



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL



TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO
DE
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que brinde servicios integrales en el sector norte de Guayaquil

AUTORA:

Lamota Suárez Génesis Elizabeth

TUTOR DE TESIS:

Ing. Fiallo Moncayo Daniel Xavier, MGS

PALABRAS CLAVES:

SERVICIOS, INTEGRALES
MANTENIMIENTO, INSTALACIONES.

GUAYAQUIL, MARZO, 2019



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estudio De Factibilidad Para La Creación De Una Empresa Que Brinde Servicios Integrales En El Sector Norte De Guayaquil	
AUTOR(ES)	Lamota Suarez Génesis Elizabeth	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing, Rey Granda Cesar, Mgs / Ing. Fiallo Moncayo Daniel Xavier, Mgs	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Ciencias Administrativas	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Ingeniería Comercial	
GRADO OBTENIDO:		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGINAS:	108
ÁREAS TEMÁTICAS:	Plan de Negocio	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Servicios integrales, albañilería, pintura, mantenimiento, instalaciones eléctricas, aires acondicionados, plomería, gas propano	
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente proyecto está orientado a conocer la factibilidad de crear una empresa que brinde servicios integrales en urbanizaciones, locales comerciales y oficinas, enfocándose inicialmente al norte de la Ciudad de Guayaquil. La idea de la creación de este negocio surge de la necesidad que existe en las viviendas, falta de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores. En muchas ocasiones los factores tiempo y espacio impiden que personas naturales especializadas en estas ramas (eléctricos, pintores, albañiles, gasfiteros, técnicos en a/c) no puedan acercarse directamente al domicilio, debido a que no disponen de movilización propia y esto impide realizar un correcto servicio.</p> <p>Por tal razón esta propuesta tiene la finalidad brindar un servicio de mantenimiento integral en viviendas ubicadas en urbanizaciones, diferenciándonos con un personal altamente capacitado para ofertar un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los futuros clientes.</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0994574243	E-mail: gene.92@hotmail.es
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Abg. Zúñiga Mariana	
	Teléfono: 042596830	
	E-mail: fca.secretariageneral@ug.edu.ec	



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

CERTIFICADO DEL TUTOR

Guayaquil, 19 marzo de 2019

**EC. JORGE CHABUSA VARGAS, MSC
DIRECTOR (E) CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-**

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS INTEGRALES EN EL SECTOR NORTE DE GUAYAQUIL**”, de la estudiante **LAMOTA SUAREZ GENESIS ELIZABETH**, indicando ha cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que la estudiante está apta para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

ING. DANIEL FIALLO MONCAYO, MGS

C.I. 0925493207



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO
COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Yo, **LAMOTA SUAREZ GENESIS ELIZABETH** con C.I. No. **0919420984**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE BRINDE SERVICIOS INTEGRALES EN EL SECTOR NORTE DE GUAYAQUIL”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

GENESIS ELIZABETH LAMOTA SUAREZ

C.I. No. 0919420984

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios en primer lugar, por darme las fuerzas, sabiduría y salud de ver llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Claudia Suarez por ser uno de los pilares fundamentales en mi vida, por demostrarme su amor, cariño, apoyo incondicional en todo momento.

A mi padre Gustavo Lamota por animarme a cumplir mi objetivo de ser una profesional como él lo es, ha sido un ejemplo a seguir a lo largo de esta etapa.

A mis queridos hermanos Andreina, David, Gustavo, Sebastián y Karina, a pesar que no pasamos mucho tiempo juntos, siempre hay unas palabras de aliento para seguir en esta ardua labor que son los estudios, porque sin la familia todo es mucho más difícil.

A mi querido esposo Jonathan Morales, gracias a él y a su apoyo incondicional hoy puedo decir que este título es de los dos.

Finalmente dedico este trabajo de titulación a mi querido hijo Elías Morales, es mi motor esencial para formarme tanto personal como profesionalmente.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

AGRADECIMIENTO

A mi madre, porque sin duda ha sido mi motor para día a día esforzarme y poder decir orgullosamente que gracias ella he llegado hasta el final, sin duda por su apoyo no solo moral sino también económico, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron siempre tuvo una palabra de aliento.

A mi esposo por ser mi compañero de vida, que, con su amor, paciencia, perseverancia, me ha guiado en todo momento, alentándome que no desmaye antes los problemas que se nos presentaron en el camino, gracias porque me ha ayudado alcanzar uno de mis objetivos más importantes.

A mis suegros Eduardo e Ivonne, gracias a ellos he podido continuar con mis estudios a pesar de que me convertí en madre y esto impide en muchas ocasiones continuar con tu vida normal, pero hay personas en el camino como ellos que te ayudan a lograrlo y se convierte en personas importantes en tu vida.

De igual forma, agradezco a mi tutor de Tesis Ing. Daniel Fiallo Moncayo, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

Mi agradecimiento a todos, mi familia, mis amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA QUE
BRINDE SERVICIOS INTEGRALES EN EL SECTOR NORTE DE GUAYAQUIL”**

Autor: Lamota Suarez Génesis Elizabeth

Tutor: Mgs. Fiallo Moncayo Daniel Xavier

RESUMEN

El presente proyecto está orientado a conocer la factibilidad de crear una empresa que brinde servicios integrales en urbanizaciones, locales comerciales y oficinas, enfocándose inicialmente al norte de la Ciudad de Guayaquil. La idea de la creación de este negocio surge de la necesidad que existe en las viviendas, falta de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores. En muchas ocasiones los factores tiempo y espacio impiden que personas naturales especializadas en estas ramas (eléctricos, pintores, albañiles, gasfiteros, técnicos en a/c) no puedan acercarse directamente al domicilio, debido a que no disponen de movilización propia y esto impide realizar un correcto servicio.

Por tal razón esta propuesta tiene la finalidad brindar un servicio de mantenimiento integral en viviendas ubicadas en urbanizaciones, diferenciándonos con un personal altamente capacitado para ofertar un servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los futuros clientes.

Palabras Claves: Servicios integrales, albañilería, pintura, mantenimiento, instalaciones eléctricas, aires acondicionados, plomería, gas propano.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**"STUDY OF FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A COMPANY THAT
PROVIDES COMPREHENSIVE SERVICES IN THE NORTHERN OF GUAYAQUIL"**

Author: Lamota Suarez Génesis Elizabeth

Advisor: Mgs. Fiallo Moncayo Daniel Xavier

ABSTRACT

The present project is oriented to know the feasibility of creating a company that provides integral services in urbanizations, commercial premises and offices, focusing initially to the north of the City of Guayaquil. The idea of creating this business arises from the need that exists in homes, lack of facilities and maintenance of residential power grids, air conditioning systems, civil works, plumbing, propane gas implementation, interior and exterior paintings. In many occasions, the factors of time and space prevent natural persons specialized in these branches (electrical, painters, masons, plumber, a / c technicians) from being able to go directly to the home, due to the fact that they do not have their own mobilization and this prevents a correct service.

