21%
Poco	91	24%
Nada	7	2%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 4.** Pregunta 4. ¿Según su criterio considera usted que la privación del tiempo en el hogar genera problemas en las relaciones familiares?

#### ANÁLISIS:

De la información antes obtenida se puede indicar que la mayoría de los milagreños afirman estar totalmente de acuerdo en que la privación del tiempo en el hogar genera problemas en las relaciones familiares esto es ocasionado a que durante el día estamos concentrados en lo que debemos hacer para cumplir con nuestras tareas y responsabilidades y ya cuando llegan a su hogar están tan exhaustos que lo único que desean es descansar para continuar el siguiente día.

## PREGUNTA 5.

¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales le afectan en la realización de sus gestiones personales?

**Cuadro 7.** La no realización de las gestiones personales debido a las actividades ocupacionales y profesionales.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Siempre	121	32%
Frecuentemente	180	47%
Algunas veces	75	20%
Nunca	6	2%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 5.** Pregunta 5. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales le afectan en la realización de sus gestiones personales?

## ANÁLISIS:

De la información recabada se puede interpretar que es muy frecuente que las actividades ocupacionales y profesionales afecten en la realización de sus gestiones personales.

## PREGUNTA 6.

¿Piensa usted que si planifica mejor su tiempo tendría más espacio para realizar otras actividades personales?

**Cuadro 8.** La planificación del tiempo y las actividades personales.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Seguro	197	52%
Posiblemente	152	40%
Quizas	29	8%
No	4	1%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 6.** Pregunta 6. ¿Piensa usted que si planifica mejor su tiempo tendría más espacio para realizar otras actividades personales?

### ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos se puede interpretar que la mayor parte de las personas indican seguramente si planifican mejor su tiempo tendrán más espacio para realizar otras actividades personales, pero que esto no les garantiza que lo vayan a lograr ya que siempre existen retrasos o compromisos que surgen de improviso y esto arruina la planes.

## PREGUNTA 7.

¿Ha sufrido retrasos en sus actividades debido a compromisos inesperados?

**Cuadro 9.** Retrasos en las actividades a causa de los compromisos inesperados.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Siempre	212	55%
Casi siempre	86	23%
Pocas veces	77	20%
Nunca	7	2%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 7.** Pregunta 7. ¿Ha sufrido retrasos en sus actividades debido a compromisos inesperados?

### ANÁLISIS:

De la información antes obtenida se puede indicar que la mayoría de los milagreños señalan que debido a los compromisos inesperados, siempre han sufrido retrasos en sus actividades ya que al tener que cumplir con dichos compromisos y en algunas ocasiones no poder delegar esa tarea es necesario dejarla de lado.

### PREGUNTA 8.

¿Piensa usted que si dedicamos más tiempo al hogar tendríamos familias más unidas?

**Cuadro 10.** Familias unidas y el tiempo en el hogar.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Seguro	222	58%
Posiblemente	96	25%
Quizas	63	16%
No	1	0%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 8.** Pregunta 8. ¿Piensa usted que si dedicamos más tiempo al hogar tendríamos familias más unidas?

### ANÁLISIS:

De la información antes obtenida se puede indicar que la mayoría de los milagreños piensan que si dedicamos más tiempo al hogar tendríamos familias más unidas, ya que si le brindamos el tiempo necesario a compartir con nuestra familia momentos de distracción, charla, y mucho mas lograríamos siempre mantenerla en armonía.

### PREGUNTA 9.

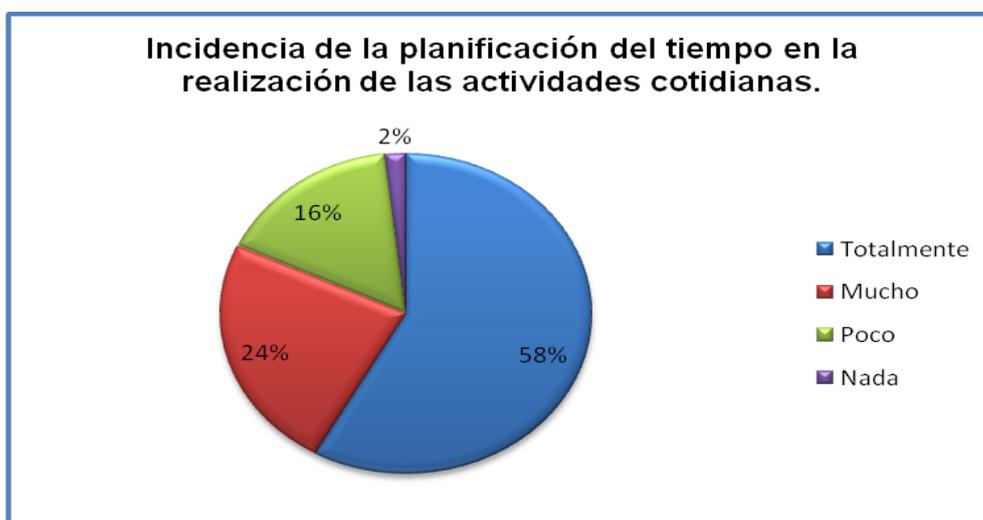
¿Considera usted que la planificación del tiempo incide en la realización de sus actividades cotidianas?

**Cuadro 11.** Incidencia de la planificación del tiempo en la realización de las actividades cotidianas.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Totalmente	222	58%
Mucho	91	24%
Poco	62	16%
Nada	7	2%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 9.** Pregunta 9. ¿Considera usted que la planificación del tiempo incide en la realización de sus actividades cotidianas?

### ANÁLISIS:

De la información recabada se puede interpretar que las personas están totalmente de acuerdo en que la planificación del tiempo incide en la realización de las actividades personales.

### PREGUNTA 10.

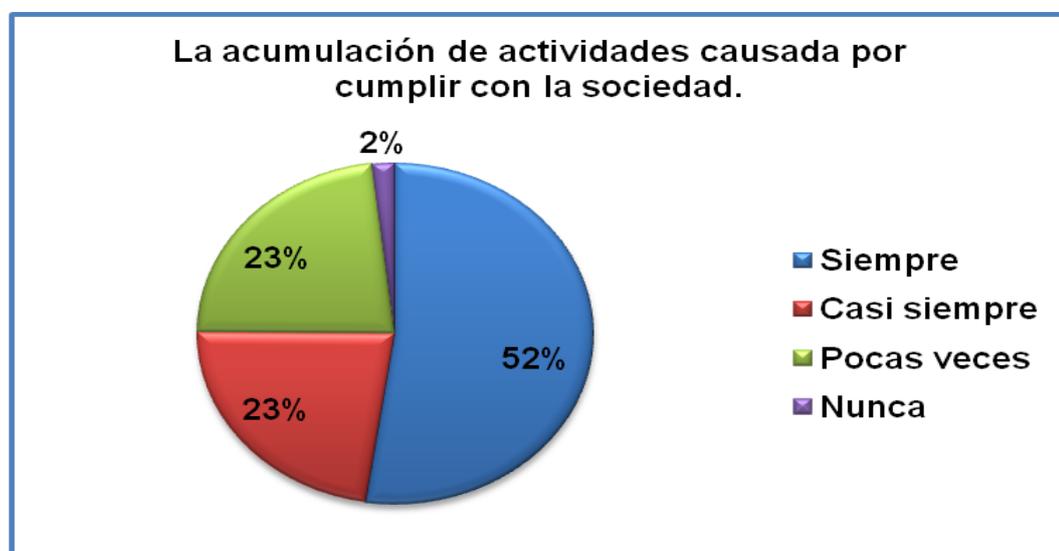
¿Al intentar cumplir con todos los favores que le piden las demás personas esto le genera la acumulación de sus actividades?

**Cuadro 12.** La acumulación de actividades causada por cumplir con la sociedad.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Siempre	200	52%
Casi siempre	87	23%
Pocas veces	88	23%
Nunca	7	2%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 10.** Pregunta 10. ¿Al intentar cumplir con todos los favores que le piden las demás personas esto le genera la acumulación de sus actividades?

### ANÁLISIS:

De la información recabada se puede interpretar que la mayoría de las personas consideran que el intentar cumplir con todos los favores que le piden los demás esto siempre les genera la acumulación de sus actividades ya que al pretender efectuar cada una de las peticiones que nos hacen las personas sin poder negarnos vamos acumulando cosas que hacer.

## PREGUNTA 11.

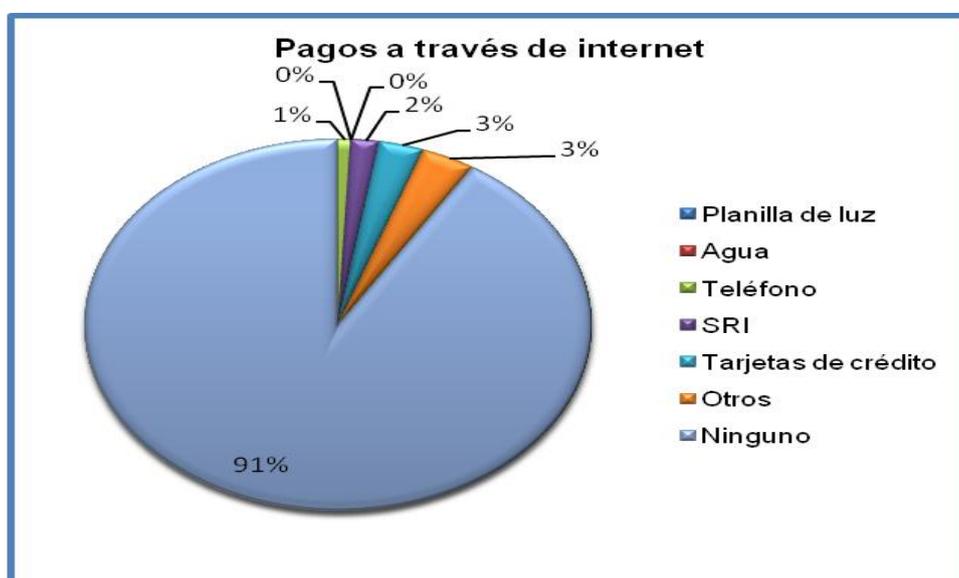
¿Qué tipo de pagos ha realizados a través del internet?

**Cuadro 13.** Porcentaje de los tipos de pagos realizados a través de internet.

Alternativas	# Encuestados	Porcentaje
Planilla de luz	3	1%
Agua	0	0%
Teléfono	0	0%
SRI	7	2%
Tarjetas de crédito	11	3%
Otros	13	3%
Ninguno	348	91%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 11.** Pregunta 11. ¿Qué tipo de pagos ha realizados a través del internet?

### ANÁLISIS:

De la información recabada podemos conocer que la mayoría de los encuestados no han realizado pagos por internet, unos a causa del desconocimiento de este servicio, varios debido al no saber cómo hacerlo, y otros a causa de la desconfianza que les genera el uso de este.

## **4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas**

Hoy por hoy el tiempo se ha vuelto uno de los factores más importantes en la vida de las personas, cada uno de nosotros tiene un sin número de actividades que realizar cada día, ya sea de tipo personal o profesional, la realización de estas actividades como pagos de servicios, facturas, créditos o el envío de documentos, paquetes y hasta de obsequios, en muchas ocasiones a pesar de ser importante su cumplimiento deben ser dejadas de lado su realización hasta que se disponga de algo de tiempo para realizarlas ya que debido a la gran cantidad de obligaciones que tenemos un solo día en muchas ocasiones no resulta suficiente para efectuarlas.

Se realizaron las encuestas respectivas a los 382 habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad que fueron tomados como muestra para la realización de nuestra investigación debido a que dentro de ese rango de edad se encuentran las personas que debido a las diversas ocupaciones y actividades que deben realizar no disponen del tiempo necesario para realizar otro tipo de actividades de igual importancia, procedimos a la tabulación para obtener de esta manera obtener datos más ordenados de los resultados de las encuestas realizadas, cada una de las preguntas de esta estaba destinada a conocer si los milagreños tienen la necesidad de contar con una empresa que les brinde la ayuda necesaria para el cumplimiento de algunas de sus actividades y así ellos poder disponer del tiempo para realizar otras de una manera más tranquila.

Se ha podido observar que los milagreños si sienten la necesidad de contar con una empresa de este tipo debido a que de esta manera ellos se podrían concentrar aun más en las actividades de mayor importancia para el desarrollo su vida personal y profesional y cumplir con sus objetivos y metas planteadas sin ningún retraso.

### 4.3 Verificación de hipótesis

**Cuadro 14.** Verificación de hipótesis

<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Las actividades ocupacionales y profesionales afectan en la disponibilidad de tiempo de la población milagreña.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales inciden en la disponibilidad del tiempo?</li> <li>2. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales le afectan en la realización de sus gestiones personales?</li> </ol> <p>Mediante la aplicación de las encuestas hemos podido comprobar que las actividades ocupacionales y profesionales si inciden en la disponibilidad de tiempo y en la realización de sus gestiones personales.</p>
<p><b>La planificación del tiempo incide en el incumplimiento de las actividades cotidianas</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Piensa usted que si planifica mejor su tiempo tendría más espacio para realizar otras actividades personales?</li> <li>4. ¿Considera usted que la planificación del tiempo incide en la realización de sus actividades cotidianas?</li> </ol> <p>De los datos obtenidos de las encuestas logramos determinar que si las personas planificaran mejor su tiempo lograrían poder realizar otras actividades, por esta razón esta hipótesis no fue comprobada.</p>
<p><b>La necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ¿A criterio personal la necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades diarias?</li> <li>6. ¿Al intentar cumplir con todos los favores que le piden las demás personas esto le genera la acumulación de sus actividades?</li> </ol> <p>De acuerdo a la respuesta dada por los encuestados llegamos a la conclusión de que la necesidad de quedar bien con la sociedad e intentar cumplir con todos los favores que les piden provoca en ellos la acumulación de sus actividades.</p>

<p><b>Los compromisos inesperados, afectan en las tareas inconclusas</b></p>	<p>7. ¿Cree usted que la existencia de compromisos inesperados provoca tareas inconclusas?</p> <p>8. ¿Ha sufrido retrasos en sus actividades debido a compromisos inesperados?</p> <p>La existencia de compromisos inesperados de acuerdo a la encuesta realizada si provoca retraso en las actividades y tareas inconclusas, esto de acuerdo a los datos derivados las encuestas</p>
<p><b>El tiempo en el hogar afecta en las relaciones familiares</b></p>	<p>9. ¿Según su criterio considera usted que la privación del tiempo en el hogar genera problemas en las relaciones familiares?</p> <p>10. ¿Piensa usted que dedicamos más tiempo al hogar tendríamos familias más unidas?</p> <p>De la aplicación de las encuestas hemos obtenido como resultado que si dedicáramos más tiempo a la familia lograríamos mantenerlas unidas y así evitar ciertos problemas en las relaciones familiares.</p>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad.

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de gestiones y paquetería en el cantón milagro.

#### **5.2 FUNDAMENTACIÓN**

##### **Empresa:**

Una empresa es un grupo de personas las cuales forman una organización que puede dedicarse a diferentes actividades ya sean mercantiles, industriales o de prestación de servicios buscando satisfacer las necesidades y exigencias de posibles consumidores con el fin de obtener lucro.

##### **Encomiendas:**

Se conoce que desde épocas milenarias, las múltiples culturas aborígenes que habitaron lo que hoy constituye la República del Ecuador, utilizaron el correo como medio de intercambio de noticias, productos agrícolas y órdenes militares. El Imperio Inca, como toda organización social jerarquizada, necesitó un sistema de comunicaciones que permitiera transmitir órdenes y noticias a todo lo largo de su vasto territorio. Las funciones de transmisión las realizaban los chasquis, estos eran jóvenes entre los 18 y 20 años, reclutados y adiestrados desde niños por sus cualidades físicas de velocidad, resistencia, excelente memoria para cumplir su misión y que pagaban con la muerte por revelar el mensaje o transmitirlo erróneamente.



**khipu**

**Figura 12. Khipu**

Ellos llevaban consigo siempre un pututu (instrumento de viento, un tipo de trompeta fabricada con un cuerno de buey o de una caracola grande) para anunciar su llegada; un khipu (sistema nemotécnico de cuerdas de lana o algodón y nudos de uno o varios colores, usado como un sistema de contabilidad y de escritura) donde traía la información; y, un qëpi (mochila o morral) a la espalda donde llevaba objetos y encomiendas, en la cabeza llevaba un penacho de plumas blancas. Los chasquis portaban vestimenta que los distinguía del común y que variaba dependiendo del carácter de las noticias que iban a transmitir. Así, por ejemplo, en tiempos de guerra, si se trataba de una victoria, el chasqui se presentaba vestido de blanco, atado el cabello y entonando cánticos guerreros; si por el contrario, era la derrota su mensaje, aparecía con el cabello revuelto y envuelto en el silencio.

A pesar del desarrollo tecnológico mundial con los mensajes electrónicos, el correo no ha perdido su vigencia y ventaja, puesto que continúa siendo el medio más utilizado por la sociedad ecuatoriana y mundial para el envío de correspondencia y paquetería.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> <http://www.correosdeecuador.com.ec/pages/interna.php?txtCodInfo=34>

### **5.3 JUSTIFICACIÓN**

La creación de una empresa de gestiones y paquetería, nace de la necesidad que actualmente tienen los milagreños de contar con un servicio que les brinde la ayuda necesaria para el cumplimiento de varias de sus actividades como pago de sus servicios básicos, tarjetas de crédito, predios municipales, matrículas de autos, citaciones, pensiones, SRI, y otros servicios como internet, televisión por cable, planes celulares, cuotas de créditos en almacenes, o la solicitud de nuevos servicios, etc, ya que debido a las gran cantidad de obligaciones que deben cumplir ya sea en el ámbito personal, profesional o estudiantil, no lo pueden realizar en el tiempo que esto demanda hacerlo, y que de no cumplirlo tendrían consecuencias como multas, intereses por mora o la suspensión de estos servicios la mayoría de gran importancia e indispensables para todos.