For this reason, this proposal aims to provide a comprehensive maintenance service in housing located in developments, differentiating with a highly trained staff to offer a quality service, meeting the needs of future customers.

Keywords: Comprehensive services, masonry, painting, maintenance, electrical installations, air conditioners, plumbing, propane gas

TABLA DE CONTENIDO

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	i
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	ii
CERTIFICADO DEL TUTOR	iii
LICENCIA GRATUITA.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
TABLA DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE APÉNDICES.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Formulación y Sistematización del Problema.....	3
1.2.1. Formulación del problema.	3
1.2.2. Sistematización del problema.....	4

1.3.	Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1.	Objetivo general.....	4
1.3.2.	Objetivos específicos.....	4
1.4.	Justificación de la Investigación	5
1.5.	Delimitación de la Investigación	6
1.5.1.	Delimitación teórica.....	6
1.5.2.	Delimitación temporal.....	6
1.6.	Hipótesis	7
1.6.1.	Hipótesis general.....	7
1.7.	Variables	7
1.7.1.	Variable dependiente.....	7
1.7.2.	Variables independientes.....	7
CAPÍTULO II		8
MARCO REFERENCIAL		8
2.1.	Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2.	Marco Conceptual.....	10
2.2.1.	Estudio de factibilidad.....	10
2.2.2.	Objetivos del estudio de factibilidad.....	11
2.2.3.	Concepto de empresa.....	11
2.2.4.	Características de una empresa.....	12

2.2.5.	Concepto de marketing.....	12
2.2.6.	Enfoques del marketing.....	13
2.2.7.	Marketing estratégico.....	14
2.2.8.	Cinco fuerzas de Porter.	14
2.2.9.	Marketing mix.....	15
2.2.10.	Estudio de mercado.	17
2.2.11.	Objetivos de mercado.....	18
2.2.12.	Estudio técnico.	18
2.2.13.	Componentes del estudio técnico.....	19
2.2.14.	Estudio financiero.....	20
2.2.15.	Objetivos del estudio financiero.....	21
2.3.	Marco Contextual.....	21
2.4.	Marco Legal.....	22
2.4.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	22
2.4.2.	Plan de Buen Vivir.....	23
2.4.3.	Ley de Compañías.....	23
2.4.4.	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.....	24
CAPÍTULO III.....		26
MARCO METODOLÓGICO.....		26
3.1.	Tipo de Investigación.....	26

3.2.	Metodología	26
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Investigación	26
3.4.	Población y Muestra	27
3.5.	Análisis de Resultados Alcanzados	28
3.6.	Análisis global de resultados	39
CAPÍTULO IV.....		41
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....		41
4.1.	Descripción del Negocio.....	41
4.2.	Naturaleza del Negocio.....	41
4.2.1.	Misión.....	42
4.2.2.	Visión.....	42
4.2.3.	Valores empresariales.....	43
4.2.4.	Estructura organizacional.....	43
4.2.5.	Líneas de servicios.....	43
4.3.	Análisis Situacional	44
4.3.1.	Producto Interno Bruto (PIB).....	44
4.3.2.	Análisis del sector de servicios.....	45
4.3.3.	Fuerzas de Porter.....	46
4.4.	Análisis de Mercado	47
4.4.1.	Segmentación de mercado.....	47

4.4.2. Análisis de la competencia.....	47
4.4.3. Marketing mix.....	48
4.5. Análisis Técnico.....	51
4.5.1. Localización de la planta.....	51
4.5.2. Recursos operativos.....	51
4.5.3. Procesos operativos.....	53
4.6. Análisis Financiero	60
4.6.1. Inversión fija tangible.....	60
4.6.2. Capital de trabajo.	63
4.6.3. Plan de financiamiento.....	64
4.6.4. Costos y gastos.....	66
4.6.5. Proyección de ventas.....	70
4.6.6. Balance General.	72
4.6.7. Estados de Resultados.	73
4.6.8. Indicadores de rentabilidad de la Inversión.....	74
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
APÉNDICES.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Respuestas pregunta 1	29
Tabla 2 Respuestas pregunta 2	30
Tabla 3 Respuestas pregunta 3	31
Tabla 4 Respuestas pregunta 5	32
Tabla 5 Respuestas pregunta 5	33
Tabla 6 Respuestas pregunta 6	34
Tabla 7 Respuestas pregunta 7	35
Tabla 8 Respuestas pregunta 8	36
Tabla 9 Respuestas pregunta 9	37
Tabla 10 Respuestas pregunta 10	38
Tabla 11 Línea de servicios	49
Tabla 12 Analizas de la ubicación	51
Tabla 13 Maquinaria y herramientas	52
Tabla 14 Muebles y enseres	52
Tabla 15 Equipo de computo	53
Tabla 16 Vehículo	53
Tabla 17 Proveedores	54
Tabla 18 Riegos críticos y planes de contingencia	55
Tabla 19 Condiciones salariales	60
Tabla 20 Rubro maquinaria y herramientas	61
Tabla 21 Rubro muebles y enseres	61
Tabla 22 Rubro equipo de computo	61

Tabla 23 Rubro vehículo	62
Tabla 24 Activos fijos totales.....	62
Tabla 25 Depreciación acumulada	62
Tabla 26 Capital de trabajo	63
Tabla 27 Total de inversión capital de trabajo	64
Tabla 28 Total de financiamiento	65
Tabla 29 Amortización deuda corto plazo	65
Tabla 30 Amortización deuda mediano plazo.....	66
Tabla 31 Costos y Gatos proyectados	67
Tabla 32 Proyección de sueldos y salarios.....	68
Tabla 33 Proyección de sueldos y salarios.....	69
Tabla 34 Proyección costos totales	70
Tabla 35 Proyección ventas	70
Tabla 36 Proyección precios promedio.....	71
Tabla 37 Proyección ventas netas	71
Tabla 38 Balance General	732
Tabla 39 Estado de Resultados proyecto.	73
Tabla 40 VAN y TIR.....	74
Tabla 41 Punto de equilibrio	746

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Aspectos básicos del estudio de factibilidad.....	10
Figura 2 Características de una empresa.....	12
Figura 3 Enfoques del marketing.....	13
Figura 4 Marketing Mix.....	16
Figura 5 Elementos del estudio de mercado.....	17
Figura 6 Componentes del estudio técnico.....	19
Figura 7 Mucho Lote II.....	27
Figura 8 Resultados pregunta 1.....	29
Figura 9 Resultados pregunta 2.....	30
Figura 10 Resultados pregunta 3.....	31
Figura 11 Resultados pregunta 4.....	32
Figura 12 Resultados pregunta 5.....	33
Figura 13 Resultados pregunta 6.....	34
Figura 14 Resultados pregunta 7.....	35
Figura 15 Resultados pregunta 8.....	37
Figura 16 Resultados pregunta 9.....	38
Figura 17 Resultados pregunta 10.....	39
Figura 18 Logo y Eslogan de la empresa SOLUGAR S.A.....	42
Figura 19 Valores empresariales.....	43
Figura 20 Estructura organización.....	43
Figura 21 Producto Interno Bruto 2018.....	44
Figura 22 Tasa de desempleo 2007-2018.....	45

Figura 23 Participación de mercado de empresas	46
Figura 24 Distribución del servicio	50
Figura 25 Proceso operativo del proceso integral	55

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice A Formato de la encuesta.....	82
Apéndice B Fotos de la Encuesta.....	85
Apéndice C Vivienda que requiere del Servicio de Pintura.....	86
Apéndice D Tipos de maquinarias y Herramientas.....	87
Apéndice E Cotización de equipo portátil de oxiacetileno	95
Apéndice F Tipos de maquinarias y Herramientas	96
Apéndice G Precios promedio de la competencia.....	98
Apéndice H Matriz FODA	99
Apéndice I Modelo de la Camiseta para Uniforme.....	100
Apéndice J Mecanismos de Marketing Mix.....	101
Apéndice K Modelo de Folleto para entregar de puerta en puerta.....	102
Apéndice L Requisitos para constituir una empresa de Sociedad Anónima.....	103
Apéndice M Pasos para la constitución de una empresa en la Super de Compañías	104
Apéndice N Pasos para procesar una solicitud de constitución electrónica.....	105
Apéndice O Documentos Habilitantes	1056

INTRODUCCIÓN

La existencia de rendimientos crecientes ligados al progreso, a la expansión del sector de la vivienda y del sector de la industria, al avance técnico, a la dependencia y el aumento progresivo de los servicios integrales en la vida actual, determinan las condiciones para establecer exigencias y especificaciones que garanticen la seguridad de las personas con base en el buen funcionamiento de las instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores.

Por lo anterior surge la necesidad de realizar un plan de negocios que consistirá en el estudio de factibilidad para la creación de una empresa que brinde servicios integrales en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, en donde se realizará un estudio de mercado que identifique la demanda potencial y los posibles competidores. Para tener fortaleza en el negocio, se mostrará la viabilidad analizando variables del mercado, técnicas económicas y financieras.

En el primer capítulo de este proyecto de tesis, se plantea la problemática de la investigación, sus objetivos y delimitaciones. En el segundo capítulo se escogen criterios relacionados con este proyecto, que servirá de guía, sin dejar de lado las bases teóricas que serán utilizados y aplicados en la ejecución del propósito.

En el tercer capítulo se aplicará la metodología de trabajo de la presente investigación en donde se elaborarán encuestas a una muestra determinada. En el cuarto capítulo se analizará la viabilidad del proyecto mediante herramientas financieras las cuales brindaran un análisis de la inversión, costos y gastos, ventas, entre otros rubros. Para culminar el desarrollo del presente proyecto se realizarán las conclusiones y recomendaciones del plan de negocios.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En Ecuador y a nivel global el emprendimiento se ha convertido en una mega tendencia en busca una alternativa a la incertidumbre laboral tanto en países desarrollados como en los que están en vías de desarrollo, por lo cual crear una empresa que ofrezca nuevos servicios o mejoras y agregue valor a los brindados por la competencia, apertura nuevas oportunidades de negocio.

La ciudad de Guayaquil ha avanzado de una manera progresiva y acelerada en los últimos años donde se puede evidenciar el crecimiento tanto de viviendas, conjuntos residenciales, edificios, hospitales, instituciones educativas y otras edificaciones, lo cual constituye un incremento de servicio integrales de mantenimiento e instalación de diferentes tipos de productos.

Por el gran crecimiento y desarrollo de Guayaquil hace necesario la implementación de nuevas alternativas que brinden servicios integrales a hogares y locales, gracias a la gran demanda en servicios de mantenimiento e instalaciones de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores que existe en la ciudad. La escasa presencia en la ciudad de empresas que presten este tipo de servicio, hace que se presente la oportunidad de negocio debido a que las pocas empresas que existen dentro del mercado carecen de estrategias de marketing, no cuentan con una diversificación de servicios, muchos de los propietarios de estos negocios solo buscan obtener clientes y no generan un valor pensando en la satisfacción de sus necesidades, la atención con el cliente no es personalizada y en muchas ocasiones los vendedores de estos servicios desconocen de algunos tipos de materiales o de su correcto funcionamiento,

ocasionando que no puedan otorgar un soporte técnico calificado para brindar una solución a las dificultades que se presentan en los hogares, esto conlleva a una insatisfacción por parte del consumidor.

En la actualidad existe mayor conciencia al momento de instalar y mantener en un excelente estado las instalaciones eléctricas, sanitarias, la instalación y mantenimiento de aire acondicionado, pintura de interiores y exteriores, entre otros servicios en el hogar y locales comerciales, debido a que de eso depende que no se presenten problemas futuros y gastos adicionales por malas instalaciones y daño de electrodomésticos y maquinaria. El problema radica en que no todas las personas están capacitadas al momento en que se les presentó la problemática de mantenimiento en los hogares y locales comerciales, surgiendo la necesidad de contratar a alguien que solucione este tipo de inconvenientes.

En el presente proyecto se propone desarrollar un estudio factibilidad de plan de negocio para el desarrollo de una nueva empresa que otorgue servicios integrales y brinde una solución profesional y confiable, situada en la zona de norte de la ciudad de Guayaquil. Esta idea consiste en satisfacer la necesidad de un mercado en lo que hace al mantenimiento integral, actuando en forma correctiva ante algún problema determinado o brindando un servicio que cubra las necesidades del cliente para reparar y/o modificar las condiciones existentes.

1.2. Formulación y Sistematización del Problema

1.2.1. Formulación del problema.

¿Es viable y factible la creación de una empresa que ofrezca servicios integrales para hogares y locales comerciales en el sector norte de la ciudad de Guayaquil?