Mediante la realización de las encuestas logramos conocer que la creación e implementación de esta empresa en Milagro beneficiara de gran manera a la población, en la actualidad las horas de trabajo casi impiden que las personas puedan contar con tiempo libre para realizar otras actividades, la gran demanda de profesionales con títulos de cuarto nivel ha llevado a que los profesionales inicien nuevamente los cursos para la obtención de esto, lo cual hace que su tiempo se acorte mucho mas.

Las familias se mantienen unidas y salen adelante si se les dedica el tiempo necesario ya que un matrimonio progresa no solo por el estilo o calidad de vida que lleven sino también necesita que exista una buena comunicación entre la pareja, y con cuando ya existen hijos la comunicación con ellos debe ser aun mas ya que son quienes necesitan consejos, palabras de aliento que lo motiven a seguir adelante y también ser escuchados por sus padres, pero como se puede lograr esto si en un hogar ambos padres trabajan y a mas de eso necesitan realizar otras actividades, el contar con este servicio también los ayudara mucho ya que tendrán varias cosas menos que hacer y ese tiempo lo podrán invertir en su familia.

## 5.4 OBJETIVOS

### 5.4.1 Objetivo general de la propuesta

Efectuar un estudio de factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de gestiones y paquetería a través de un estudio minucioso de mercado para que ayude a La población milagreña a cumplir a cabalidad con todas las actividades que deben realizar.

### 5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Aplicar las estrategias de marketing adecuadas para la promoción de los servicios que ofreceremos.
- Brindar a los milagreños un servicio que les ayude a cumplir con algunas de sus actividades.
- Ofrecer a los clientes las facilidades necesarias para la utilización de nuestros servicios.

## 5.5 UBICACIÓN

Nuestra oficina estará ubicada en Ecuador, Milagro, Calles Guayaquil y 12 de Febrero.



**Figura 13.** Mapa del local



**Figura 14.** Foto de Local

## **5.6 FACTIBILIDAD**

### **5.6.1 Área administrativa.**

El administrador/contador se encargara de algunas funciones destinadas al continuo mejoramiento de la empresa y de los servicios que ofrece la misma, además de garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, así como también del manejo de los presupuestos, fondos y utilidades, además será su responsabilidad el control de activos.

La secretaria/recepcionista brindara apoyo absoluto con las tareas establecidas, vigilar los procesos a seguir dentro de la empresa, brindar atención cortés y amable, facilidad de expresión, capacidad para trabajar en equipo.

### **5.6.2 Área operativa.**

El call center será el encargado de la recepción de las llamadas de los clientes que soliciten uno de nuestros servicios, así como también de llevar un control de los mismos.

El mensajero y gestor tendrá como función realizar la entrega de los paquetes en el tiempo y lugar indicado, además de la realización de las gestiones solicitadas por los clientes, y entregar los comprobantes de las transacciones realizadas.

### **5.6.3 Área técnica.**

Nuestra empresa contará con 2 computadoras, una será de uso del gerente y la otra de la secretaria.

Además tendrá 4 teléfonos convencionales, 1 en la oficina del gerente, otro en el escritorio de la secretaria y 2 serán de uso de los call center para la recepción de llamadas de los clientes.

### **5.6.4 Marco legal**

#### **LEY DE COMPAÑÍAS**

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- \* La compañía en nombre colectivo;
- \* La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- \* La compañía de responsabilidad limitada;
- \* La compañía anónima; y,
- \* La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

## **DE LA COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

### **1. DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

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

La compañía se constituirá de conformidad con las disposiciones de la presente Sección.

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

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

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

Art. 97.- Para los efectos fiscales y tributarios las compañías de responsabilidad limitada son sociedades de capital.

Art. 98.- Para intervenir en la constitución de una compañía de responsabilidad limitada se requiere de capacidad civil para contratar. El menor emancipado, autorizado para comerciar, no necesitará autorización especial para participar en la formación de esta especie de compañías.

Art. 99.- No obstante las amplias facultades que esta Ley concede a las personas para constituir compañías de responsabilidad limitada, no podrán hacerlo entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges.

Art. 100.- Las personas jurídicas, con excepción de los bancos, compañías de seguro, capitalización y ahorro y de las compañías anónimas extranjeras, pueden ser socios de las compañías de responsabilidad limitada, en cuyo caso se hará constar, en la nómina de los socios, la denominación o razón social de la persona jurídica asociada.

Art. 101.- Las personas comprendidas en el Art. 7 del Código de Comercio no podrán asociarse en esta clase de compañías.

Art. 102.- El capital de la compañía estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías.

Estará dividido en participaciones expresadas en la forma que señale la Superintendente de Compañías.

Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía.

Art. 113.- La participación que tiene el socio en la compañía de responsabilidad limitada es transferible por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, si se obtuviere el consentimiento unánime del capital social.

La cesión se hará por escritura pública. El notario incorporará al protocolo o insertará en la escritura el certificado del representante de la sociedad que

acredite el cumplimiento del requisito referido en el inciso anterior. En el libro respectivo de la compañía se inscribirá la cesión y, practicada ésta, se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario.

De la escritura de cesión se sentará razón al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad, así como al margen de la matriz de la escritura de constitución en el respectivo protocolo del notario.

#### 4. DERECHOS, OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS SOCIOS

Art. 114.- El contrato social establecerá los derechos de los socios en los actos de la compañía, especialmente en cuanto a la administración, como también a la forma de ejercerlos, siempre que no se opongan a las disposiciones regales. No obstante cualquier estipulación contractual, los socios tendrán los siguientes derechos:

- a) A intervenir, a través de asambleas, en todas las decisiones y deliberaciones de la compañía, personalmente o por medio de representante o mandatario constituido en la forma que se determine en el contrato. Para efectos de la votación, cada participación dará al socio el derecho a un voto;
- b) A percibir los beneficios que le correspondan, a prorrata de la participación social pagada, siempre que en el contrato social no se hubiere dispuesto otra cosa en cuanto a la distribución de las ganancias;
- c) A que se limite su responsabilidad al monto de sus participaciones sociales, salvo las excepciones que en esta Ley se expresan;
- d) A no devolver los importes que en concepto de ganancias hubieren percibido de buena fe, pero, si las cantidades percibidas en este concepto no correspondieren a beneficios realmente obtenidos, estarán obligados a reintegrarlas a la compañía;
- e) A no ser obligados al aumento de su participación social.

Si la compañía acordare el aumento de capital, el socio tendrá derecho de preferencia en ese aumento, en proporción a sus participaciones sociales, si es

que en el contrato constitutivo o en las resoluciones de la junta general de socios no se conviniere otra cosa;

f) A ser preferido para la adquisición de las participaciones correspondientes a otros socios, cuando el contrato social o la junta general prescriban este derecho, el cual se ejercitará a prorrata de las participaciones que tuviere;

g) A solicitar a la junta general la revocación de la designación de administradores o gerentes. Este derecho se ejercitará sólo cuando causas graves lo hagan indispensable. Se considerarán como tales el faltar gravemente a su deber, realizar a sabiendas actos ilegales, no cumplir las obligaciones establecidas por el Art. 124, o la incapacidad de administrar en debida forma;

h) A recurrir a la Corte Superior del distrito impugnando los acuerdos sociales, siempre que fueren contrarias a la Ley o a los estatutos.

En este caso se estará a lo dispuesto en los Arts. 249 y 250, en lo que fueren aplicables.

i) A pedir convocatoria a junta general en los casos determinados por la presente Ley. Este derecho lo ejercerán cuando las aportaciones de los solicitantes representen no menos de la décima parte del capital social; y,

j) A ejercer en contra de gerentes o administradores la acción de reintegro del patrimonio social. Esta acción no podrá ejercitarla si la junta general aprobó las cuentas de los gerentes o administradores.

Art. 115.- Son obligaciones de los socios:

a) Pagar a la compañía la participación suscrita. Si no lo hicieren dentro del plazo estipulado en el contrato, o en su defecto del previsto en la Ley, la compañía podrá, según los casos y atendida la naturaleza de la aportación no efectuada, deducir las acciones establecidas en el Art. 219 de esta Ley;

b) Cumplir los deberes que a los socios impusiere el contrato social;

c) Abstenerse de la realización de todo acto que implique injerencia en la administración;

d) Responder solidariamente de la exactitud de las declaraciones contenidas en el contrato de constitución de la compañía y, de modo especial, de las declaraciones relativas al pago de las aportaciones y al valor de los bienes aportados;

e) Cumplir las prestaciones accesorias y las aportaciones suplementarias previstas en el contrato social. Queda prohibido pactar prestaciones accesorias consistentes en trabajo o en servicio personal de los socios;

f) Responder solidaria e ilimitadamente ante terceros por la falta de publicación e inscripción del contrato social; y,

g) Responder ante la compañía y terceros, si fueren excluidos, por las pérdidas que sufrieren por la falta de capital suscrito y no pagado o por la suma de aportes reclamados con posterioridad, sobre la participación social.

La responsabilidad de los socios se limitará al valor de sus participaciones sociales, al de las prestaciones accesorias y aportaciones suplementarias, en la proporción que se hubiere establecido en el contrato social. Las aportaciones suplementarias no afectan a la responsabilidad de los socios ante terceros, sino desde el momento en que la compañía, por resolución inscrita y publicada, haya decidido su pago. No cumplidos estos requisitos, ella no es exigible, ni aún en el caso de liquidación o quiebra de la compañía.

## 5. DE LA ADMINISTRACIÓN

Art. 116.- La junta general, formada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía. La junta general no podrá considerarse válidamente constituida para deliberar, en primera convocatoria, si los concurrentes a ella no representan más de la mitad del capital social. La junta general se reunirá, en segunda convocatoria, con el número de socios presentes, debiendo expresarse así en la referida convocatoria.

## 6. DE LA FORMA DEL CONTRATO

Art. 136.- La escritura pública de la formación de una compañía de responsabilidad limitada será aprobada por el Superintendente de Compañías, el que ordenará la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura,

conferido por la Superintendencia, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y dispondrá la inscripción de ella en el Registro Mercantil. El extracto de la escritura contendrá los datos señalados en los numerales 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del Art. 137 de esta Ley y, además, la indicación del valor pagado del capital suscrito, la forma en que se hubiere organizado la representación legal, con la designación del nombre del representante, caso de haber sido designado en la escritura constitutiva y el domicilio de la compañía.

De la resolución del Superintendente de Compañías que niegue la aprobación, se podrá recurrir ante el respectiva Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva.

Art. 137.- La escritura de constitución será otorgada por todos los socios, por si o por medio de apoderado. En la escritura se expresará:

1. Los nombres, apellidos y estado civil de los socios, si fueren personas naturales, o la denominación objetiva o razón social, si fueren personas jurídicas y, en ambos casos, la nacionalidad y el domicilio;
2. La denominación objetiva o la razón social de la compañía;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. La duración de la compañía;
5. El domicilio de la compañía;
6. El importe del capital social con la expresión del número de las participaciones en que estuviere dividido y el valor nominal de las mismas;
7. La indicación de las participaciones que cada socio suscriba y pague en numerario o en especie, el valor atribuido a éstas y la parte del capital no pagado, la forma y el plazo para integrarlo;
8. La forma en que se organizará la administración y fiscalización de la compañía, si se hubiere acordado el establecimiento de un órgano de

fiscalización, y la indicación de los funcionarios que tengan la representación legal;

9. La forma de deliberar y tomar resoluciones en la junta general y el modo de convocarla y constituir la; y,

10. Los demás pactos lícitos y condiciones especiales que los socios juzguen conveniente establecer, siempre que no se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

Art. 138.- La aprobación de la escritura de constitución de la compañía será pedida al Superintendente de Compañías por los administradores o gerentes o por la persona en ella designada. Si éstos no lo hicieren dentro de los treinta días de suscrito el contrato, lo hará cualquiera de los socios a costa del responsable de la omisión.

Art. 139.- Los administradores o los gerentes podrán ser designados en el contrato constitutivo o por resolución de la junta general. Esta designación podrá recaer en cualquier persona, socio o no, de la compañía.

En caso de remoción del administrador o del gerente designado en el contrato constitutivo o posteriormente, para que surta efecto la remoción bastará la inscripción del documentos respectiva en el Registro Mercantil.(Ley de Compañías).

## **REQUISITOS PARA INSCRIBIR UNA COMPAÑÍA EN EL REGISTRO MERCANTIL**

Para que una empresa sea inscrita en el Registro Mercantil, debe presentar:

- Escritura de Constitución de la empresa (mínimo tres copias).
- Pago de la Patente Municipal.
- Exoneración del impuesto del uno por mil de activos.
- Publicación en la prensa del extracto de la escritura de constitución.

## **REQUISITOS PARA AFILIACIÓN A LA CÁMARA DE COMERCIO**

### *Personas Jurídicas:*

- Llenar la solicitud de afiliación.
- Fotocopia simple de la escritura de constitución de la empresa.
- Fotocopia de la resolución de la Superintendencia de Compañías. En caso de bancos o instituciones financieras, la resolución de la Superintendencia de Bancos y, en caso de sociedades civiles o colectivas, la sentencia del juez.
- Fotocopia de la cédula o pasaporte del representante legal.
- Realizar pago inicial por afiliación.

### *Apoderados:*

- Llenar la solicitud de afiliación.
- Fotocopia de la escritura de poder conferido.
- Fotocopia de la cedula o pasaporte.
- En todos los casos, adicionalmente a la presentación de estos documentos, el solicitante deberá realizar el pago la cuota de inscripción a la Cámara de Comercio.
- Para las personas jurídicas, el valor a cancelar depende del capital suscrito en las escrituras de constitución de la empresa.
- Realizar pago inicial por afiliación

## **REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DEL RUC DE EMPRESAS**

### *Identificación de la sociedad:*

- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública o del contrato social otorgado ante notario o juez.

*Identificación representante legal:*

- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal notariado y con reconocimiento de firmas, para el caso de las Empresas Unipersonales el nombramiento deberá ser inscrito en el Registro Mercantil.
- Ecuatorianos: Original y copia a color de la cédula vigente y original del certificado de votación. Se aceptan los certificados emitidos en el exterior.

En caso de ausencia del país se presentará el Certificado de no presentación emitido por la Consejo Nacional Electoral o Provincial.

- Extranjeros Residentes: Original y copia a color de la cédula vigente.
- Extranjeros no Residentes: Original y copia a color del pasaporte y tipo de visa vigente. Se acepta cualquier tipo de visa vigente, excepto la que corresponda a transeúntes (12-X).

*Ubicación de la matriz y establecimientos, se presentará cualquiera de los siguientes:*

- Original y copia de la planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono). Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal o accionistas y corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción. En caso de que las planillas sean emitidas de manera acumulada y la última emitida no se encuentra vigente a la fecha, se adjuntará también un comprobante de pago de los últimos tres meses.
- Original y copia del estado de cuenta bancario o de tarjeta de crédito o de telefonía celular. Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal, accionista o socio y corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.
- Original y copia de la factura del servicio de televisión pagada o de Internet. Debe constar a nombre de la sociedad, representante legal,

accionista o socio y corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.

- Cualquier documento emitido por una institución pública que detalle la dirección exacta del contribuyente por ejemplo: permiso anual de funcionamiento, el mismo que debe corresponder al año en el que se realiza la inscripción o del inmediatamente anterior. Para aquellos documentos cuyo plazo de vigencia no sea de un año, deben corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.
- Original y copia del contrato de arrendamiento.
- Original y copia de la Escritura de Propiedad o de Compra venta del inmueble, debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad; o certificado emitido por el registrador de la propiedad el mismo que tendrá vigencia de 3 meses desde la fecha de emisión.
- Original y copia de la Contrato de Concesión Comercial o Contrato en Comodato.
- Original y copia de la Certificación de la Junta Parroquial más cercana al lugar del domicilio, únicamente para aquellos casos en que el predio no se encuentre catastrado. La certificación deberá encontrarse emitida a favor de la sociedad, representante legal o accionistas.

## **PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO**

### **REQUISITOS PARA LA OTORGACIÓN DEL CERTIFICADO DEL CUERPO DE BOMBEROS**

Para conocer los requisitos necesarios para obtener este permiso es necesaria una inspección previa de las instalaciones donde funcionara la empresa por parte de un miembro de dicha institución, con la finalidad de conocer el tipo de actividad que va a desarrollar y determinar cuáles son las normas de seguridad con las que la empresa debe cumplir. Los requisitos generales son:

- Copia de Cédula y Certificado de votación (actualizado).
- Informe de aprobación entregado por el inspector delegado.
- Extintor (capacidad varía dependiendo del tipo y tamaño de empresa).
- Señalización de emergencia (en empresas industriales, discotecas, etc.).
- Entre otros, dependiendo de la inspección.
- Entregar en Secretaria de Alcaldía con copia para su recibido y concurrir al día hábil siguiente en las tardes a la D.U.A.C. para coordinar la inspección.

## **REQUISITOS PARA LA OTORGACIÓN DEL CERTIFICADO DE USO DE SUELO**

Este permiso es un requisito necesario para obtener la patente municipal que otorga cada cantón, para que la empresa opere legalmente.