1.2.2. Sistematización del problema.

- ¿Se podrá determinar el requerimiento y presupuesto de los consumidores para la adquisición de servicios integrales mediante un estudio de mercado?
- ¿Cuáles son requerimientos administrativos y jurídicos para la creación de una empresa?
- ¿Qué herramientas financieras se deben tomar en consideración para determinar la rentabilidad del proyecto?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Realizar un estudio de factibilidad mediante un plan de negocio, basado en la creación de una empresa que brinde servicios integrales en el sector norte la ciudad de Guayaquil, enfocándose en las instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar la fundamentación teórica relacionada con de la investigación.
- Identificar las necesidades del mercado y las oportunidades del sector de servicios integrales.
- Analizar la viabilidad del proyecto mediante proyecciones económicas para determinar su rentabilidad.

1.4. Justificación de la Investigación

Las empresas en Ecuador, deben afrontar una gran problemática al momento de realizar sus actividades, debido a la falta de innovación que constantemente conlleva a que no logren mantenerse en el mercado, por tal motivo es necesario para los nuevos empresarios desarrollar estrategias constantes frente a sus competidores.

Se debe considerar que no todos los proyectos de emprendimiento, cuentan con los recursos necesarios para iniciar sus actividades, por tal motivo es importante tener una correcta definición del rumbo de la empresa, debido a que una inadecuada planificación puede representar el declive del negocio.

Por lo tanto, indistintamente del tipo de empresa o tamaño, todas requieren previamente un plan de negocio que permitirá tener un panorama mejor enfocado de lo que se va a llevar a cabo y así sirva como herramienta para obtener financiamiento externo.

El estudio de factibilidad sobre la creación de un plan de negocios para una empresa que preste servicios integrales como instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores, se lo hace debido a la importancia y el papel que juegan este tipo de servicios en la sociedad actual. Por tal razón el desarrollo del presente estudio tendrá un impacto social muy positivo, debido a las falencias de las personas, así como de las empresas públicas o privadas que necesitan un servicio profesional y personalizado.

Es importante resaltar que el presente proyecto generará un gran aporte al campo académico, debido a que es un tema de actualidad que incentivará el desarrollo de nuevos emprendimientos, utilizando como herramienta la investigación de mercados, estrategias, análisis financiero como eje central. En el desarrollo del presente proyecto se plantean los siguientes aspectos:

Aspecto teórico: Este aspecto se lo establece como el acto de verificar, constatar la veracidad de los contenidos de las fuentes bibliográficas de interés para el desarrollo del presente estudio de factibilidad.

Aspecto práctico: La justificación práctica se basa en la creación de una empresa que brinde servicios integrales como instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores.

Aspectos metodológicos: Los materiales y sistemas utilizados en la presente investigación de tesis son:

- Procedimiento analítico: Se analizarán los elementos más relevantes vinculados con el tema propuesto en el presente proyecto.
- Procedimiento descriptivo: Se describen las figuras principales vinculados con el tema a analizar.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación teórica.

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizará teorías y enfoques sobre todo el proceso de enseñanzas y aprendizajes, haciendo énfasis en los métodos, técnicas y medios que se utiliza para desarrollar el estudio de factibilidad; se utilizará textos, encuestas, entrevistas y fuentes de información que nos faciliten analizar el problema planteado.

1.5.2. Delimitación temporal.

El presente proyecto tomará en consideración una proyección del estudio de mercado y estudio financiero a 5 años que enmarcará los periodos del 2019 al 2023.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

La creación de una empresa de servicios integrales será factible en el sector norte de la ciudad de Guayaquil.

1.7. Variables

1.7.1. Variable dependiente.

- Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios integrales de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores.

1.7.2. Variables independientes.

- Nivel de la oferta y demanda de servicios integrales.
- Viabilidad del proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para llevar a cabo este apartado se revisó fuentes primarias respecto a estudios de tercer y cuarto nivel de educación superior, relacionados con el tema de este proyecto que brinden un aporte para su desarrollo. La búsqueda de los antecedentes se enfocó en investigaciones relacionadas con el proyecto.

“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento industrial”
(Solano Vargas, 2014)

El estudio de factibilidad fue desarrollado con la finalidad de crear una empresa que brinde servicios de mantenimiento industrial y domiciliario de manera controlada y estandarizada para brindar un trabajo de calidad al mercado.

El autor concluyó por medio del estudio de mercado y económico realizado. la viabilidad del proyecto, además de que tendrá un gran impacto en la sociedad gracias al control y regulación de los procesos del servicio brindado. Es importante mencionar que el tiempo de recuperación de la inversión será a mediano plazo.

“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que realiza servicios de reparación de hogar a domicilio, lo que engloba fontanería, calefacción, electricidad, pintura de interiores y exteriores, etc.” (Granados Piani, 2016)

Este estudio de factibilidad tiene como propósito la creación de una empresa de servicios integrales de hogar a domicilio, lo que engloba fontanería, calefacción, electricidad, pintura de interiores y exteriores, etc., el presente trabajo brinda la posibilidad al mercado de contar con una empresa que pueda satisfacer las necesidades de mantenimiento del hogar en diferentes áreas.

Es importante mencionar que, mediante el estudio de mercado realizado por el autor, dieron como resultado que en el sector a incursionar la competencia es bastante fuerte, debido a que existen muchas empresas y personas informales que realizan o brindan el mismo servicio o trabajos similares. Además, mencionó que los clientes se pueden dividir en dos grandes grupos los particulares y las industriales tales como pequeñas oficinas, comercios, locales de hostelería, colegios entre otros.

El autor concluyó por medio del estudio económico realizado la viabilidad del proyecto, además de que tendrá un gran impacto en la sociedad y en la economía del país debido a que brindará plazas de trabajo.

“Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la presentación de servicios de limpieza cuidado y mantenimiento para los hogares en la ciudad de Santo Domingo” (Mendoza, 2015)

Este proyecto presenta como problemática los conflictos familiares por variables como la limpieza, cuidado y mantenimiento de los hogares y se estableció desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la prestación de servicios de limpieza, cuidado y mantenimiento. El autor concluyó mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos investigativos la factibilidad del desarrollo del proyecto, los resultados obtenidos dieron a conocer la aceptación de los clientes potenciales en recibir este tipo de servicio considerando oportuno el horario matutino para recibir estos servicios.

“Creación de una empresa de multiasistencia para hogares piuranos” (Ugaz Sánchez , 2014)

Este proyecto se lo elaboró para conocer la viabilidad de la puesta en marcha de una empresa de servicios para hogares, mediante la recopilación de información el autor realizó un análisis profundo del sector al que pertenece el servicio que se desea brindar y el mercado al cual se

dirigirá, concluyendo que el plan de negocio necesita una inversión inicial de \$27,515.00, se alcanzaría un punto de equilibrio en el cuarto mes de haber empezado sus operaciones en el que las ventas ascenderían a \$13, 500 y se recuperaría la inversión en año y medio como máximo, con una tasa de financiamiento del 20%.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Estudio de factibilidad.

Según Varela (2016) “el estudio de factibilidad se lo realiza para determinar si un negocio es viable no, determinando cuáles son las estrategias más adecuadas que se deben utilizar para la puesta en marcha del proyecto”.

De acuerdo a este concepto el estudio de factibilidad es un instrumento utilizado para determinar si un proyecto, negocio, producto o servicio son viables y rentables, esta herramienta ayuda a medir el impacto que causa sacar un nuevo producto o servicio.

Según Parrales (2015) “un estudio de factibilidad es un proceso en el cual consiste en determinar si un proyecto es viable para que la empresa logre sus objetivos”

Según este concepto el estudio de factibilidad hace referencia a la disponibilidad de los recursos que se necesitan para llevar a cabo las metas señaladas, la factibilidad está apoyada en tres aspectos básicos:



Figura 1 Aspectos básicos del estudio de factibilidad

- **Factibilidad operativa:** Hace referencia a todos aquellos recursos en donde participa en una actividad (procesos).
- **Factibilidad técnica:** Son los recursos necesarios para realizar las actividades o procesos que requiere el proyecto, estos pueden ser herramientas, conocimientos, habilidades, entre otros.
- **Factibilidad económica:** Hace referencia a los recursos financieros necesarios para poner en marcha las actividades y procesos de la empresa.

2.2.2. Objetivos del estudio de factibilidad.

De acuerdo con Varela (2016) “en las empresas se cuenta con una serie de objetivos que determinan la viabilidad de factibilidad de un proyecto”. A continuación, se plantea los siguientes objetivos del estudio de factibilidad:

- Reducir costos optimizando los recursos que no se necesitan.
- Integrar las áreas de la empresa.
- Actualizar y mejorar el servicio al clientes o usuarios.
- Acelerar la recopilación de datos.
- Reducir en el tiempo de ejecución de las tareas.
- Automatizar procedimientos manuales.

2.2.3. Concepto de empresa.

Según Núñez Jiménez (2015) “una empresa es un sistema organizado cuyo objetivo es la obtención de beneficios mediante la satisfacción de las necesidades del mercado al cual se dirige”.

De acuerdo con lo planteado por Ruiz Pacheco (2016) una empresa es el conjunto de factores de producción “Los cuales son los elementos necesarios para producir bienes, factor trabajo, factor capital; factores mercadotécnicos y factores financieros”. (p. 1)

2.2.4. Características de una empresa.

De acuerdo a lo que afirma Núñez Jiménez (2015) una empresa se caracteriza de acuerdo a dos puntos de vista:



Figura 2 Características de una empresa

- **Económica:** La empresa se caracteriza por ser autónoma de producción de bienes y servicios integrados por medios productivos.
- **Jurídico mercantil:** Se la define como una unidad patrimonial integrada por un conjunto organizado de bienes bajo la responsabilidad y dirección del empresario.

2.2.5. Concepto de marketing.

Según lo planteado con Sellers Rubio y Casado Díaz (2015) el marketing “es una forma de concebir la relación de intercambio centrada en la identificación y satisfacción de las necesidades y deseos de los consumidores”.

Esta definición hace referencia en que las empresas pongan al consumidor en el centro de sus intereses y hacen que orienten las actividades que realizan a la satisfacción de sus necesidades ejecutando una relación de intercambio entre la empresa y el cliente con la finalidad obtener un beneficio mutuo.

2.2.6. Enfoques del marketing.

Según Sellers Rubio y Casado Díaz (2015) el marketing tiene los siguientes enfoques:



Figura 3 Enfoques del marketing

- **Enfoque de producción:** En este enfoque los directivos de las empresas se centran en alcanzar economías de escala y una amplia distribución.
- **Enfoque producto:** Hace referencia a la relación entre el equilibrio de la oferta y la demanda a medida que aumenta la competencia, en este enfoque las empresas tratan de mejorar los atributos del producto ofreciendo un valor agregado.
- **Enfoque ventas:** En este enfoque si la calidad no es suficiente para que el producto tenga una alta demanda las empresas deben generar estrategias agresivas de ventas y promocionar el producto para que los clientes conozcan las ventajas que ofrece el producto.
- **Enfoque marketing:** Este enfoque se basa en definir lo que el mercado necesita para satisfacer sus necesidades con la finalidad de producir lo que quieren.

- **Enfoque social:** Se enfoca en identificar cuáles son las necesidades del consumidor para así poder suministrar productos preservando el bienestar de los consumidores y de la sociedad.

2.2.7. Marketing estratégico.

Tovar (2017) menciona que el marketing estratégico busca conocer “cuáles son las necesidades de los consumidores, localizar nuevos nichos, mercados potenciales, orientar a la empresa a buscar nuevas oportunidades y diseñar un plan de acción para lograr los objetivos trazados”.

De acuerdo con lo planteado por Sepúlveda Carrasco (2016) el marketing estratégico es “una metodología de análisis las necesidades del consumidor y la estimación del potencial que tiene la empresa y de la competencia para lograr tener una ventaja competitiva sostenible”.

2.2.8. Cinco fuerzas de Porter.

Las cinco fuerzas Porter son una de las herramientas o modelos más famosas elaborado por el economista. “Es un concepto que se maneja en los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, sin importar el giro que tenga la empresa” (Leiva, 2015).

Para Piloso Crespin & Plaza Rosado (2016), el análisis de la fueras de Porter se deriva en:

- 1. Amenaza de la entrada de nuevos competidores.** Hace referencia la llegada de empresas que desean participar en el mismo sector del mercado.
- 2. Amenaza de posibles productos sustitutos.** – Hace referencia a los productos o servicios que satisfacen las mismas necesidades del producto de la empresa sí que ese sea considerado competencia directa.

3. **Poder de negociación de los proveedores.** – Es la capacidad de negociación con que cuentan los proveedores.
4. **Poder de negociación de los clientes.** - La competencia en un sector industrial está determinada en parte por el poder de negociación que tienen los clientes con las empresas que producen el bien o servicio.
5. **Rivalidad entre competidores existentes.** - Es la fuerza con que las empresas emprenden acciones, de ordinario, para fortalecer su posicionamiento en el mercado y proteger así su posición competitiva a costa de sus rivales en el sector (p. 17-18).