- Comprar tasa administrativa (ventanilla #2) llenarla y
- Adjuntar certificado de no adeudar al municipio.
- Copia de Cedula y Certificado de votación (actualizado).
- Copia del Certificado del Cuerpo de Bomberos 2013.
- Entregar en Secretaria de Alcaldía con copia para su recibido y concurrir al día siguiente en las tardes a la D.U.A.C. para coordinar la inspección.

## **REQUISITOS PARA OBTENER LA PATENTE MUNICIPAL ANUAL PARA PERSONAS JURÍDICAS**

### *Inscripción de Patente Municipal*

- Certificado de uso de suelo.

- Comprar solicitud de patente (ventanilla N° 2 \$1.00 USD).
- Copia de Cedula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal de la empresa.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Copia del Acta o Resolución de Constitución de la Compañía.

#### *Renovación anual de Patente Municipal*

- Declaración del impuesto a la Renta del ejercicio económico anterior o balances presentados por el organismo de control que los rige.
- Distribución de ingresos por cantones en caso de tener sucursales.
- Comprar formulario del 1.5 x 1000 activos totales (ventanilla N° 2 USD \$2.00).
- Patente año anterior.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

### **Misión**

Satisfacer las necesidades de los milagreños en cuanto al cumplimiento de algunas de las actividades que deben realizar, a través de la prestación de un servicio eficiente, eficaz y de calidad, contribuyendo así al mejoramiento socioeconómico del Cantón.

### **Visión**

Ser una empresa líder y reconocida a nivel local en la realización de gestiones y entrega de paquetes, por la efectividad de sus servicios y mejoramiento e innovación de los mismos.

## **Valores**

### **Responsabilidad**

Cumplir a cabalidad con cada una de nuestras obligaciones demostrando de esa manera el compromiso que tenemos con la sociedad de ofrecer un servicio rápido y tiempo.

### **Honestidad**

Nuestra empresa siempre actuara con veracidad y rectitud en el desempeño de todos sus procesos con el fin de establecer una relación de confianza y seguridad entre nuestros clientes y la empresa.

### **Seguridad**

El compromiso que cada miembro de la empresa tiene en realizar cada uno de los procesos en el tiempo y lugar determinado, de la manera más segura y manteniendo absoluta privacidad de los datos proporcionados.

### **Confiabilidad**

La ética, principios y transparencia con la que se van a realizar los procesos, a demás de la responsabilidad con la que nuestro grupo de trabajo va a asumir las encargos que le sean asignados, harán que nuestros clientes se sientan confiados en solicitar nuestros servicios.

### **Protección al medio ambiente**

Reciclar, rehusar, y reducir el gasto innecesario de ciertos materiales con el fin de contribuir a la conservación del planeta.

### **Objetivo general**

Desarrollarnos como empresa líder posicionándonos en el mercado local, brindando un servicio seguro y confiable para contribuir al cumplimiento de algunas de las actividades de los habitantes del cantón Milagro.

### **Objetivos específicos:**

- Lograr la fidelidad de nuestros clientes brindando un servicio basado en los valores de responsabilidad, honestidad, seguridad y confiabilidad.
- Desarrollar una ventaja competitiva brindando un valor agregado en el ofrecimiento de nuestros servicios.
- Optimizar nuestros procesos mediante la implementación de la tecnología.
- Dar a conocer a los habitantes del cantón los beneficios de nuestros servicios a través de la realización de campañas publicitarias en diversos medios de comunicación.

### **PERSONAL REQUERIDO**

- 1 Gerente / Administrador.
- 1 Secretaria / Recepcionista.
- 2 Manejo de Call Center.
- 4 Mensajeros / Gestionadores.

## MANUAL DE FUNCIONES

**Cuadro 15.** Descripción del cargo de Administrador/Contador

<b>ADMINISTRADOR/CONTADOR</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO</b>
Se encargara garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos planteados, del manejo de los presupuestos, fondos y utilidades, además será su responsabilidad el control de activos.
<b>SUPERVISADO POR:</b> Junta general de accionistas.
<b>PERFIL ACADÉMICO</b>
Graduado en Ingeniería Comercial, Administración de empresas, Marketing, Gestión Empresarial, Contador Público o carreras afines.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia mínima: 1 año en cargos similares.</li><li>• Alto liderazgo, Resolutivo.</li><li>• Trabajar en equipo y bajo presión.</li><li>• Comunicador efectivo</li><li>• Resolución de problemas, toma de decisiones y buen manejo del tiempo.</li><li>• Dinámico, entusiasta y honesto</li></ul>
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Control de la documentación legal de la Compañía.</li><li>• Control del área financiera, balances, presupuestos y crear políticas de eficiencia de gastos y proyecciones.</li><li>• Manejo de Recursos Humanos y manejo de personal interno y externo.</li><li>• Medición de resultados basados en evaluaciones.</li><li>• Incrementar la rentabilidad y los resultados de la compañía</li><li>• Manejo de tecnologías y nuevas herramientas.</li><li>• Disponibilidad de tiempo para cumplir con responsabilidades asignadas.</li><li>• Encargado del pago al personal</li><li>• Coordinar la logística</li><li>• Control y seguimiento de la optimización de los activos fijos.</li><li>• Direccionar al personal a su cargo y velar por su bienestar.</li><li>• Cumplir oportunamente las declaraciones de impuestos y obligaciones tributarias.</li><li>• Elaborar, examinar y presentar los estados financieros.</li></ul>

**Cuadro 16.** Descripción del cargo de Secretaria/Recepcionista

<b>SECRETARIA/RECEPCIONISTA</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO</b>
Brindar apoyo, vigilar los procesos, brindar atención cortes a los clientes.
<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente / Administrador.
<b>PERFIL ACADÉMICO</b>
Graduada o Egresada en Secretariado, Comercio, Administración, o carreras afines.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación y servicio al cliente</li><li>• Comunicación</li><li>• Colaboración</li><li>• Desarrollo de interrelaciones</li><li>• Organización</li><li>• Tolerancia de trabajo bajo presión.</li><li>• Buena presencia.</li><li>• Manejo de utilitarios.</li><li>• Puntal y dinámica.</li><li>• Facilidad de expresión verbal y escrita.</li></ul>
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción y entrega de paquetes en oficina.</li><li>• Atender la recepción y direccionar llamadas.</li><li>• Elaborar los anticipos del personal.</li><li>• Archivar documentos.</li><li>• Facturar.</li><li>• Control de horarios de los empleados.</li><li>• Asistencia para el administrador.</li><li>• Manejo de la caja chica.</li><li>• Llevar el control de las gestiones y paquetes entregados cada día.</li></ul>

**Cuadro 17. Descripción del cargo del Abogado**

<b>ABOGADO</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO</b>
Resolver casos en materia legal y jurídica, analizando, redactando y tramitando documentos y/o expedientes, a fin de brindar apoyo y un óptimo servicio de asesoría legal y jurídica a los miembros de la Institución.
<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente / Administrador.
<b>PERFIL ACADÉMICO</b>
Abogado (Titulo profesional).
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia de trabajo bajo presión.</li> <li>• Buena presencia.</li> <li>• Manejo de utilitarios.</li> <li>• Puntal y dinámico.</li> <li>• Facilidad de expresión verbal y escrita.</li> <li>• Redacción de documentos y expedientes legales.</li> <li>• Leyes, reglamentos, decretos.</li> <li>• Discusión de convenios colectivos.</li> <li>• Computación básica.</li> <li>• Procesador de palabras.</li> <li>• Sistemas operativos.</li> </ul>
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende consultas, asiste y asesora a los usuarios en materia jurídica en las diferentes áreas del Derecho, según lo amerite el caso.</li> <li>• Elaborar los contratos de la empresa.</li> <li>• Analiza los estatutos, reglamentos, convenios, contratos y demás documentos legales, jurídicos y normativas vigentes en los que intervengan la empresa.</li> </ul>

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 18.** Descripción del cargo de Call Center

<b>CALL CENTER</b>
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO</b>
El Call center recibirá las llamadas de los solicitantes de nuestros servicios, y llevaran un registro de los mismos.
<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente / Administrador – Secretaria / Recepcionista.
<b>PERFIL ACADÉMICO</b>
Graduado, egresado o estudiante universitario o bachiller en cualquier especialidad.
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empatía</li><li>• Compromiso</li><li>• Adaptabilidad</li><li>• Facilidad para trabajar bajo presión y en equipo.</li><li>• Buen léxico</li><li>• Facilidad de comunicación</li><li>• Amabilidad</li><li>• Paciencia</li><li>• Tolerancia</li><li>• Capacidad para solucionar problemas.</li></ul>
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepar las llamadas de los clientes.</li><li>• Informar los beneficios y costos de los servicios que se ofrecen.</li><li>• Emitir informes de las gestiones y paquetes.</li><li>• Realizar la recepción de dinero de cada gestión o paquete.</li></ul>

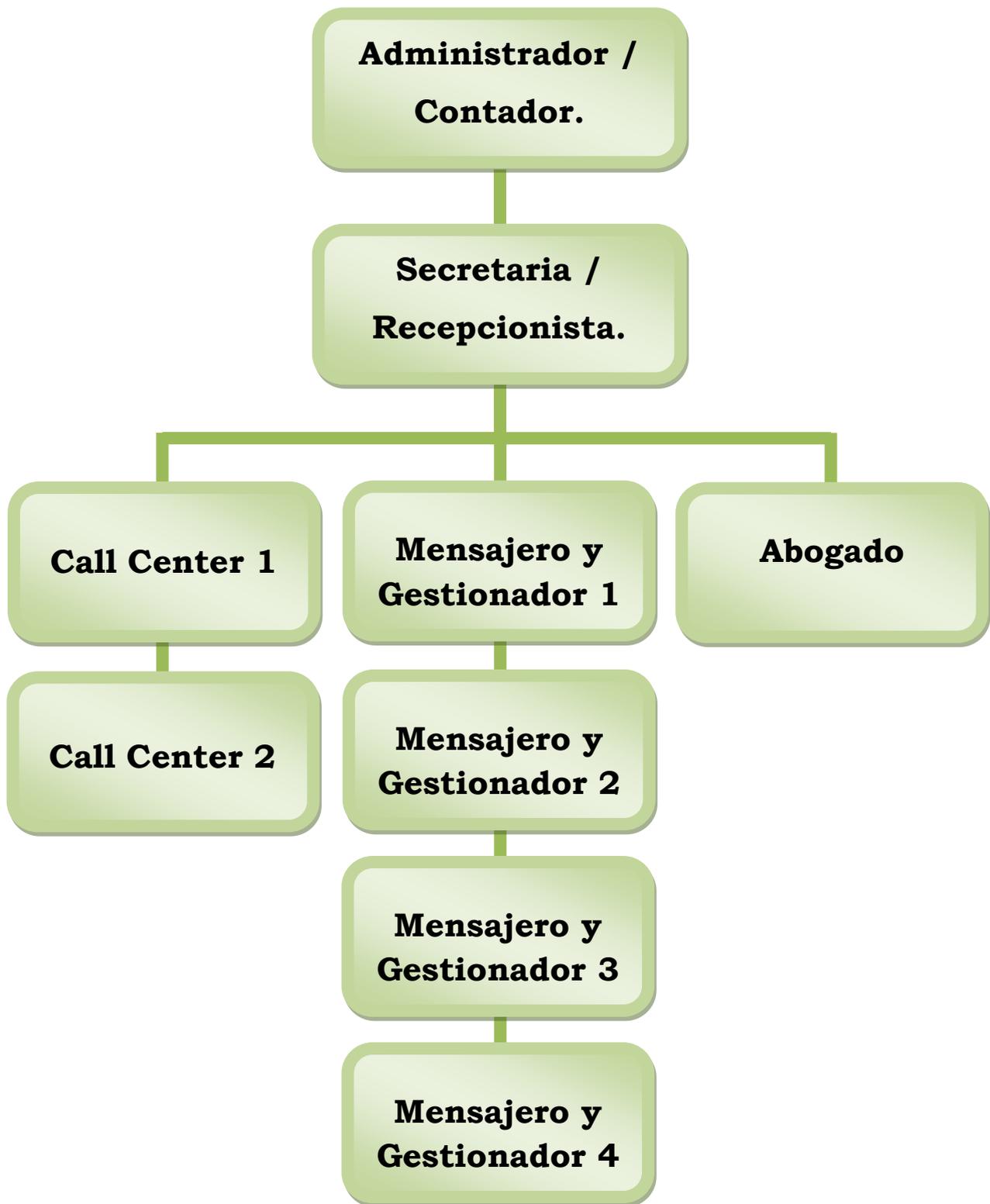
**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 19.** Descripción del cargo de Mensajero y Gestorador.

<b>MENSAJERO Y GESTIONADOR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO</b>	
Se encargara de realizar lo solicitado por los clientes y entregara a la secretaria los comprobantes de los mismos.	
<b>SUPERVISADO POR:</b> Gerente / Administrador – Secretaria / Recepcionista.	
<b>PERFIL ACADÉMICO</b>	
Graduado, egresado o estudiante universitario o bachiller en cualquier especialidad.	
<b>PERFIL PROFESIONAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseer licencia tipo A.</li> <li>• Honesto</li> <li>• Puntual</li> <li>• Responsable.</li> <li>• Empatía</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Facilidad para trabajar bajo presión y en equipo.</li> <li>• Buen léxico</li> <li>• Facilidad de comunicación</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Capacidad para solucionar problemas</li> </ul>	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la entrega de los paquetes de manera oportuna.</li> <li>• Efectuar las gestiones requeridas.</li> <li>• Entrega de comprobantes de cada transacción.</li> <li>• Emitir informes de las gestiones y paquetes.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Requisito principal tener moto propia.</p>	

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**ORGANIGRAMA**



**Figura 15.** Organigrama

## **MAQUINARIAS, EQUIPOS Y MUEBLES DE OFICINA A UTILIZAR**

Los elementos principales que vamos a necesitar para el funcionamiento de nuestra empresa son:

2 Escritorios grandes.

2 Escritorios medianos.

2 Computadoras.

2 Impresoras multifuncionales.

1 Impresora para caja.

4 Teléfonos convencionales con identificador de llamadas.

4 Radios troncalizados.

1 Caja registradora.

6 Sillas giratorias.

7 Cestos de basura.

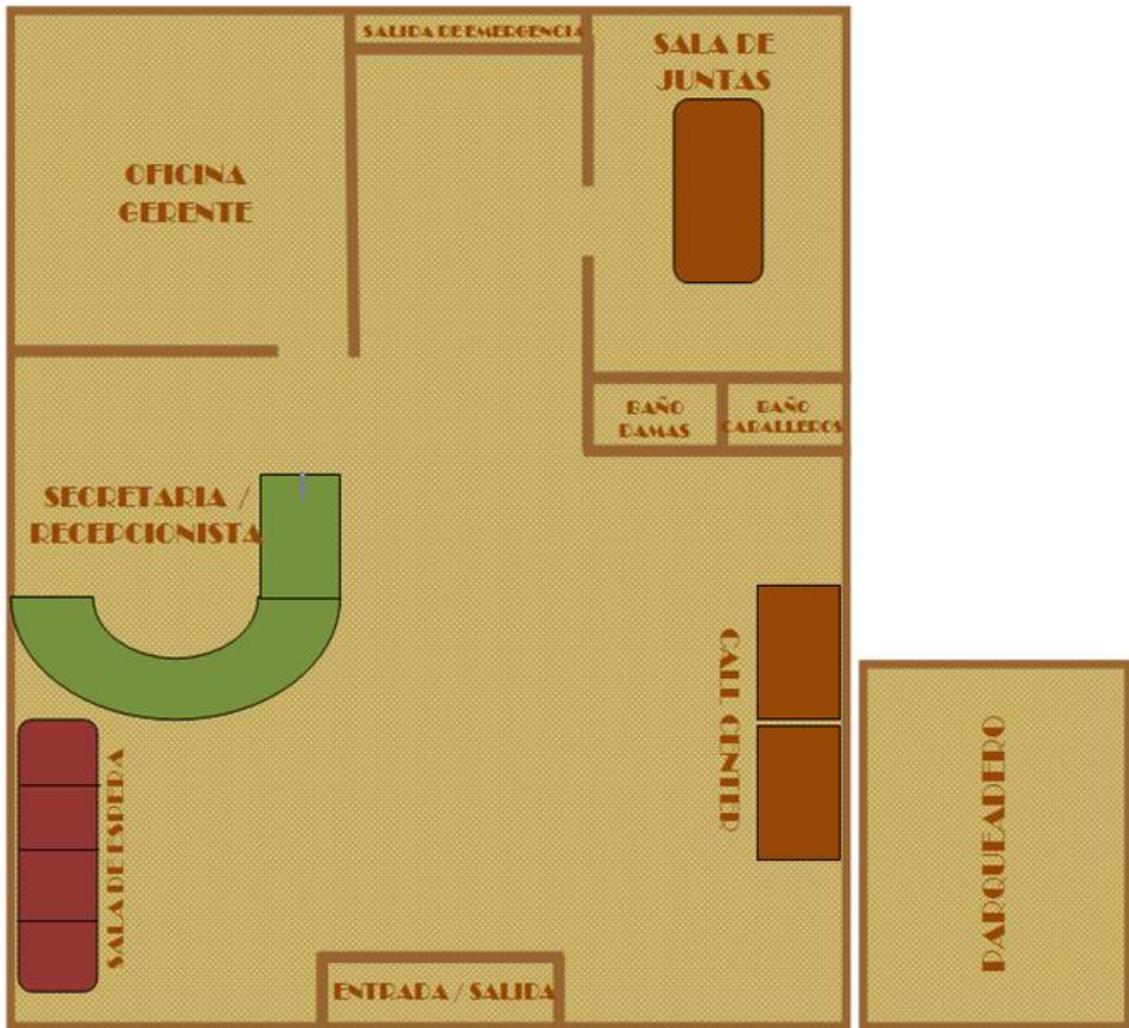
1 Sillón para espera.

1 Mesa.

8 Sillas metálicas.

## **ESPACIO FÍSICO**

Debido al servicio que brindamos no necesitamos un espacio físico tan grande, se ha estimado que el local tenga un capacidad para aproximadamente 15 a 20 personas.



**Figura 16.** Croquis del local

### 5.7.1 Actividades

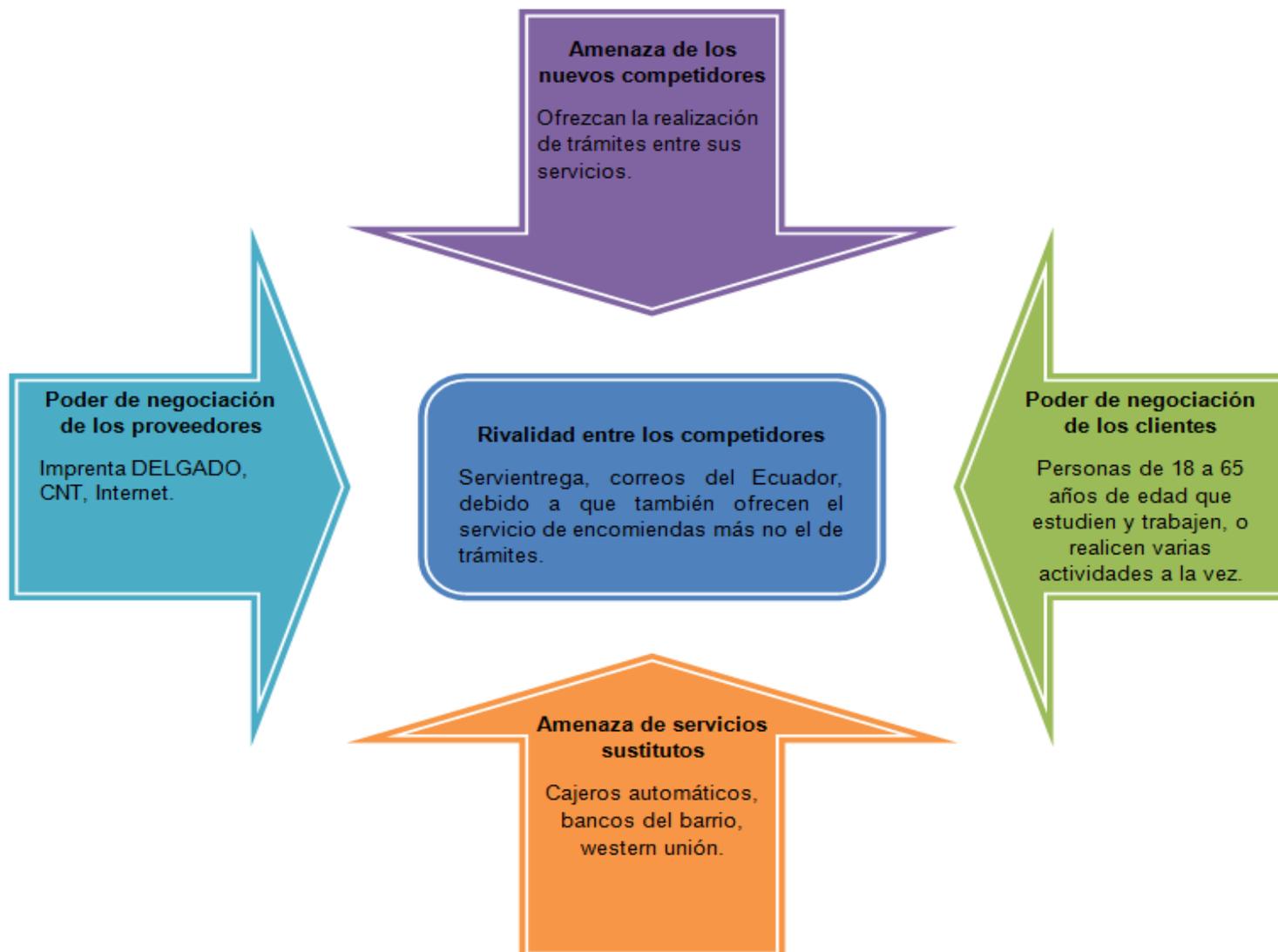
- Contratar diseñadores gráficos para la realización de la publicidad.
- Hacer contratos con la radio y periódicos para la difusión de la empresa, así como la contratación de las personas que van a distribuir las hojas volantes.
- Realización de un estudio de mercado para conocer las necesidades y requerimientos de los milagreños.
- Estudio de factibilidad económica y financiera para la creación de una empresa de gestiones y paquetería.

- Brindar a nuestros clientes la facilidad de llamar a la empresa a solicitar nuestros servicios y enviarles uno de nuestros empleados.
- Ofrecer paquetes promocionales con facilidad de pago a nuestros clientes.

## **ANÁLISIS DE MERCADO**

Para conocer de manera profunda el mercado al cual vamos a ingresar y conocer cuáles son los aspectos negativos y positivos que podríamos tener, hemos seleccionado las siguientes técnicas de estudio:

- Análisis de las 5 fuerzas competitivas de Porter.
- Análisis FODA.
- Marketing Mix.



**Figura 17.** Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter

## **PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES**

Uno de los objetivos más importantes que hemos planteado en nuestra empresa es que sea atractiva para nuestros clientes ofreciendo no solo el servicio de paquetería sino también la realización de gestiones a nivel local el cual será óptimo y efectivo para de esta manera retener a nuestros clientes y conseguir la fidelización de los mismos.

## **PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES**

Para nuestra empresa no resultara difícil encontrar nuevos proveedores en caso de que algunos de los cuales con los que contamos pretendan incrementarnos los precios de los productos o desee dejar de proveernos de los mismos por diversos motivos o situaciones como por ejemplo que como clientes le resultemos poco atractivos debido al volumen de nuestras compras, o fijen políticas de distribución que solo les será de beneficio para ellos, ya que para encontrar un nuevo proveedor contamos con un mercado lo suficientemente amplio y competitivo.

## **AMENAZA DE LOS NUEVOS COMPETIDORES**

La amenaza que podríamos enfrentar como nuevos competidores sería que las empresas que brinden el servicio de encomiendas también decidan ofrecer la realización de gestiones a sus clientes de esa manera podría tener más oportunidades de apoderarse de una gran porción del mercado milagreño.

## **AMENAZA DE SERVICIOS SUSTITUTOS**

Si bien es cierto que nuestros consumidores tienen la opción de elegir usar los servicios de internet, sin embargo gran parte de la población no tienen aun el conocimiento de que se pueden efectuar la cancelación de varios de los servicios que utilizan mediante el uso de esta herramienta, otro sustituto podría ser el banco del barrio, aunque sufre continuos problemas en su sistema y aun no cuenta con los convenios necesarios para la cancelación de otros servicios, también está el servicio de Western Unión, el cual no cuenta con suficiente personal para atender a sus clientes, los cajeros automáticos, para la utilización de este medio es necesario contar con una tarjeta de crédito o debito, y en

cuanto a las encomiendas pueden optar por utilizar los servicios de correos del Ecuador o Servientrega que pesar del buen servicio que brindan estos no lo ofrecen localmente y debido a que el valor de sus activos son elevados los costos de sus servicios también lo son.

## LA RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES

A pesar de que en el cantón existen ya dos empresas posesionadas en el mercado y reconocidas a nivel nacional las cuales ofrecen el servicio de paquetería, estas no lo realizan solo localmente y además no cuentan con el servicio de realización de gestiones.

**Cuadro 20.** Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Seguridad y responsabilidad en la ejecución de los procesos. F2. Innovadores en el servicio. F3. Personal capacitado e idóneo según el manual solicitado.	O1. Acceso a créditos otorgados por instituciones financieras. O2. Disminución de la tasa de desempleo. O3. Aceptación por parte del mercado. O4. Páginas web y redes sociales.
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. Falta de experiencia. D2. No contar con local propio. D3. Escasa publicidad. D4. No contar con suficiente personal.	A1. Incremento de la competencia local. A2. Incremento en el costo de los insumos. A3. Desconfianza de los clientes en cuanto al servicio. A4. Incremento excesivo del precio del alquiler.

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 21.** Análisis FO – FA – DO – DA.

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. Seguridad y responsabilidad en la ejecución de los procesos.  F2. Innovadores en el servicio.  F3. Personal capacitado e idóneo según el manual solicitado.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. Falta de experiencia.  D2. No contar con local propio.  D3. Escasa publicidad.  D4. No contar con suficiente personal.</p>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. Acceso a créditos otorgados por instituciones financieras.  O2. Disminución de la tasa de desempleo.  O3. Aceptación por parte del mercado.  O4. Páginas web y redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captar y fidelizar la mayor cantidad posible de clientes basándonos en la aceptación por parte del mercado. F2 – O3.</li> <li>• Lograr liderazgo en el mercado en el largo plazo. F1, F3 – O3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar publicidad sin costo mediante el uso de las redes sociales y páginas web. D3 – O4.</li> <li>• Acceder a un préstamo el cual nos permita comprar un local, contratar más personal y realizar más publicidad. D2, D4 – O1.</li> <li>• Lograr adaptación al medio aprovechando la acogida por parte del mercado. D1 – O3.</li> <li>• Realizar cursos de capacitación sobre el manejo de este tipo de negocios mediante la obtención del crédito D1 – O1.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. Seguridad y responsabilidad en la ejecución de los procesos.  F2. Innovadores en el servicio.  F3. Personal capacitado e idóneo según el manual solicitado.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. Falta de experiencia.  D2. No contar con local propio.  D3. Escasa publicidad.  D4. No contar con suficiente personal.</p>
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1. Incremento de la competencia local.  A2. Incremento en el costo de los insumos.  A3. Desconfianza de los clientes en cuanto al servicio.  A4. Incremento excesivo del precio del alquiler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar los precios de nuestros servicios de manera responsable y competitiva. F1 – A1.</li> <li>• Incentivar al personal en la optimización de los recursos de la empresa. F3 – A2.</li> <li>• Ejecutar cada proceso con responsabilidad de manera que genere confianza en nuestros clientes. F1 – A3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar la cantidad adecuada de personal para así cumplir con la demanda de nuestro servicio y de esta manera afianzar la confianza de nuestros clientes. D4 – A3.</li> <li>• Adquirir un local propio para evitar un pago excesivo en el precio del alquiler. D2 – A4.</li> <li>• Realizar campañas de publicidad para dar a conocer los beneficios de nuestra empresa sobre la competencia local. D3 – A1.</li> <li>• Realizar cursos de capacitación que ayuden a optimizar los recursos necesarios para brindar nuestro servicio. D1 – A2.</li> </ul>

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

## MARKETING MIX

### PROMOCIÓN

Help-Faster Cía. Ltda., dará a conocer sus servicios y beneficios a través de anuncios en la radio, periódicos, vallas publicitarias, entrega de hojas volantes, con lo cual lograremos que nuestra empresa sea conocida y logre captar clientes.



Figura 18. Logotipo

El logotipo de Help-Faster se identificara por un boomerang, ya que representa la rapidez, dentro del cual está escrito el slogan y junto a este se destacaran las iniciales del nombre de la empresa, los colores utilizados serán, el verde que representa la estabilidad que buscamos para nuestra empresa, azul que representa la confianza y el blanco la seguridad que damos a nuestros clientes.

### SLOGAN

***“Quieres tiempo libre??... Piensa en Help-Faster”***

Esta frase fue creada con el fin de atraer la atención de nuestros cliente ya al escucharla recordaran que nuestra empresa y los servicios que esta ofrece.



**Figura 19.** Valla publicitaria

**Cuadro 22.** Anuncio radial

**HELP-FASTER (Ayuda Rápida)**

**Anuncio Radial**

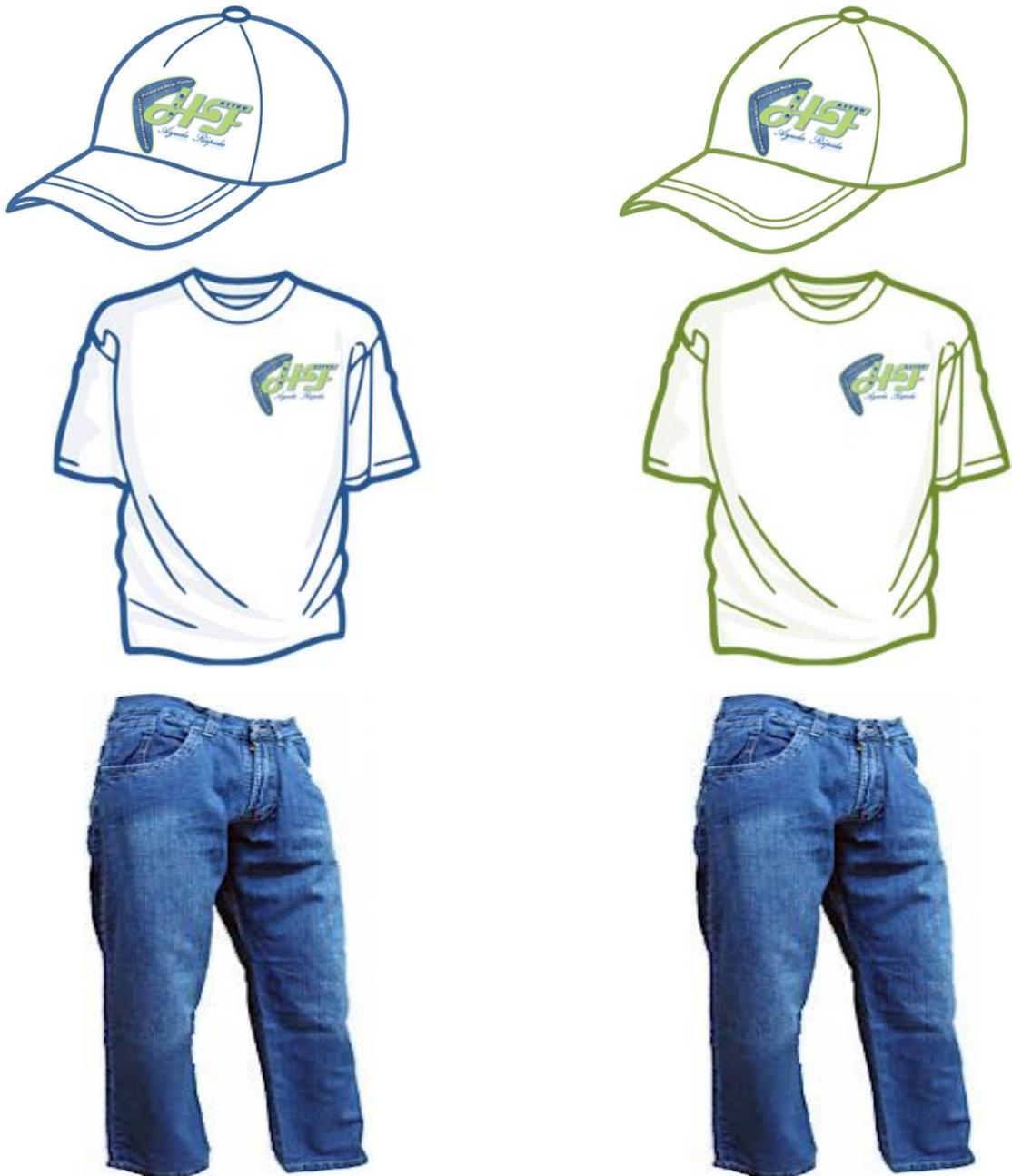
Necesitas pagar tus facturas pendientes, o enviar documentos, obsequios, paquetes, a cualquier parte de Milagro y no dispones del tiempo necesario para realizarlo, piensa en Help-Faster la ayuda inmediata y confiable que esperabas.

Help-Faster lo hará por ti contáctanos y te solucionaremos tu problema de falta de tiempo, comunícate con nosotros al 2-972-928, 2-975-455, 0992251205, 0981717690 o visítanos en Guayaquil y 12 de Febrero (Esq.).

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

### Uniforme de los trabajadores.

El uniforme de nuestros trabajadores será una camiseta de color verde y otra azul, la cual usaran de manera alternada, pantalón jean, y gorra de los mismos colores de las camisetas, estas llevaran el logotipo de la empresa bordado, además la moto en la que saldrán a realizar su trabajo tendrá adaptado un pequeño contenedor.



**FIGURA 20.** Uniformes de los trabajadores



**FIGURA 21.** Contenedor de la moto

## **PRODUCTO**

Es una empresa dedicada al servicio de gestiones y paquetería en el Cantón Milagro.

Los servicios que ofreceremos estarán establecidos por paquetes y el usuario tendrá la opción de decidir en qué momento hacer uso de los siete gestiones del paquete contratado y en el plazo establecido si por algún motivo el cliente no hace uso de todas sus gestiones en el tiempo determinado del contrato deberá cancelar de todas formas el valor ya estipulado, esto a fin de garantizar la satisfacción del cliente y de la misma manera que la empresa cumpla con las proyecciones planteadas.

Durante los dos primeros meses realizaremos visitas a las empresas e instituciones públicas y privadas para ofrecer nuestros paquetes de gestiones a cada uno de los trabajadores y de esta manera tener nuestra lista de clientes fijos.