Por lo tanto, esta investigación toma como base estas definiciones de Porter, para así analizar la competencia que existe y las estrategias que se utilizarán para que este proyecto sea factible.

2.2.9. Marketing mix.

De acuerdo con lo planteado Fadum Torres (2013) menciona que la mezcla de marketing “es el conjunto de herramientas para desarrollar tácticas de marketing controlables 4P’. Estas herramientas son combinadas para producir una respuesta favorable en el mercado objetivo”.

De acuerdo con Smith (2016) el objetivo del marketing mix es:

Recopilar las herramientas necesarias para poder elaborar e implementar acciones que sean eficaces y eficientes frente a cuatro puntos clave: producto, precio, plaza y promoción, lo que permita a su vez alcanzar metas y objetivos trazados al inicio de la planeación (p. 34).

El marketing mix es la herramienta que se emplea dentro del marketing y permite analizar puntos importantes para un proyecto, producto, servicio o empresa. Para ello es preciso que se expongan generalidades que aportan significativamente como su principal objetivo y los elementos que hacen posible el desarrollo de estrategias.

El marketing mix está conformada por cuatro herramientas, las cuales son:



Figura 4 Marketing Mix

- **Producto.** El producto “en el mundo del marketing bienes tangibles e intangible que se ofrece en el mercado para satisfacer necesidades o deseos del consumidor”. (París, 2017)
- **Precio.** “La definición del precio permite que una empresa realice las estrategias adecuadas para llegar al mercado objetivo, para la definición del precio se deben considerar factores como el precio de los productos de la competencia, el mercado objetivo, entre otros”. (Mesa, 2016)
- **Plaza.** Se define “¿Dónde se distribuirá o comercializará el producto o servicio? ¿Cómo será distribuido?” (Espinosa, 2015).
- **Promoción.** Hace referencia a las herramientas que se utilizaran para promocionar el bien o servicio a comercializar, tales como: publicidad, promoción de ventas, fuerza de

ventas, medios de comunicación interactivos (medios como internet), entre otros”

(Espinosa, 2015).

2.2.10. Estudio de mercado.

De acuerdo con Huerta (2016) el estudio de mercado es “conjunto de acciones utilizadas para la recolección de información que permitan mejorar las técnicas de mercado y desarrollar estrategias de producción, venta, publicidad, entre otros”.

El estudio de mercado tiene fin de recopilar la información necesaria que permita conocer las expectativas y necesidades del consumidores, proveedores y competidores, lo cual permitirá implementar estrategias de mercado.

Según Núñez Jiménez (2015) el estudio de mercado tiene el objetivo de “determinar cuál es el tamaño de la demanda del producto o servicio considerado para que sea atendido por el proyecto al entrar en operación”.

Para poder alcanzar este objetivo se deben considerar un análisis de los siguientes factores:

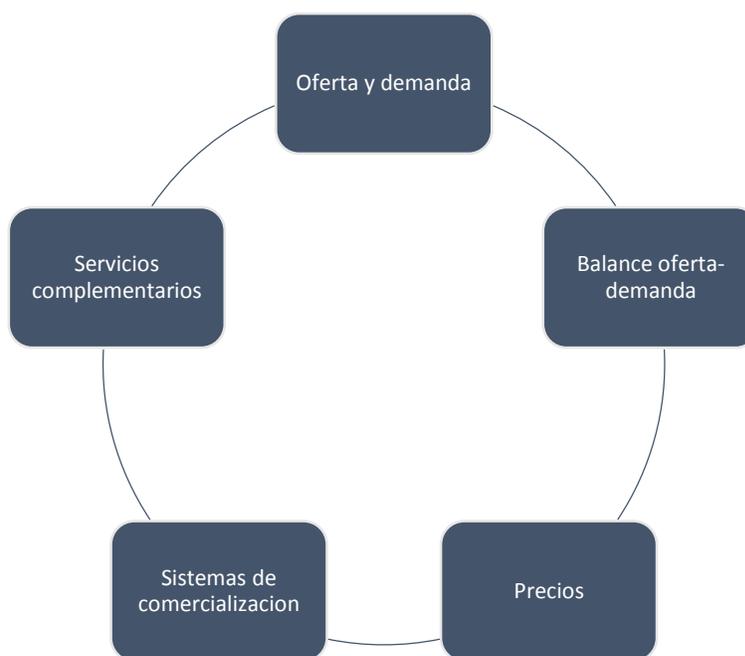


Figura 5 Elementos del estudio de mercado

- **Oferta y demanda:** Para el estudio de mercado es importante considerar tanto la evolución de la oferta a la que se atiende y la demanda a la que se brinda el producto o servicio.
- **Balance oferta demanda:** Es la relación entre la necesidad de los productos y servicios y de la cantidad que bienes y servicios que se necesitan para satisfacer a la demanda.
- **Precio:** Respecto a los precios de los productos y servicios es necesario que estos cubran los costos requeridos en la operación.
- **Sistemas de comercialización:** Este punto analiza cómo y en qué estado llega y producto a los consumidores o compradores finales.
- **Servicios complementarios:** Se determina las necesidades de brindar un servicio de apoyo a los consumidores sobre el uso del producto, es decir, un servicio postventa.

2.2.11. Objetivos de mercado.

Según Santi Cárdenas (2015) el estudio de mercado tiene los siguientes objetivos:

- Definir la frecuencia de comprar.
- Saber la disposición de consumidor para la comprar de un producto.
- Nivel de venta.
- Saber la cantidad de dinero que el consumidor está dispuesto a pagar por un producto.
- Ofrecer al consumidor varias formas de compra.
- Saber la fidelización de consumidor.

2.2.12. Estudio técnico.

El estudio técnico es aquel que “responde las interrogantes: ¿cuánto?, ¿dónde?, ¿cómo? y ¿con qué producirá la empresa? También se diseñará la función de producción óptima que

permita utilizar recursos óptimamente para obtener el producto o servicio deseado” (Cordova Padilla, 2014).

Otra definición nos plantea que “El Estudio Técnico, es la reunión y análisis de la información que permita: verificar la posibilidad técnica de fabricar el producto y determinar el efecto que tienen las variables del proyecto en su rentabilidad” (Castillo, Araujo, Burgos, & Aguilera, 2015).

Basándose en los análisis antes expuestos, en el presente estudio se identificarán los equipos, maquinarias, materias primas e instalaciones necesarias para la ejecución del proyecto, y, por lo tanto, los costos de inversión y de operación que se va a requerir, así como el capital de trabajo que se necesitará para el mismo.