- ✓ **Paquete “30 Help”:** recibirá la asistencia necesaria para la realización de 7 gestiones durante 1 mes.
- ✓ **Paquete “60 Help”:** recibirá la asistencia necesaria para la realización de 7 gestiones mensuales durante 2 meses.

- ✓ **Paquete “90 Help”**: recibirá la asistencia necesaria para la realización de 7 gestiones mensuales durante 3 meses.
- ✓ **Paquete “365 Help”**: recibirá la asistencia necesaria para la realización de 7 gestiones mensuales durante 12 meses.

A demás de los paquetes también realizaremos gestiones por eventos y recepción y entrega de paquetes especiales esto será cuando los clientes soliciten nuestros servicios sea por llamadas o acercándose a nuestras oficinas.

- ✓ **“Help Express”**: gestión por evento.
- ✓ **“Faster Express Urbano”**: recepción y entrega de paquetes dentro de la ciudad.
- ✓ **“Faster Express Cantón”**: recepción y entrega de paquetes a los alrededores.

## PRECIO

Los precios establecidos serán accequibles a los clientes y beneficiosos para la empresa.

**Cuadro 23.** Precios de los Servicios

PRECIOS PRODUCTO/SERVICIO	inflacion 1,05				
	2014	2015	2016	2017	2018
30 Help (7 gestiones durante 1 mes)	30,00	31,50	33,08	34,73	36,47
60 Help (7 gestiones mensuales durante 2 meses)	50,00	52,50	55,13	57,88	60,78
90 Help (7 gestiones mensuales durante 3 meses)	75,00	78,75	82,69	86,82	91,16
365 Help (7 gestiones mensuales durante 12 meses)	200,00	210,00	220,50	231,53	243,10
Help Express (gestión por evento hasta 3 )	15,00	15,75	16,54	17,36	18,23
Faster Express Urbano	5,00	5,25	5,51	5,79	6,08
Faster Express Cantón	8,00	8,40	8,82	9,26	9,72

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

## **PLAZA**

Help-Faster ofrecerá sus servicios de gestiones y paquetería desde un local (propio o alquilado) el cual se encontrara ubicado en una parte estratégica donde nuestros clientes tengan la facilidad de llegar al mismo cuando lo deseen, o en caso de que no deseen o no dispongan la facilidad necesaria para acudir al local también podrán solicitar nuestros servicios a través de llamadas telefónicas y uno de nuestros colaboradores acudirá en una moto de la empresa al domicilio del solicitante previamente identificado, receptara el pedido y realizara el proceso necesario (toma de datos y entrega de facturas) para iniciar a realizar lo solicitado por el cliente ya sea el envío de un paquete o la realización de una gestión.

## 5.7.2 RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIERO

**Cuadro 24. Recursos**

PRECIO AL COSTO DE LOS BIENES	INCREMENTO POR INFLACIÓN		1,05			
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Escritorios grandes.	400,00	420,00	441,00	463,05	486,20	510,51
Escritorios medianos.	250,00	262,50	275,63	289,41	303,88	319,07
Computadoras.	600,00	630,00	661,50	694,58	729,30	765,77
Impresoras multifuncionales.	200,00	210,00	220,50	231,53	243,10	255,26
Impresora para caja.	200,00	210,00	220,50	231,53	243,10	255,26
Teléfonos convencionales con identificador de llamadas.	60,00	63,00	66,15	69,46	72,93	76,58
Radios troncalizados.	250,00	262,50	275,63	289,41	303,88	319,07
Caja registradora.	250,00	262,50	275,63	289,41	303,88	319,07
Sillas giratorias.	45,00	47,25	49,61	52,09	54,70	57,43
Cestos de basura.	10,00	10,50	11,03	11,58	12,16	12,76
Sillon para espera.	350,00	367,50	385,88	405,17	425,43	446,70
Mesa.	180,00	189,00	198,45	208,37	218,79	229,73
Sillas metálicas.	35,00	36,75	38,59	40,52	42,54	44,67

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 25.** Tabla de amortización

<b>MONTO</b>	6.000,00
<b>TASA INTERES ANUAL</b>	14,00%
<b>TASA MENSUAL</b>	1,17%
<b>PERIODO</b>	36
<b>PAGO</b>	\$ 205,07

PERIODO	INTERES	CAPITAL	PAGO	SALDO
0				6.000,00
1	70,00	135,07	205,07	5.864,93
2	68,42	136,64	205,07	5.728,29
3	66,83	138,24	205,07	5.590,06
4	65,22	139,85	205,07	5.450,21
5	63,59	141,48	205,07	5.308,73
6	61,94	143,13	205,07	5.165,60
7	60,27	144,80	205,07	5.020,80
8	58,58	146,49	205,07	4.874,31
9	56,87	148,20	205,07	4.726,11
10	55,14	149,93	205,07	4.576,18
11	53,39	151,68	205,07	4.424,50
12	51,62	153,45	205,07	4.271,06
13	49,83	155,24	205,07	4.115,82
14	48,02	157,05	205,07	3.958,77
15	46,19	158,88	205,07	3.799,89
16	44,33	160,73	205,07	3.639,16
17	42,46	162,61	205,07	3.476,55
18	40,56	164,51	205,07	3.312,04
19	38,64	166,43	205,07	3.145,62
20	36,70	168,37	205,07	2.977,25
21	34,73	170,33	205,07	2.806,92
22	32,75	172,32	205,07	2.634,60
23	30,74	174,33	205,07	2.460,27
24	28,70	176,36	205,07	2.283,91
25	26,65	178,42	205,07	2.105,49
26	24,56	180,50	205,07	1.924,99
27	22,46	182,61	205,07	1.742,38
28	20,33	184,74	205,07	1.557,64
29	18,17	186,89	205,07	1.370,75
30	15,99	189,07	205,07	1.181,68
31	13,79	191,28	205,07	990,40
32	11,55	193,51	205,07	796,89
33	9,30	195,77	205,07	601,12
34	7,01	198,05	205,07	403,06
35	4,70	200,36	205,07	202,70
36	2,36	202,70	205,07	0,00

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 26. Presupuesto de ventas año 1**

PRODUCTO/SERVICIO	ene-14		feb-14		mar-14		abr-14		may-14		jun-14	
	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.
30 Help (7 gestiones durante 1 mes)	25,00	750,00	23,00	690,00	10,00	300,00	12,00	360,00	13,00	390,00	23,00	690,00
60 Help (7 gestiones mensuales durante 2 meses)	15,00	750,00	14,00	700,00	6,00	300,00	7,00	350,00	8,00	400,00	14,00	700,00
90 Help (7 gestiones mensuales durante 3 meses)	11,00	825,00	10,00	750,00	5,00	375,00	5,00	375,00	6,00	450,00	10,00	750,00
365 Help (7 gestiones mensuales durante 12 meses)	10,00	2000,00	9,00	1800,00	4,00	800,00	5,00	1000,00	5,00	1000,00	9,00	1800,00
Help Express (gestion por evento)	17,00	255,00	15,00	225,00	7,00	105,00	8,00	120,00	9,00	135,00	15,00	225,00
Faster Express Urbano	50,00	250,00	45,00	225,00	20,00	100,00	23,00	115,00	25,00	125,00	45,00	225,00
Faster Express Canton	25,00	200,00	23,00	184,00	10,00	80,00	12,00	96,00	13,00	104,00	23,00	184,00
		5.030,00		4574,00		2060,00		2416,00		2604,00		4574,00

jul-14		ago-14		sep-14		oct-14		nov-14		dic-14	
UNIDADES	USD.										
24,00	720,00	23,00	690,00	23,00	690,00	25,00	750,00	27,00	810,00	28,00	840,00
14,00	700,00	14,00	700,00	14,00	700,00	15,00	750,00	16,00	800,00	17,00	850,00
10,00	750,00	10,00	750,00	10,00	750,00	11,00	825,00	12,00	900,00	12,00	900,00
10,00	2000,00	9,00	1800,00	10,00	2000,00	10,00	2000,00	11,00	2200,00	11,00	2200,00
16,00	240,00	15,00	225,00	16,00	240,00	17,00	255,00	18,00	270,00	19,00	285,00
47,00	235,00	45,00	225,00	46,00	230,00	49,00	245,00	53,00	265,00	55,00	275,00
24,00	192,00	23,00	184,00	23,00	184,00	25,00	200,00	27,00	216,00	28,00	224,00
	4837,00		4574,00		4794,00		5025,00		5461,00		5574,00

51.523,00

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 27. Presupuesto de ventas año 2**

<b>2015</b>	incremento unidades vendidas	1,1
-------------	------------------------------	-----

PRODUCTO/SERVICIO	ene-15		feb-15		mar-15		abr-15		may-15		jun-15	
	UNIDADES	USD.										
30 Help (7 gestiones durante 1 mes)	28	866,25	25	796,95	11	346,50	13	415,80	14	450,45	25	796,95
60 Help (7 gestiones mensuales durante 2 meses)	17	866,25	15	808,50	7	346,50	8	404,25	9	462,00	15	808,50
90 Help (7 gestiones mensuales durante 3 meses)	12	952,88	11	866,25	6	433,13	6	433,13	7	519,75	11	866,25
365 Help (7 gestiones mensuales durante 12 meses)	11	2310,00	10	2079,00	4	924,00	6	1155,00	6	1155,00	10	2079,00
Help Express (gestion por evento)	19	294,53	17	259,88	8	121,28	9	138,60	10	155,93	17	259,88
Faster Express Urbano	55	288,75	50	259,88	22	115,50	25	132,83	28	144,38	50	259,88
Faster Express Canton	28	231,00	25	212,52	11	92,40	13	110,88	14	120,12	25	212,52
		5809,65		5282,97		2379,30		2790,48		3007,62		5282,97

jul-15		ago-15		sep-15		oct-15		nov-15		dic-15		
UNIDADES	USD.											
26	831,60	25	796,95	25	796,95	28	866,25	30	935,55	31	970,20	
15	808,50	15	808,50	15	808,50	17	866,25	18	924,00	19	981,75	
11	866,25	11	866,25	11	866,25	12	952,88	13	1039,50	13	1039,50	
11	2310,00	10	2079,00	11	2310,00	11	2310,00	12	2541,00	12	2541,00	
18	277,20	17	259,88	18	277,20	19	294,53	20	311,85	21	329,18	
52	271,43	50	259,88	51	265,65	54	282,98	58	306,08	61	317,63	
26	221,76	25	212,52	25	212,52	28	231,00	30	249,48	31	258,72	
	5586,74		5282,97		5537,07		5803,88		6307,46		6437,97	59509,07

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 28. Presupuesto de ventas año 3**

<b>2016</b>	incremento unidades vendidas	1,2
-------------	------------------------------	-----

PRODUCTO/SERVICIO	ene-16		feb-16		mar-16		abr-16		may-16		jun-16	
	UNIDADES	USD.										
30 Help (7 gestiones durante 1 mes)	33	1091,48	30	1004,16	13	436,59	16	523,91	17	567,57	30	1004,16
60 Help (7 gestiones mensuales durante 2 meses)	20	1091,48	18	1018,71	8	436,59	9	509,36	11	582,12	18	1018,71
90 Help (7 gestiones mensuales durante 3 meses)	15	1200,62	13	1091,48	7	545,74	7	545,74	8	654,89	13	1091,48
365 Help (7 gestiones mensuales durante 12 meses)	13	2910,60	12	2619,54	5	1164,24	7	1455,30	7	1455,30	12	2619,54
Help Express (gestion por evento)	22	371,10	20	327,44	9	152,81	11	174,64	12	196,47	20	327,44
Faster Express Urbano	66	363,83	59	327,44	26	145,53	30	167,36	33	181,91	59	327,44
Faster Express Canton	33	291,06	30	267,78	13	116,42	16	139,71	17	151,35	30	267,78
		7320,16		6656,54		2997,92		3516,00		3789,60		6656,54

jul-16		ago-16		sep-16		oct-16		nov-16		dic-16		
UNIDADES	USD.											
32	1047,82	30	1004,16	30	1004,16	33	1091,48	36	1178,79	37	1222,45	
18	1018,71	18	1018,71	18	1018,71	20	1091,48	21	1164,24	22	1237,01	
13	1091,48	13	1091,48	13	1091,48	15	1200,62	16	1309,77	16	1309,77	
13	2910,60	12	2619,54	13	2910,60	13	2910,60	15	3201,66	15	3201,66	
21	349,27	20	327,44	21	349,27	22	371,10	24	392,93	25	414,76	
62	342,00	59	327,44	61	334,72	65	356,55	70	385,65	73	400,21	
32	279,42	30	267,78	30	267,78	33	291,06	36	314,34	37	325,99	
	7039,29		6656,54		6976,71		7312,88		7947,39		8111,84	74.981,42

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 29. Presupuesto de ventas año 4**

<b>2017</b>	incremento unidades vendidas	1,2
-------------	------------------------------	-----

PRODUCTO/SERVICIO	ene-17		feb-17		mar-17		abr-17		may-17		jun-17	
	UNIDADES	USD.										
30 Help (7 gestiones durante 1 mes)	40	1375,26	36	1265,24	16	550,10	19	660,12	21	715,13	36	1265,24
60 Help (7 gestiones mensuales durante 2 meses)	24	1375,26	22	1283,57	10	550,10	11	641,79	13	733,47	22	1283,57
90 Help (7 gestiones mensuales durante 3 meses)	17	1512,78	16	1375,26	8	687,63	8	687,63	10	825,16	16	1375,26
365 Help (7 gestiones mensuales durante 12 meses)	16	3667,36	14	3300,62	6	1466,94	8	1833,68	8	1833,68	14	3300,62
Help Express (gestion por evento)	27	467,59	24	412,58	11	192,54	13	220,04	14	247,55	24	412,58
Faster Express Urbano	79	458,42	71	412,58	32	183,37	36	210,87	40	229,21	71	412,58
Faster Express Canton	40	366,74	36	337,40	16	146,69	19	176,03	21	190,70	36	337,40
		9223,40		8387,24		3777,38		4430,17		4774,90		8387,24

jul-17		ago-17		sep-17		oct-17		nov-17		dic-17		
UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.									
38	1320,25	36	1265,24	36	1265,24	40	1375,26	43	1485,28	44	1540,29	
22	1283,57	22	1283,57	22	1283,57	24	1375,26	25	1466,94	27	1558,63	
16	1375,26	16	1375,26	16	1375,26	17	1512,78	19	1650,31	19	1650,31	
16	3667,36	14	3300,62	16	3667,36	16	3667,36	17	4034,09	17	4034,09	
25	440,08	24	412,58	25	440,08	27	467,59	29	495,09	30	522,60	
74	430,91	71	412,58	73	421,75	78	449,25	84	485,92	87	504,26	
38	352,07	36	337,40	36	337,40	40	366,74	43	396,07	44	410,74	
	8869,50		8387,24		8790,65		9214,23		10013,72		10220,92	94.476,59

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 30. Presupuesto de ventas año 5**

<b>2018</b>	incremento unidades vendidas	1,3
-------------	------------------------------	-----

PRODUCTO/SERVICIO	ene-18		feb-18		mar-18		abr-18		may-18		jun-18	
	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.	UNIDADES	USD.
30 Help (7 gestiones durante 1 mes)	51	1877,23	47	1727,05	21	750,89	25	901,07	27	976,16	47	1727,05
60 Help (7 gestiones mensuales durante 2 meses)	31	1877,23	29	1752,08	12	750,89	14	876,04	16	1001,19	29	1752,08
90 Help (7 gestiones mensuales durante 3 meses)	23	2064,95	21	1877,23	10	938,61	10	938,61	12	1126,34	21	1877,23
365 Help (7 gestiones mensuales durante 12 meses)	21	5005,94	19	4505,35	8	2002,38	10	2502,97	10	2502,97	19	4505,35
Help Express (gestion por evento)	35	638,26	31	563,17	14	262,81	16	300,36	19	337,90	31	563,17
Faster Express Urbano	103	625,74	93	563,17	41	250,30	47	287,84	51	312,87	93	563,17
Faster Express Canton	51	500,59	47	460,55	21	200,24	25	240,29	27	260,31	47	460,55
		12589,94		11448,59		5156,12		6047,18		6517,74		11448,59

jul-18		ago-18		sep-18		oct-18		nov-18		dic-18		
UNIDADES	USD.											
49	1802,14	47	1727,05	47	1727,05	51	1877,23	56	2027,41	58	2102,50	
29	1752,08	29	1752,08	29	1752,08	31	1877,23	33	2002,38	35	2127,52	
21	1877,23	21	1877,23	21	1877,23	23	2064,95	25	2252,67	25	2252,67	
21	5005,94	19	4505,35	21	5005,94	21	5005,94	23	5506,54	23	5506,54	
33	600,71	31	563,17	33	600,71	35	638,26	37	675,80	39	713,35	
97	588,20	93	563,17	95	575,68	101	613,23	109	663,29	113	688,32	
49	480,57	47	460,55	47	460,55	51	500,59	56	540,64	58	560,67	
	12106,87		11448,59		11999,24		12577,43		13668,72		13951,56	128960,548