2.2.13. Componentes del estudio técnico.

De acuerdo con lo plantado por Núñez Jiménez (2015) los componentes que integran el estudio técnico son:



Figura 6 Componentes del estudio técnico

- **Localización:** la localización hace referencia a seleccionar el lugar más adecuado para desarrollar las operaciones de la empresa. En una localización óptima se analizan dos aspectos: la macro localización que hace referencia a la ubicación del mercado de consumo; las fuentes de materias primas y la MO disponible; y la micro localización

que hace referencia a la cercanía con el mercado consumidor, infraestructura y servicios.

- **Tamaño:** El tamaño del proyecto hace referencia a la magnitud o número de habitantes a los cuales se pretende atender a lo largo de la vida útil del proyecto.
- **Proceso técnico:** Plantea las técnicas y procedimientos constructivos adecuados, más que todo en la selección de los materiales requeridos, la selección de tecnologías, insumos y su disponibilidad.

2.2.14. Estudio financiero.

De acuerdo Sáenz Salazar (2015) el objetivo del estudio financiero es “analizar la viabilidad y rentabilidad de un proyecto. Proporciona la información cuantitativa monetaria de los estudios realizados para realizar el respectivo análisis para determinar si se pone en marcha un proyecto o no”.

Tomando en cuenta lo antes planteado se puede llegar a la conclusión de que el estudio financiero del presente proyecto ayudará a determinar las características económicas del proyecto, además se podrá observar la liquidez y rentabilidad, medir la cantidad de recursos necesarios, así mismo las posibles fuentes de financiamiento, para una mejor toma de decisiones por parte del inversionista.

De acuerdo con lo planteado por Celaya Figueroa (2017) el estudio financiero está integrado por:

Elementos informativos tipo cuantitativo que permiten evaluar la viabilidad de un plan de negocios. En estos elementos se integran el comportamiento de las operaciones necesarias para la puesta en marcha de una empresa. Este estudio es importante dado que al iniciar

cualquiera idea de negocio hay que contemplar las variables que intervienen en el desarrollo e implementación, como la inversión, financiamiento, costos, gastos y beneficios (p.6).

2.2.15. Objetivos del estudio financiero.

Según lo planteado por Gómez (2016) los objetivos del estudio económico son:

1. Determinar el monto de inversión y el tiempo de recuperación.
2. Llevar a cabo el presupuesto de ingresos y egresos.
3. Aplicar depreciación y amortización a los activos de la empresa.
4. Analizar costos y gastos incurridos en el proyecto.
5. Sintetizar la información financiera.

2.3. Marco Contextual

La ciudad de Guayaquil es la más pobladas del Ecuador, esto a su vez genera una gran posibilidad de oportunidad para el servicio que se desea brindar al mercado, en el sector norte de Guayaquil hay varias urbanizaciones, cooperativas, locales comerciales formales e informales y oficinas con la posible necesidad de adquirir servicios integrales de instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos, sanitarias, la instalación y mantenimiento de aire acondicionado, pintura entre otros servicios.

En el presente plan de negocios se platea la creación de una empresa de servicios integrales, enfocado a satisfacer las necesidades del sector norte de la ciudad de Guayaquil. Las oficinas estarán ubicadas en Mucho Lote II, es importante mencionar que el local en donde operará inicialmente la empresa será propio.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador.

Art. 14.- “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Constitución sumak kawsay” (Constitución del Ecuador, 2008).

La Constitución del Ecuador (2008) plantea:

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.

A continuación, se presentan los incisos del artículo 326 de la constitución política de la república del Ecuador que dan cabida a la elaboración de este proyecto.

Inciso primero. - “El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo”.

Inciso cuarto. - “A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración”

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.

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 (p. 151-154).

2.4.2. Plan de Buen Vivir.

El Plan Nacional del buen vivir y sus objetivos, considera los siguientes aspectos:

- Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas. Contribuirá la cooperación social, fomentando a la economía con el auto sustento y cuidado humano, generando mejores condiciones a las personas que participan en ella: ofreciendo empleos en el sector en condiciones dignas y justas para los trabajadores; de tal forma, disminuir la problemática estructural del desempleo en el país.
- Promover el pago de remuneraciones justas sin discriminación alguna, entre el salario básico y la canasta básica.
- Promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludables, incluyentes, no discriminatorios y ambientalmente amigables. Impulsar procesos de capacitación y formación para el trabajo.

2.4.3. Ley de Compañías.

De acuerdo a la Ley de Compañías (2014) menciona:

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. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma” (pg.1).

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal

dentro del territorio nacional.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía (p. 1- 7).

Código de Trabajo.

El Código de Trabajo (2017) menciona:

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo. - El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla. En el contrato por tarea, el trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido. Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea. En el contrato a destajo, el trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta para cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor (p. 10).

2.4.4.Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor (2011) menciona:

Art. 1.- Ámbito y Objeto. - Las disposiciones de la presente Ley son de orden público 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 clientes, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los clientes y procurando la equidad y la

seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al cliente 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, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

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 (p. 1-7).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

El presente proyecto está desarrollado mediante la estructura de investigación tipo exploratoria, descriptiva y cuantitativa. Se utilizará la investigación exploratoria debido a que la oferta de servicios integrales de instalación y mantenimiento de sistemas eléctricos, de gasfitería, la instalación y mantenimiento de aire acondicionado, pintura de interiores y exteriores, entre otros servicios para el hogar y locales comerciales han sido poco estudiados, la investigación descriptiva será utilizada porque se realizará una descripción, análisis e interpretación de los datos proporcionados por la población, para lo cual se aplicarán encuesta a la población de sector determinado de estudio. Y la investigación cuantitativa especificará las características principales de los datos identificando, valores y porcentajes de cada una de las respuestas de las preguntas realizadas en las encuestas a la población del sector donde se implementará la empresa.

3.2. Metodología

En este apartado se comprende los aspectos metodológicos de la investigación. Se expone la perspectiva metodológica que se ha adoptado, la habilidad de la indagación y el diseño metodológico de las diferentes fases de la investigación desarrollada en la presente tesis.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Las técnicas son las diferentes maneras de adquirir la información y los instrumentos son los recursos materiales que se emplean para almacenar la información. A continuación:

Encuesta: En este caso se aplicarán encuestas a la muestra calculada de la población que constituyen los terrenos habitados de Mucho lote II. La encuesta se la realizó con preguntas enlazadas en el mercado al que se pretende ingresar.