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 31. Flujo de caja año 1.**

FLUJO DE CAJA	AÑO 0	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	AÑO 1
<b>INGRESOS</b>	-	3.018,00	4.756,40	3.065,60	2.273,60	2.528,80	3.786,00	4.731,80	4.679,20	4.706,00	4.932,60	5.286,60	5.528,80	49.293,40
VENTAS EN EFECTIVO		3.018,00	2.744,40	1.236,00	1.449,60	1.562,40	2.744,40	2.902,20	2.744,40	2.876,40	3.015,00	3.276,60	3.344,40	
RECUP DE CXC		-	2.012,00	1.829,60	824,00	966,40	1.041,60	1.829,60	1.934,80	1.829,60	1.917,60	2.010,00	2.184,40	
OTROS INGRESOS EFECT														
<b>DESEMBOLSOS</b>	15.000,00	3.715,50	3.711,00	3.471,52	3.467,50	3.489,00	3.674,00	3.692,50	3.674,00	3.686,00	3.714,00	3.752,50	3.768,00	43.815,52
PAGO A PROVEEDORES		471,50	467,00	227,52	223,50	245,00	430,00	448,50	430,00	442,00	470,00	508,50	524,00	
PAGO DE GASTOS		3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	3.244,00	
CAPITAL DE TRABAJO	6.475,00													
PAGO DE INVERSIONES	8.525,00	-												
<b>SALDO DEL FLUJO DE CAJA</b>	(15.000,00)	(697,50)	1.045,40	(405,92)	(1.193,90)	(960,20)	112,00	1.039,30	1.005,20	1.020,00	1.218,60	1.534,10	1.760,80	5.477,88
<b>SALDO ACUMULADO DE FC</b>	(15.000,00)	(15.697,50)	(14.652,10)	(15.058,02)	(16.251,92)	(17.212,12)	(17.100,12)	(16.060,82)	(15.055,62)	(14.035,62)	(12.817,02)	(11.282,92)	(9.522,12)	
<b>FINANCIAMIENTO F-C</b>														
<b>INGRESOS</b>	15.000,00	6.475,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
APORTACION DE ACCIONISTAS	9.000,00													
PRESTAMOS BANCARIOS	6.000,00													
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS														
OTROS INGRESOS		6.475,00												
<b>DESEMBOLSOS</b>	-	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	
PAGO DE INTERESES		70,00	68,42	66,83	65,22	63,59	61,94	60,27	58,58	56,87	55,14	53,39	51,62	49,83
PAGO DE CAPITAL		135,07	136,64	138,24	139,85	141,48	143,13	144,80	146,49	148,20	149,93	151,68	153,45	155,24
OTROS PAGOS														
<b>SALDO FLUJO DE CAJA FIAN</b>	-	5.572,43	840,33	(610,99)	(1.398,97)	(1.165,27)	(93,07)	834,23	800,13	814,93	1.013,53	1.329,03	1.555,73	
<b>SALDO FINAL DE FC</b>	-	5.572,43	6.412,77	5.801,78	4.402,81	3.237,55	3.144,48	3.978,72	4.778,85	5.593,79	6.607,32	7.936,35	9.492,09	

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 32. Flujo de caja año 2.**

FLUJO DE CAJA	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	AÑO 2
<b>INGRESOS</b>	5.715,39	5.493,64	3.540,77	2.626,01	2.920,76	4.372,83	5.465,23	5.404,48	5.435,43	5.697,15	6.106,02	6.385,76	59.163,48
VENTAS EN EFECTIVO	3.485,79	3.169,78	1.427,58	1.674,29	1.804,57	3.169,78	3.352,04	3.169,78	3.322,24	3.482,33	3.784,47	3.862,78	
RECUP DE CXC	2.229,60	2.323,86	2.113,19	951,72	1.116,19	1.203,05	2.113,19	2.234,69	2.113,19	2.214,83	2.321,55	2.522,98	
OTROS INGRESOS EFECT													
<b>DESEMBOLSOS</b>	4.480,38	3.920,94	3.621,69	3.660,75	3.687,84	3.920,94	3.944,25	3.920,94	3.936,06	3.971,34	4.019,85	4.039,38	47.124,36
PAGO A PROVEEDORES	594,09	541,80	242,55	281,61	308,70	541,80	565,11	541,80	556,92	592,20	640,71	660,24	
PAGO DE GASTOS	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	3.379,14	
CAPITAL DE TRABAJO													
PAGO DE INVERSIONES	507,15												
<b>SALDO DEL FLUJO DE CAJA</b>	1.235,01	1.572,70	(80,92)	(1.034,74)	(767,08)	451,89	1.520,98	1.483,54	1.499,37	1.725,81	2.086,17	2.346,38	12.039,12
<b>SALDO ACUMULADO DE FC</b>	(8.287,11)	(6.714,41)	(6.795,33)	(7.830,07)	(8.597,15)	(8.145,26)	(6.624,28)	(5.140,75)	(3.641,38)	(1.915,56)	170,61	2.516,99	
<b>FINANCIAMIENTO F-C</b>													
<b>INGRESOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
APORTACION DE ACCIONISTAS													
PRESTAMOS BANCARIOS													
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS													
OTROS INGRESOS													
<b>DESEMBOLSOS</b>	205,07	205,07	2.187,88	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	3.847,63	
PAGO DE INTERESES	48,02	46,19	44,33	42,46	40,56	38,64	36,70	34,73	32,75	30,74	28,70	26,65	24,56
PAGO DE CAPITAL	157,05	158,88	160,73	162,61	164,51	166,43	168,37	170,33	172,32	174,33	176,36	178,42	180,50
OTROS PAGOS			1.982,81									3.642,57	
<b>SALDO FLUJO DE CAJA FIAN</b>	1.029,94	1.367,64	(2.268,80)	(1.239,81)	(972,14)	246,82	1.315,91	1.278,47	1.294,30	1.520,75	1.881,11	(1.501,25)	
<b>SALDO FINAL DE FC</b>	10.522,03	11.889,67	9.620,87	8.381,06	7.408,92	7.655,74	8.971,65	10.250,12	11.544,43	13.065,18	14.946,28	13.445,04	

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 33. Flujo de caja año 3.**

FLUJO DE CAJA	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	AÑO 3
<b>INGRESOS</b>	6.967,28	6.921,99	4.461,37	3.308,77	3.680,16	5.509,77	6.886,19	6.809,64	6.848,64	7.178,41	7.693,59	8.046,06	74.311,87
VENTAS EN EFECTIVO	4.392,10	3.993,93	1.798,75	2.109,60	2.273,76	3.993,93	4.223,57	3.993,93	4.186,02	4.387,73	4.768,44	4.867,11	
RECUP DE CXC	2.575,19	2.928,06	2.662,62	1.199,17	1.406,40	1.515,84	2.662,62	2.815,71	2.662,62	2.790,68	2.925,15	3.178,96	
OTROS INGRESOS EFECT													
<b>DESEMBOLSOS</b>	8.059,87	4.202,76	3.825,70	3.874,92	3.909,05	4.202,76	4.232,13	4.202,76	4.221,81	4.266,26	4.327,38	4.351,99	53.677,39
PAGO A PROVEEDORES	748,55	682,67	305,61	354,83	388,96	682,67	712,04	682,67	701,72	746,17	807,29	831,90	
PAGO DE GASTOS	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	3.520,09	
CAPITAL DE TRABAJO													
PAGO DE INVERSIONES	3.791,22												
<b>SALDO DEL FLUJO DE CAJA</b>	(1.092,58)	2.719,23	635,66	(566,15)	(228,89)	1.307,01	2.654,06	2.606,88	2.626,83	2.912,15	3.366,20	3.694,07	20.634,48
<b>SALDO ACUMULADO DE FC</b>	1.424,41	4.143,64	4.779,31	4.213,16	3.984,27	5.291,28	7.945,34	10.552,22	13.179,05	16.091,20	19.457,41	23.151,48	
<b>FINANCIAMIENTO F-C</b>													
<b>INGRESOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
APORTACION DE ACCIONISTAS													
PRESTAMOS BANCARIOS													
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS													
OTROS INGRESOS													
<b>DESEMBOLSOS</b>	205,07	205,07	4.050,77	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	205,07	204,28	6.215,62	
PAGO DE INTERESES	22,46	20,33	18,17	15,99	13,79	11,55	9,30	7,01	4,70	2,36	3,92	1,97	
PAGO DE CAPITAL	182,61	184,74	186,89	189,07	191,28	193,51	195,77	198,05	200,36	202,70	200,36	202,70	
OTROS PAGOS			3.845,70									6.010,95	
<b>SALDO FLUJO DE CAJA FIAN</b>	(1.297,65)	2.514,17	(3.415,11)	(771,21)	(433,96)	1.101,94	2.448,99	2.401,82	2.421,77	2.707,09	3.161,92	(2.521,55)	
<b>SALDO FINAL DE FC</b>	12.147,39	14.661,55	11.246,45	10.475,23	10.041,28	11.143,22	13.592,21	15.994,03	18.415,80	21.122,88	24.284,81	21.763,26	

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 34. Flujo de caja año 4.**

FLUJO DE CAJA	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	AÑO 4
<b>INGRESOS</b>	8.778,78	8.721,71	5.621,32	4.169,05	4.637,00	6.942,30	8.676,60	8.580,15	8.629,29	9.044,80	9.693,92	10.138,04	93.632,96
VENTAS EN EFECTIVO	5.534,04	5.032,35	2.266,43	2.658,10	2.864,94	5.032,35	5.321,70	5.032,35	5.274,39	5.528,54	6.008,23	6.132,55	
RECUP DE CXC	3.244,74	3.689,36	3.354,90	1.510,95	1.772,07	1.909,96	3.354,90	3.547,80	3.354,90	3.516,26	3.685,69	4.005,49	
OTROS INGRESOS EFECT													
<b>DESEMBOLSOS</b>	4.974,23	4.891,21	4.416,12	4.478,13	4.521,14	4.891,21	4.928,22	4.891,21	4.915,22	4.971,23	5.048,24	5.079,25	58.005,40
PAGO A PROVEEDORES	943,18	860,16	385,07	447,08	490,09	860,16	897,17	860,16	884,17	940,18	1.017,19	1.048,20	
PAGO DE GASTOS	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	4.031,05	
CAPITAL DE TRABAJO													
PAGO DE INVERSIONES	-												
<b>SALDO DEL FLUJO DE CAJA</b>	3.804,55	3.830,49	1.205,20	(309,08)	115,86	2.051,09	3.748,38	3.688,93	3.714,07	4.073,57	4.645,68	5.058,79	35.627,56
<b>SALDO ACUMULADO DE FC</b>	26.956,03	30.786,52	31.991,73	31.682,64	31.798,51	33.849,60	37.597,98	41.286,91	45.000,99	49.074,56	53.720,24	58.779,03	
<b>FINANCIAMIENTO F-C</b>													
<b>INGRESOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
APORTACION DE ACCIONISTAS													
PRESTAMOS BANCARIOS													
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS													
OTROS INGRESOS													
<b>DESEMBOLSOS</b>	-	-	7.932,70	-	-	-	-	-	-	-	-	9.035,47	
PAGO DE INTERESES													
PAGO DE CAPITAL													
OTROS PAGOS			7.932,70									9.035,47	
<b>SALDO FLUJO DE CAJA FIAN</b>	3.804,55	3.830,49	(6.727,50)	(309,08)	115,86	2.051,09	3.748,38	3.688,93	3.714,07	4.073,57	4.645,68	(3.976,68)	
<b>SALDO FINAL DE FC</b>	25.567,81	29.398,30	22.670,80	22.361,72	22.477,58	24.528,68	28.277,06	31.965,99	35.680,06	39.753,64	44.399,32	40.422,64	

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 35. Flujo de caja año 5**

<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>ene-18</b>	<b>feb-18</b>	<b>mar-18</b>	<b>abr-18</b>	<b>may-18</b>	<b>jun-18</b>	<b>jul-18</b>	<b>ago-18</b>	<b>sep-18</b>	<b>oct-18</b>	<b>nov-18</b>	<b>dic-18</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>INGRESOS</b>	11.642,33	11.905,13	7.673,11	5.690,75	6.329,51	9.476,25	11.843,56	11.711,90	11.778,98	12.346,15	13.232,20	13.838,42	127.468,29
VENTAS EN EFECTIVO	7.553,96	6.869,15	3.093,67	3.628,31	3.910,64	6.869,15	7.264,12	6.869,15	7.199,54	7.546,46	8.201,23	8.370,93	
RECUP DE CXC	4.088,37	5.035,98	4.579,43	2.062,45	2.418,87	2.607,09	4.579,43	4.842,75	4.579,43	4.799,70	5.030,97	5.467,49	
OTROS INGRESOS EFECT													
<b>DESEMBOLSOS</b>	5.421,00	5.316,41	4.850,29	4.795,93	4.850,12	5.316,41	5.363,03	5.316,41	5.346,65	5.417,22	5.514,26	5.703,66	63.211,39
PAGO A PROVEEDORES	1.188,40	1.083,80	485,19	563,33	617,52	1.083,80	1.130,43	1.083,80	1.114,05	1.184,62	1.281,66	1.320,73	
PAGO DE GASTOS	4.232,60	4.232,60	4.365,10	4.232,60	4.232,60	4.232,60	4.232,60	4.232,60	4.232,60	4.232,60	4.232,60	4.382,94	
CAPITAL DE TRABAJO													
PAGO DE INVERSIONES													
<b>SALDO DEL FLUJO DE CAJA</b>	6.221,33	6.588,72	2.822,81	894,83	1.479,39	4.159,84	6.480,52	6.395,49	6.432,33	6.928,93	7.717,94	8.134,76	64.256,90
<b>SALDO ACUMULADO DE FC</b>	65.000,37	71.589,09	74.411,90	75.306,73	76.786,12	80.945,96	87.426,48	93.821,98	100.254,31	107.183,23	114.901,17	123.035,93	
<b>FINANCIAMIENTO F-C</b>													
<b>INGRESOS</b>	-	-	-	-									
APORTACION DE ACCIONISTAS													
PRESTAMOS BANCARIOS													
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS													
OTROS INGRESOS													
<b>DESEMBOLSOS</b>	-	-	11.924,20	-	-	-	-	-	-	-	-	16.741,78	
PAGO DE INTERESES													
PAGO DE CAPITAL													
OTROS PAGOS			11.924,20									16.741,78	
<b>SALDO FLUJO DE CAJA FIAN</b>	6.221,33	6.588,72	(9.101,39)	894,83	1.479,39	4.159,84	6.480,52	6.395,49	6.432,33	6.928,93	7.717,94	(8.607,02)	
<b>SALDO FINAL DE FC</b>	46.643,97	53.232,70	44.131,31	45.026,14	46.505,53	50.665,37	57.145,89	63.541,39	69.973,71	76.902,64	84.620,58	76.013,57	

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

Cuadro 36. Estado de Resultado

**ESTADO DE RESULTADO**

<b>AÑOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>INGRESOS</b>					
VENTAS	51.523,00	59.509,07	74.981,42	94.476,59	128.960,55
COSTO DE VENTA	4.887,52	6.067,53	7.645,09	9.632,81	12.137,34
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>46.635,48</b>	<b>53.441,54</b>	<b>67.336,33</b>	<b>84.843,78</b>	<b>116.823,21</b>
GASTOS GENERALES	38.928,00	40.549,68	42.241,08	48.372,59	51.074,05
DEPRECIACION	1.236,66	1.287,38	1.958,31	1.958,31	1.800,43
<b>U.A.I.I</b>	<b>6.470,82</b>	<b>11.604,48</b>	<b>23.136,94</b>	<b>34.512,88</b>	<b>63.948,72</b>
INTERESES	731,85	473,64	176,88	-	-
<b>U.A 15%UTILIDADES</b>	<b>5.738,97</b>	<b>11.130,84</b>	<b>22.960,07</b>	<b>34.512,88</b>	<b>63.948,72</b>
15%UTILIDADES	860,85	1.669,63	3.444,01	5.176,93	9.592,31
<b>U.A.I</b>	<b>4.878,13</b>	<b>9.461,21</b>	<b>19.516,06</b>	<b>29.335,94</b>	<b>54.356,41</b>
IMPUESTOS	1.121,97	2.176,08	4.488,69	6.747,27	12.501,98
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>3.756,16</b>	<b>7.285,13</b>	<b>15.027,36</b>	<b>22.588,68</b>	<b>41.854,44</b>

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 37. Balance General**

<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>AL 2013</b>					
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>ACTIVOS</b>	<b>19.010,03</b>	<b>22.528,34</b>	<b>33.349,02</b>	<b>50.893,72</b>	<b>86.176,47</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>11.721,69</b>	<b>16.020,22</b>	<b>25.008,00</b>	<b>44.511,01</b>	<b>81.594,19</b>
CAJA-BANCOS	9.492,09	13.445,04	21.763,26	40.422,64	76.013,57
CUENTAS POR COBRAR	2.229,60	2.575,19	3.244,74	4.088,37	5.580,62
INVENTARIOS					
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>7.288,34</b>	<b>6.508,12</b>	<b>8.341,03</b>	<b>6.382,71</b>	<b>4.582,28</b>
ACTIVOS FIJOS BRUTOS	8.525,00	9.032,15	12.823,37	12.823,37	12.823,37
DEPRECIACION	1.236,66	2.524,04	4.482,35	6.440,66	8.241,09
<b>PASIVOS</b>	<b>6.253,87</b>	<b>6.129,62</b>	<b>7.932,70</b>	<b>11.924,20</b>	<b>22.094,28</b>
<b>PASIVO CIRCULANTE</b>	<b>1.121,97</b>	<b>2.176,08</b>	<b>4.488,69</b>	<b>6.747,27</b>	<b>12.501,98</b>
CUENTAS POR PAGAR					
IMPUESTOS POR PAGAR	1.121,97	2.176,08	4.488,69	6.747,27	12.501,98
PRESTAMOS BANCARIOS	4.271,06	2283,91			
OTROS PRESTAMOS					
15% TRABAJO POR PAGAR	860,85	1.669,63	3.444,01	5.176,93	9.592,31
<b>PATRIMONIO</b>	<b>12.756,16</b>	<b>16.398,72</b>	<b>25.415,14</b>	<b>38.968,35</b>	<b>64.081,01</b>
CAPITAL	9.000,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00
UTILIDAD	3.756,16	7.285,13	15.027,36	22.588,68	41.854,44
UTILIDAD RETENIDA		3.756,16	7.398,72	16.415,14	29.968,35
PAGO DE DIVIDENDOS		3.642,57	6.010,95	9.035,47	16.741,78
RESERVA LEGAL					
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>19.010,03</b>	<b>22.528,34</b>	<b>33.347,84</b>	<b>50.892,55</b>	<b>86.175,29</b>

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

**Cuadro 38. Razones Financieras**

<b>ANALISIS FINANCIERO</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
CAPITAL DE TRABAJO	10599,72	13844,14	20519,30	37763,74	69092,21
TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL	<b>6 MESES</b>				
RENTABILIDAD DE LAS VENTAS	7,29%	12,24%	20,04%	23,91%	32,46%
RENTABILIDAD DEL ACTIVO	19,76%	32,34%	45,06%	44,38%	48,57%
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	29,45%	44,43%	59,13%	57,97%	65,31%
INDICE DE LIQUIDEZ	10,45	7,36	5,57	6,60	6,53
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	3,04	3,68	4,20	4,27	3,90

TASA DE DESCUENTO	22,00%
VALOR ACTUAL	63.799,50
VALOR ACTUAL NETO	48.799,50
TASA INTERNA DE RETORNO	88,06%

88%

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	
<b>COSTO VARIABLE TOTAL</b>	40370,29
<b>COSTO FIJO TOTAL</b>	221165,41
<b>COSTO TOTAL</b>	261535,70
<b>INGRESO TOTAL</b>	409450,626
<b>Peq</b>	59,92

**Elaborado por:** Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.



**Figura 22.** Capital de trabajo

**Análisis:**

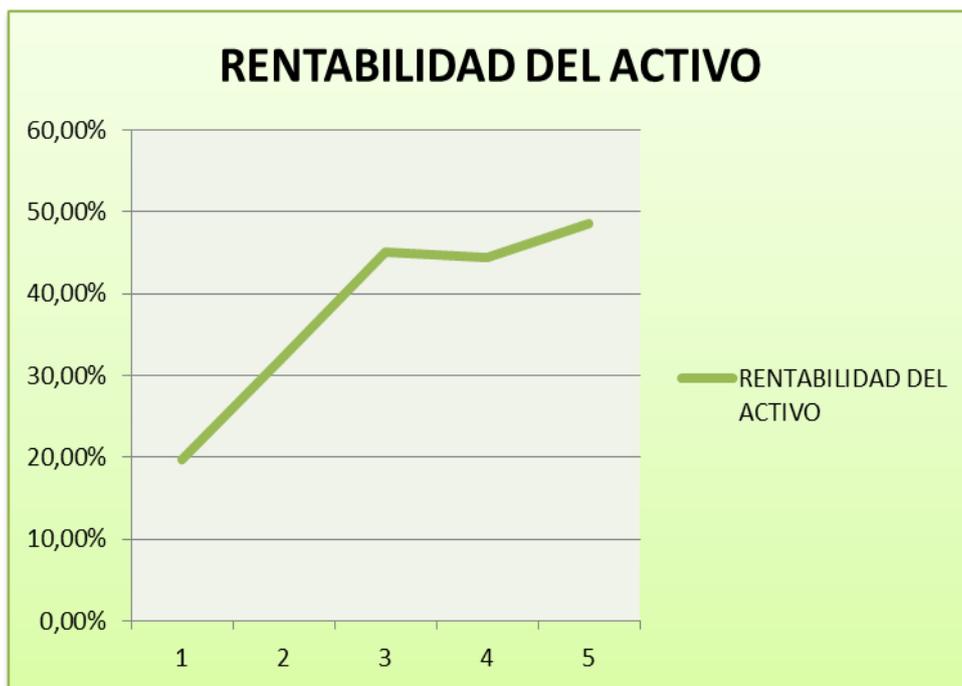
El crecimiento del capital de trabajo nos muestra que la empresa cuenta con suficiente liquidez para sus operaciones, entre el primer año y el quinto tiene un incremento muy significativo de 8866,34 a 117427,33, esto puede otorgar tranquilidad a los accionistas en cuanto a la liquidez de la empresa.



**Figura 23.** Rentabilidad de las Ventas

**Análisis:**

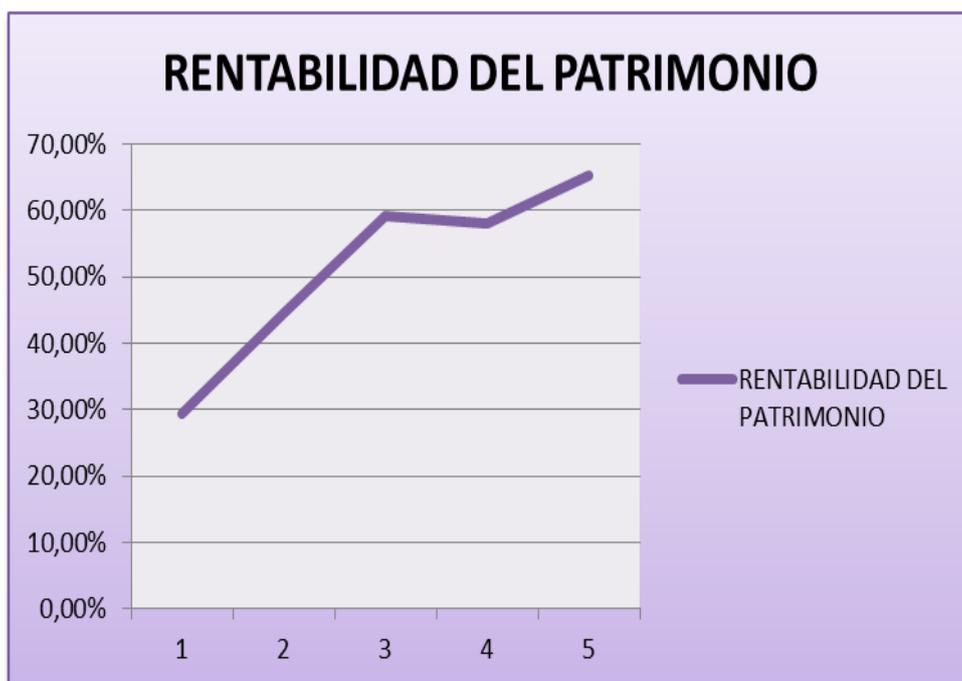
Las ventas presentan un incremento sostenido en su rentabilidad, con esto la empresa muestra que tiene controlados los gastos que se producen para generarlas, mientras que las ventas crecen, al observar este indicador podemos estar seguros que los ingresos por ventas aportarán la suficiente rentabilidad para generar utilidades.



**Figura 24.** Rentabilidad del Activo

**Análisis:**

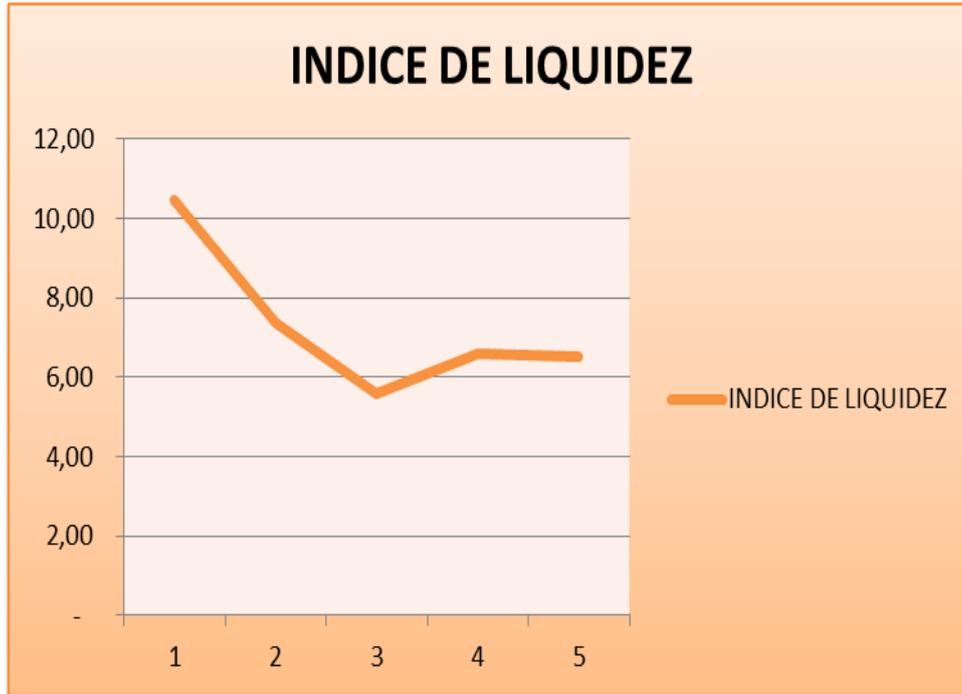
Los activos de la organización tienen un crecimiento del 58% entre el primer y el quinto año, al ser este un buen indicador tenemos la certeza que los activos están cumpliendo la función de incrementar la riqueza de los inversionistas.



**Figura 25.** Rentabilidad del Patrimonio

**Análisis:**

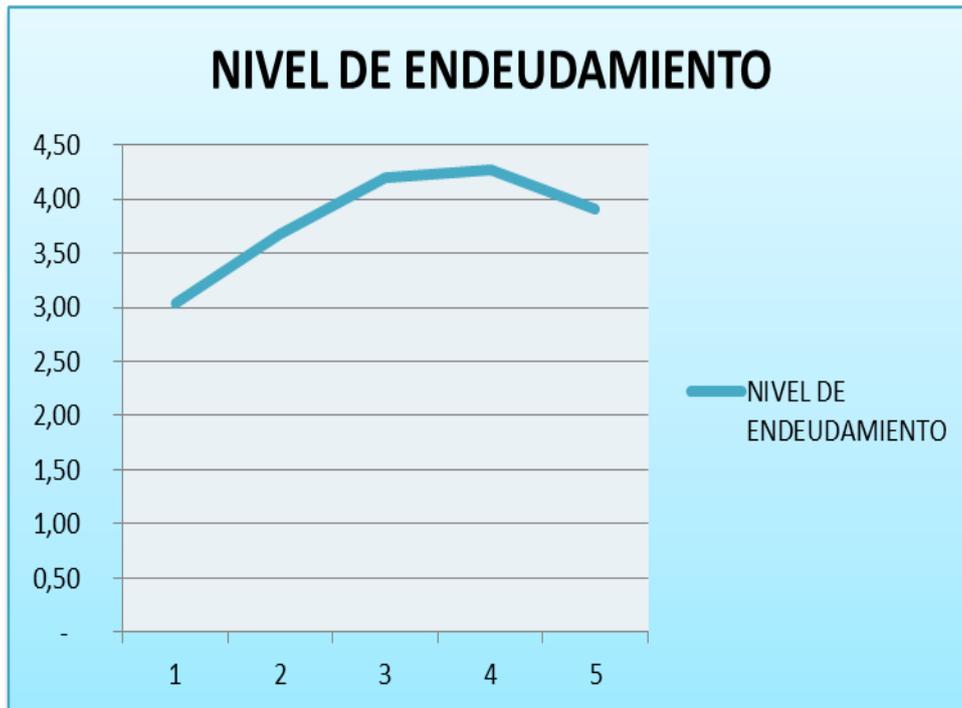
La rentabilidad del patrimonio presenta un incremento del 24 % entre el primero y quinto año con un ligero retraso en su crecimiento en los dos últimos años, sin que esto represente un riesgo ni peligro para la estabilidad del negocio porque se debe principalmente a la acumulación de utilidades retenidas.



**Figura 26.** Índice de Liquidez

**Análisis:**

La organización presenta un excelente índice de liquidez, arranca con un 718% y termina en el 605%, el ligero decrecimiento se evidencia por el crecimiento de los impuestos y utilidades por pagar, esto no debilita a la empresa porque son dineros destinados para pagarlos en los primeros tres meses del año y no pertenecen a la empresa.



**Figura 27.** Nivel de Endeudamiento

**Análisis:**

Los niveles de endeudamiento son aceptables ya que jamás llegan al 45% y terminan en el 29% esto asegura que la empresa tiene los suficientes recursos para cubrir sus pasivos y que posee bajo control la mayor cantidad de los activos.

### **5.7.3 IMPACTO**

Al aprovechar esta propuesta se verán beneficiados tanto la parte social como también económica del cantón Milagro puesto que al poner en marcha este proyecto aportará positivamente a la comunidad ofreciéndoles un servicio rápido y eficiente el cual sacara de apuros a aquellas personas que siempre tienen muchas actividades por realizar las cuales no les permiten efectuar otras de igual o mayor importancia, decíamos que también contribuirá en la parte económica debido a que este servicio se ofertara localmente aportando al desarrollo del cantón.

## 5.7.4 CRONOGRAMA

**Cuadro 39.** Cronograma de Actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>															
Nº	Actividades	NOVIEMBRE		DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
		SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
1	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	■	■	■											
2	LOCALIZACIÓN DEL LOCAL				■										
3	PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO					■	■								
4	FINANCIAMIENTO						■	■							
5	ADQUISICIÓN DE LOS MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE OFICINA								■	■	■				
6	ADECUACIÓN DEL LOCAL									■	■	■	■		
7	RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL											■	■	■	
8	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD												■	■	

Elaborado por: Nataly Merino N. y Yolanda Guillén A.

### 5.7.5 LINEAMIENTO PARA EVALUAR LA PROPUESTA

- ✓ El préstamo más la utilidad serán recuperados en 6 meses, periodo que es muy conveniente para los accionistas.
- ✓ Nuestro punto de equilibrio es de 88,06% es decir que a la mitad de los 5 años los ingresos totales serán igual a los gastos totales que se deben hacer en los primeros 5 años.
- ✓ La propuesta será exitosa debido a que:
  - Tenemos un periodo de recuperación de la inversión de seis meses lo que nos garantiza el poco riesgo que implica iniciar el negocio.
  - El patrimonio tiene una rentabilidad que empieza en 29,45% y termina en 65,31% en el quinto año.
  - El nivel de endeudamiento tiene un crecimiento que no es peligroso y solo se debe a los impuestos por pagar del año anterior.
  - Tenemos un VAN positivo.
  - que es del 88,06% nos presenta la escasa posibilidad que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones.
- ✓ La propuesta tiene posibilidad de fracasar casi nulas y solamente se contempla el fracaso en caso que por circunstancias especiales no se den los ingresos programados por concepto de ventas, ingresos que están calculados según el estudio de mercado.
- ✓ Nuestra ventaja competitiva sostenible en el tiempo será lo innovador del negocio y que debido a la poca visibilidad del mismo la competencia tardaría mucho tiempo en copiarlo.
- ✓ El crecimiento de la utilidad neta de la propuesta tiene un promedio de 84% debido a la no existencia de competencia en el mercado lo que hace del proyecto atractivo y rentable.

## CONCLUSIONES

Basándonos en la investigación realizada podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ La mayoría de los colaboradores de la encuesta coinciden en que debido a sus múltiples ocupaciones no les alcanza el tiempo por lo tanto si necesitan un servicio de gestiones y paquetería rápido, confiable y eficiente.
  
- ❖ Concluimos que este proyecto tiene oportunidad para su ejecución debido a que no existe competencia directa en cuanto a la realización de gestiones en el cantón Milagro.
  
- ❖ Al concluir el presente trabajo de investigación llegamos a la conclusión de que si es necesario la implementación de una empresa en el cantón Milagro para que efectúe los múltiples gestiones que tiene la población milagreña y así poder tener tiempo libre para otras actividades sean estas sociales, académicas o deportivas que son exigidas en la profesionalización de los individuos.

## RECOMENDACIONES

A continuación, se puntualizan posibles recomendaciones para este proyecto de investigación:

- ❖ Realizar una publicidad agresiva según lo indicado en la propuesta para de esta manera dar a conocer rápidamente a los clientes los servicios que brinda la empresa y lograr un reconocimiento del nombre de la misma.
  
- ❖ Realizar un continuo control y evaluación del progreso de las actividades de la empresa, con el objetivo de comprobar las proyecciones realizadas en la investigación.
  
- ❖ Ejecutar correctamente las estrategias planteadas para lograr el posicionamiento de la empresa y el servicio que oferta en el mercado.
  
- ❖ Aplicar el manual de funciones de forma apropiada al momento de realizar el reclutamiento del personal y efectuar la debida capacitación para un mejor desempeño en las actividades de la empresa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*.

David S. Sobel, R. O. (2008). *Manual de la salud del cuerpo y la mente: cómo usar tu mente y tu cuerpo*. Kairós.

*Ley de Compañías*.

Mariana Batlle, Anna Biosca, José María Díaz de Mendivil, Ricardo Rendón, María Villalba. (2009). *Diccionario NUEVO OCEANO*.

Vera, J. M. (2008). *Gestión Eficaz del Tiempo y Control*. ESIC.

VERA, J. M. (2010). *Uso Eficaz del Tiempo*. Profit Editorial.

Wright, H. N. (2009). *El Poder de Vivir con Sencillez*.

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la investigación quinta edición*.

Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2009). *Marketing de servicios quinta edición*.

Roger J, Best. (2007). *Marketing estratégico cuarta edición*.

Naresh K. Malhotra. (2008). *Investigación de mercado quinta edición*.

Richard T. Levin, David S. Rubin. (2010). *Estadística para administración y economía séptima edición revisada*.

Ángel Alberto Valdés Cuervo, José Manuel Ochoa Alcántar. (2010). *Familia y crisis. Estrategias de afrontamiento*.

John J. Macionis, Ken Plummer. (2011). *Sociología cuarta edición*.

Elia B. Pineda, Eva Luz de Alvarado. (2008). *Metodología de la investigación tercera edición*.

Gabriel Baca Urbina. (2012). *Evaluación de proyectos sexta edición*.

## LINCOGRAFÍA

[http://www.arpom.org/Act\\_ocupacionales.html](http://www.arpom.org/Act_ocupacionales.html)

<http://terapeutas.blogspot.com/2011/07/actividades-de-la-vida-diaria.html>

<http://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/actividad-empresarial-o-profesional>

<http://recuerdosdepondora.com/filosofia/existe-el-tiempo/#ixzz2G8hat9yv>

Under Creative Commons License: Attribution Non-Commercial Share Alike

<http://certeza.wordpress.com/2008/11/20/como-planificar-nuestro-tiempo/>

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>

[http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](http://www.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf)

<http://deconceptos.com/general/actividad#ixzz2GAILR8zP>

<http://definicion.de/acumulacion/#ixzz2GB66YZyk>

[http://www.ssxipe.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=50&Itemid=38](http://www.ssxipe.com/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=38)

<http://www.definicionabc.com/general/tarea.php#ixzz2G9yDpyNm>

<http://thinkwasabi.com/2010/02/terminar-clave-hacer/>

<http://www.misrespuestas.com/que-es-la-familia.html>

<http://www.libertad.org/tiempo-en-familia-4581/>

<http://www.geocities.com/~jguymuse/relafami.html>

<http://www.inder.cu/indernet/Provincias/hlg/documentos/textos/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION/METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>

[http://www.wikilearning.com/monografia/el\\_dominio\\_del\\_tiempo-causas\\_de\\_la\\_falta\\_de\\_dominio\\_del\\_tiempo/2619-3](http://www.wikilearning.com/monografia/el_dominio_del_tiempo-causas_de_la_falta_de_dominio_del_tiempo/2619-3)

[http://www.aulatres.net/1/curs\\_wq/pagines\\_secundaries/taxonomia\\_bloom.ht](http://www.aulatres.net/1/curs_wq/pagines_secundaries/taxonomia_bloom.ht)

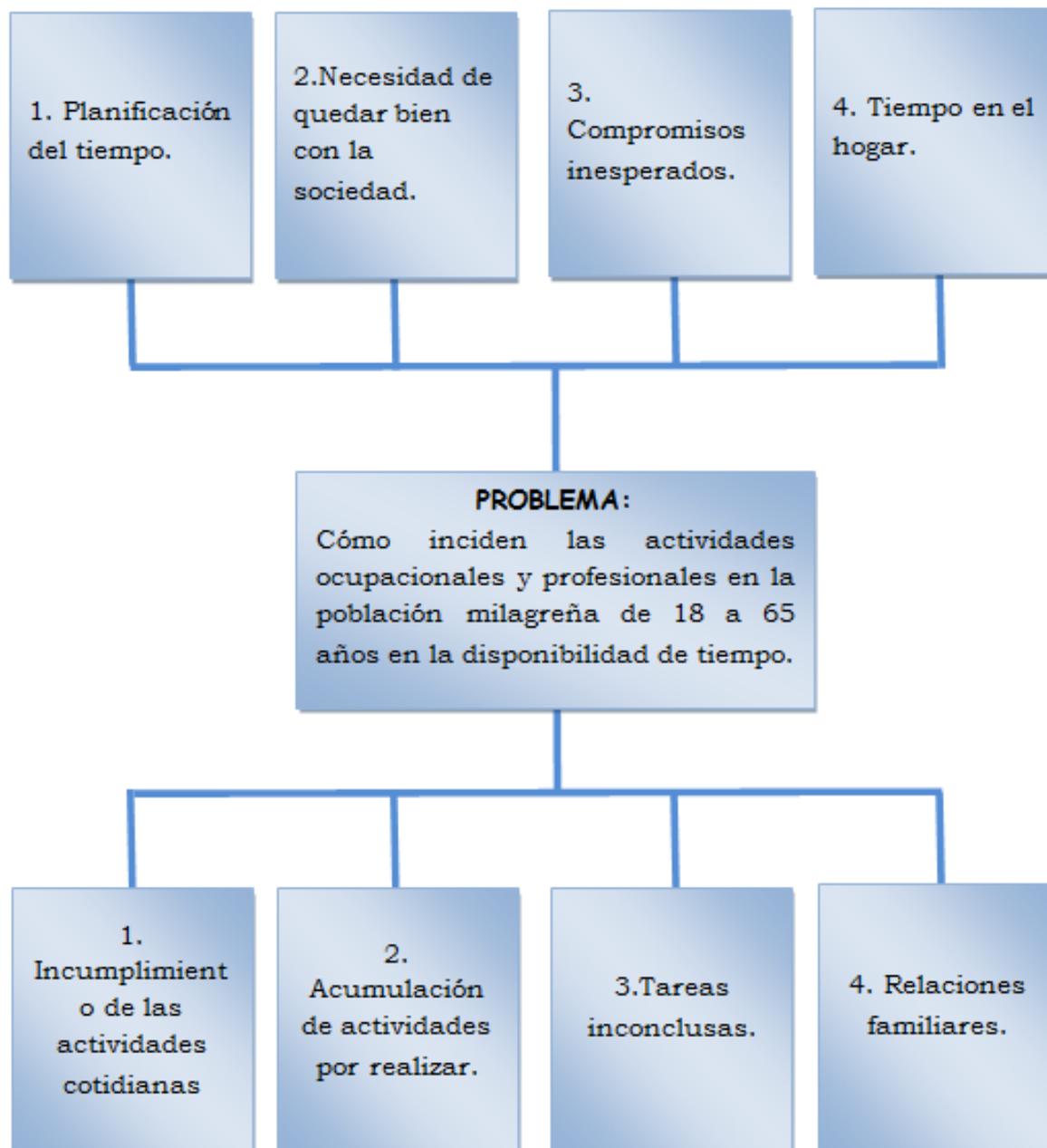
<http://estadisticaadmon.blogspot.com/2010/04/proyecto-de-servientrega.html>

<http://www.correosdelecuador.com.ec/pages/interna.php?txtCodInfo=34>

# ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo 1. Árbol de problema.



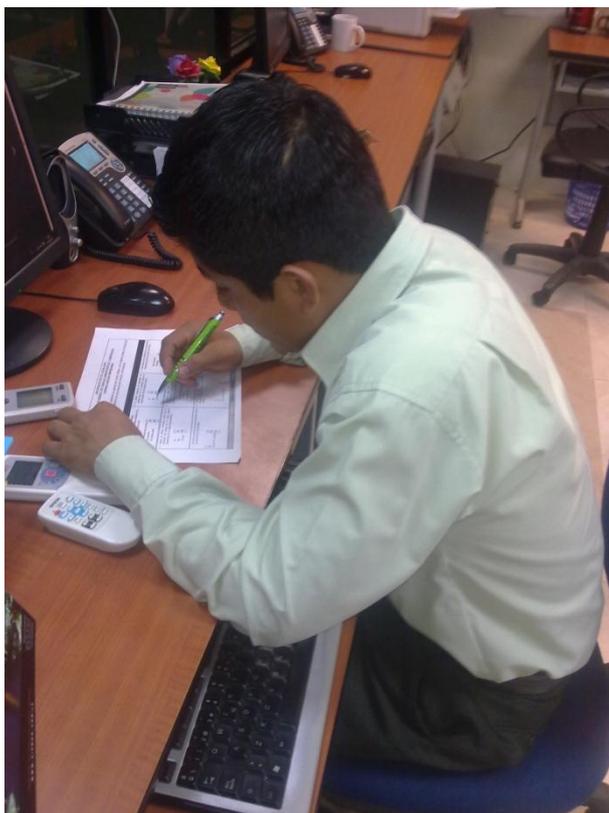
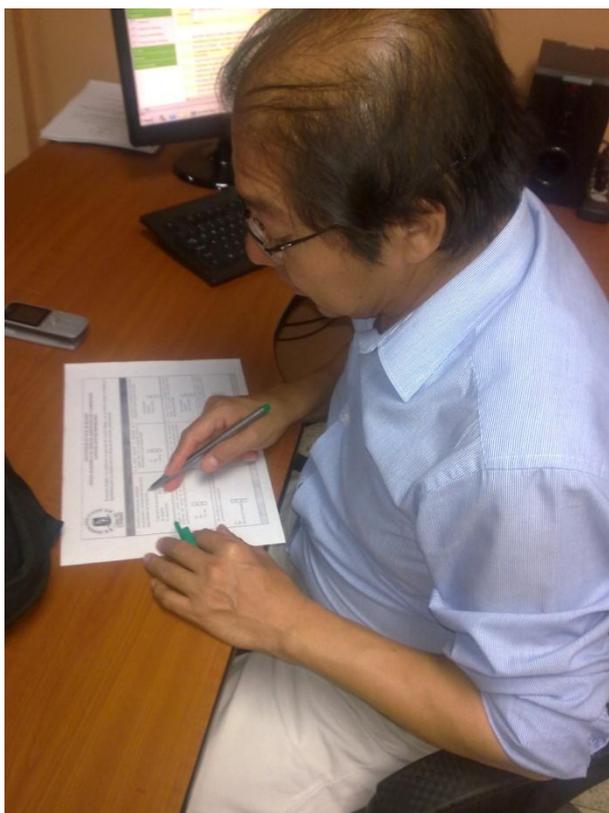
## Anexo 2. Matriz del problema.

CAUSAS	EFFECTOS	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLES DEPENDIENTES
Actividades ocupacionales y profesionales	Disponibilidad de tiempo	¿Cómo incide las actividades ocupacionales y profesionales en la población milagreña de 18 a 65 años en la disponibilidad de tiempo?	Determinar los efectos de las actividades ocupacionales y profesionales con la disponibilidad del tiempo en la población Milagreña mediante un estudio de campo para plantear posibles soluciones.	Las actividades ocupacionales y profesionales afectan en la disponibilidad de tiempo de la población milagreña.	Actividades ocupacionales y profesionales	Tiempo
Planificación del tiempo.	Incumplimiento de las actividades cotidianas	¿Qué incidencia tiene la planificación del tiempo en el incumplimiento de las actividades cotidianas de la población Milagreña?	Determinar la incidencia de la planificación del tiempo en el incumplimiento de las actividades cotidianas de los habitantes del cantón Milagro de 18 a 65 años de edad, para impedir cambios marginales en su programación.	La planificación del tiempo incide en el incumplimiento de las actividades cotidianas	Planificación del tiempo	Incumplimiento de las actividades cotidianas
La necesidad de quedar bien con la sociedad	Acumulación de actividades por realizar	¿Qué efecto tiene la necesidad de quedar bien con la sociedad en la acumulación de actividades por realizar?	Conocer el efecto que tiene la necesidad de quedar bien con la sociedad en la acumulación de actividades por realizar, para evitar incumplir una responsabilidad adquirida.	La necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades.	La necesidad de quedar bien con la sociedad	Acumulación de actividades
Compromisos inesperados.	Tareas inconclusas	¿De qué manera afectan los compromisos inesperados en las tareas inconclusas?	Analizar de qué manera afecta el cumplimiento de los compromisos inesperados en la producción de tareas inconclusas, para conocer qué alternativas de solución existen y así lograr cumplir con todas las obligaciones.	Los compromisos inesperados, afectan en las tareas inconclusas	Compromisos inesperados	Tareas inconclusas
Tiempo en el hogar	Relaciones familiares.	¿Cómo afecta el tiempo en el hogar en las relaciones familiares?	Explicar cómo afecta el tiempo en el hogar en el desarrollo de las relaciones familiares, para prevenir posibles problemas.	El tiempo en el hogar afecta en las relaciones familiares	Tiempo en el hogar	Relaciones familiares

Anexo 3. Encuesta.

 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>  <b>UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES</b>  <b>CARRERA GESTION EMPRESARIAL</b></p> <p style="text-align: center;">Encuesta dirigida a los habitantes del canton Milagro de 18 a 65 años de edad, con el objetivo realizar un Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de gestiones y paquetería.</p>		
<p>1. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales inciden en la disponibilidad del tiempo?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Algo de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>2. ¿A criterio personal la necesidad de quedar bien con la sociedad genera acumulación de actividades diarias?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Frecuentemente <input type="checkbox"/></p> <p>Algunas veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>3. ¿Cree usted que la existencia de compromisos inesperados provoca tareas inconclusas?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Pocas veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>4. ¿Según su criterio considera usted que la privación del tiempo en el hogar genera problemas en las relaciones familiares?</p> <p>Totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Mucho <input type="checkbox"/></p> <p>Poco <input type="checkbox"/></p> <p>Nada <input type="checkbox"/></p>	<p>5. ¿Considera usted que las actividades ocupacionales y profesionales le afectan en la realización de sus gestiones personales?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Frecuentemente <input type="checkbox"/></p> <p>Algunas veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>6. ¿Piensa usted que si planifica mejor su tiempo tendría más espacio para realizar otras actividades personales?</p> <p>Seguro <input type="checkbox"/></p> <p>Posiblemente <input type="checkbox"/></p> <p>Quizas <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
<p>7. ¿Ha sufrido retrasos en sus actividades debido a compromisos inesperados?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Pocas veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>8. ¿Piensa usted que si dedicamos más tiempo al hogar tendríamos familias más unidas?</p> <p>Seguro <input type="checkbox"/></p> <p>Posiblemente <input type="checkbox"/></p> <p>Quizas <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>9. ¿Considera usted que la planificación del tiempo incide en la realización de sus actividades cotidianas?</p> <p>Totalmente <input type="checkbox"/></p> <p>Mucho <input type="checkbox"/></p> <p>Poco <input type="checkbox"/></p> <p>Nada <input type="checkbox"/></p>
<p>10. ¿Al intentar cumplir con todos los favores que le piden las demás personas esto le genera la acumulación de sus actividades?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Pocas veces <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>11. ¿Qué tipo de pagos ha realizados a través del internet?</p> <p>Planilla de luz <input type="checkbox"/></p> <p>Agua <input type="checkbox"/></p> <p>Telefono <input type="checkbox"/></p> <p>SRI <input type="checkbox"/></p> <p>Tarjetas de credito <input type="checkbox"/></p> <p>Otros _____ <input type="checkbox"/></p> <p>Ninguno <input type="checkbox"/></p>	

**Anexo 4. Fotos de la encuesta.**





Anexo 5. Foto del local.



**Anexo 6. Contrato.**

En..... a los.... días del mes de..... del .....



REUNIDOS:

De una parte, el Sr (a)....., mayor de edad, soltero/casado, con domicilio en la Calle..... y titular de la cedula de identidad # .....

y de otra parte, la empresa de servicios HELP FASTER CIA LTDA, así mismo legalmente constituida, ubicada en las calles Guayaquil y 12 de Febrero (Esq.), Milagro, Guayas, con RUC. #....., representado por Sr. (a)..... y titular de la cedula de identidad #.....;

Se reconocen los reunidos con la capacidad civil necesaria para contratar y obligarse y, en especial, para otorgar el presente documento; y a tal efecto, actuando ambos en su propio nombre y derecho, de su concorde voluntad, dicen y pactan           cuanto           a           continuación           se           relaciona:

I. Que el Sr.(a)..... está interesado en la contratación de los servicios de la empresa por el paquete..... Con un valor de..... valido por..... a partir de la fecha en que           se           firma           este           contrato. .

2. Que la empresa de servicios HELP FASTER CIA LTDA, cualificado para la prestación de los servicios que interesan al Sr. (a)....., está interesada en llevar a cabo las correspondientes gestiones; y a tal efecto ambas partes formalizan el presente **CONTRATO DE PRESATCION DE SERVICIOS**, en base           a           las           siguientes,

**ESTIPULACIONES:**

PRIMERA: La empresa de servicios HELP FASTER CIA LTDA prestará sus servicios al Sr. (a)....., consistentes en asistir sus 7 gestiones en el plazo establecido de acuerdo al paquete contratado; en tal sentido, se obliga a desarrollar dicha labor con diligencia y atención propia de su condición profesional.

SEGUNDA: Los valores correspondientes a los servicios objeto del presente contrato deberán ser cancelados el 60% en efectivo y el 40% en 30 días.

TERCERA: El Sr. (a)..... se obliga desde este momento a facilitar a La empresa de servicios HELP FASTER CIA LTDA cuanta documentación y antecedentes se encuentren a su disposición, a fin de facilitar la tramitación de las gestiones encomendadas.

CUARTA: Si el Sr. (a)..... no hace uso de sus 7 gestiones en el plazo establecido de acuerdo al paquete contrato deberá de todas formas cancelar el valor total del paquete.

QUINTA: Cualesquiera discrepancias que surjan durante la vigencia del presente contrato, serán resueltas por los Juzgados y Tribunales de esta Ciudad.

Y para que así conste, se extiende el presente documento por duplicado ejemplar, que es firmado por los comparecientes en prueba de conformidad y señal de cumplimiento.

Sr. (a).....  
C.I.

Sr. (a).....  
C.I.  
**Representante Legal Help Faster  
Cía. Ltda.**