3.4. Población y Muestra

La zona en donde se realizará el estudio, es el sector norte de la ciudad de Guayaquil, en Mucho lote II ubicado al pie de la avenida Narcisca de Jesús Martillo Morán (Av. Terminal Terrestre Pascuales).

De acuerdo con la página web del Municipio de Guayaquil (2018) Mucho Lote II está dividido en nueve macro lotes con un total de lotes de terreno habitados de 7.733, los cuales están comprendidos entre lotes de uso residencial y lotes de uso residencial comercial, este número de lotes serán considerados como la población total de este proyecto.



Figura 7 Mucho Lote II. Fuente: Municipio de Guayaquil (2018)

La muestra para el análisis de la propuesta se la obtiene de un subgrupo de la población total, siendo así que los datos de interés se los obtendrá del total de viviendas de Mucho Lote II, sector norte de Guayaquil, planteándose entonces que la muestra debe ser representativa se validez que

para la investigación se utilizará la fórmula de población infinita, dando como resultado, que el proyecto debe contar con un total de 366 encuestas.

Formula de población infinita:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

- n: Tamaño de la muestra
- N: Universo o población
- p: Factor de éxito (50%)
- q: Factor de fracaso (50%)
- Z: Nivel de confianza (95%) 1,96
- e: Error (5%) 0,05

Datos correspondientes para el cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{1,96^2 * 7733 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(7733 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{7426,7732}{20,2904}$$

$$n = 366$$

3.5. Análisis de Resultados Alcanzados

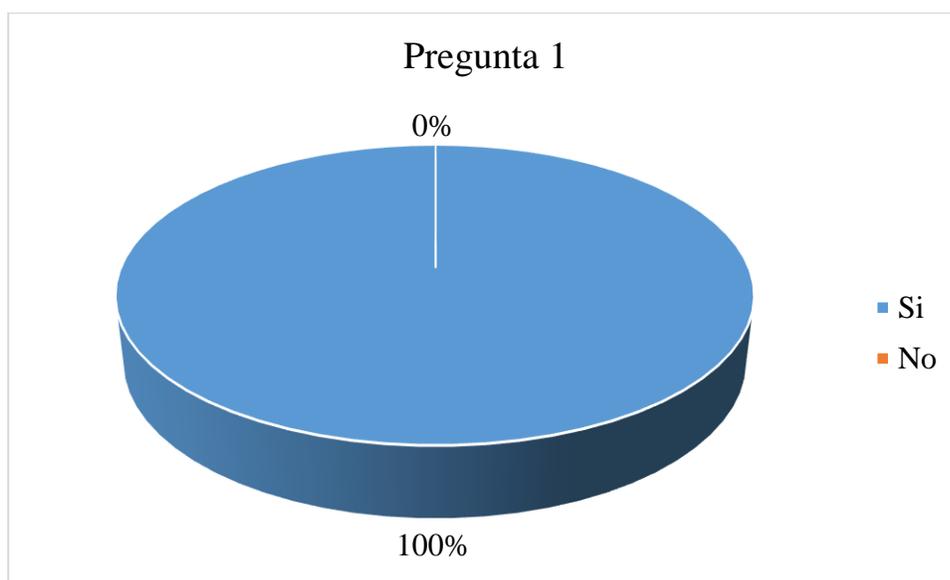
Se realiza la interpretación de los resultados obtenidos a través de la encuesta de acuerdo a la fórmula de muestra infinita presentada anteriormente:

1. ¿Usted, contrata o ha contratado servicios integrales (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores)?

Tabla 1

Respuestas pregunta 1

Alternativas	Frecuencias	%
Si	366	100%
No	0	0%
Total	366	100%

*Figura 8 Resultados pregunta 1***Análisis:**

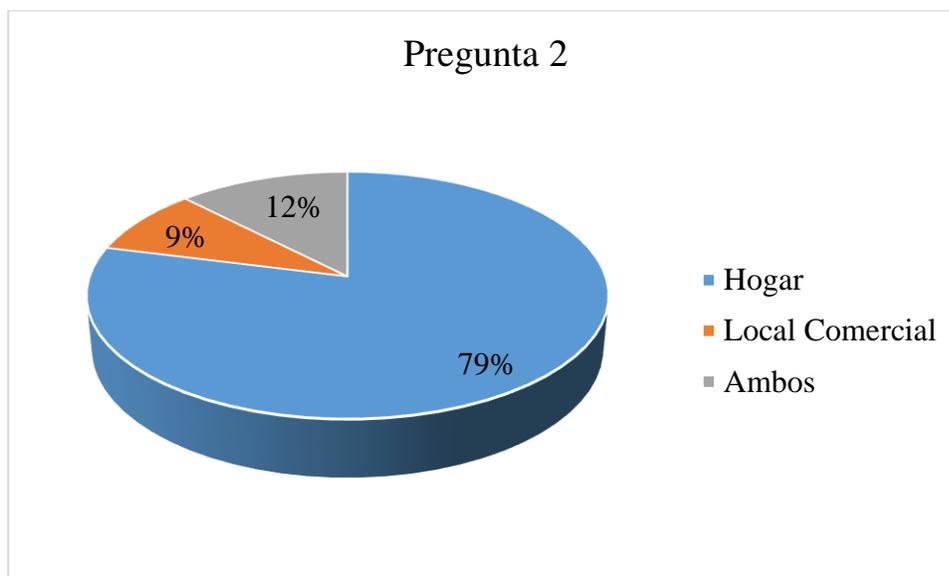
De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% de los encuestados contrata o ha contratado servicios integrales de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores, lo que evidencia una alta posibilidad de aceptación del servicio que se va a ofrecer al mercado.

2. ¿En dónde ha recibido los servicios integrales (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores.)?

Tabla 2

Respuestas pregunta 2

Alternativas	Frecuencias	%
Hogar	289	79%
Local Comercial	32	9%
Ambos	45	12%
Total	366	100%

*Figura 9 Resultados pregunta 2***Análisis:**

Del total de las encuestas realizadas el 79% de los encuestados respondieron que han recibido los servicios integrales de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores en su hogar, un 12% tanto en su local comercial como en el hogar y el 9% restante ha recibido el servicio en su local comercial. Los resultados obtenidos en

esta pregunta evidencian que en la mayor parte de los hogares encuestados se ha recibido un servicio integral por lo que se concluye que este nicho es atractivo para la presente propuesta.

3. ¿A nivel de satisfacción como califica el servicio integral que contrato anteriormente?

Tabla 3

Respuestas pregunta 3

Alternativas	Frecuencias	%
Muy satisfecho	37	10%
Satisfecho	120	33%
Poco satisfecho	169	46%
Insatisfecho	40	11%
Total	366	100%

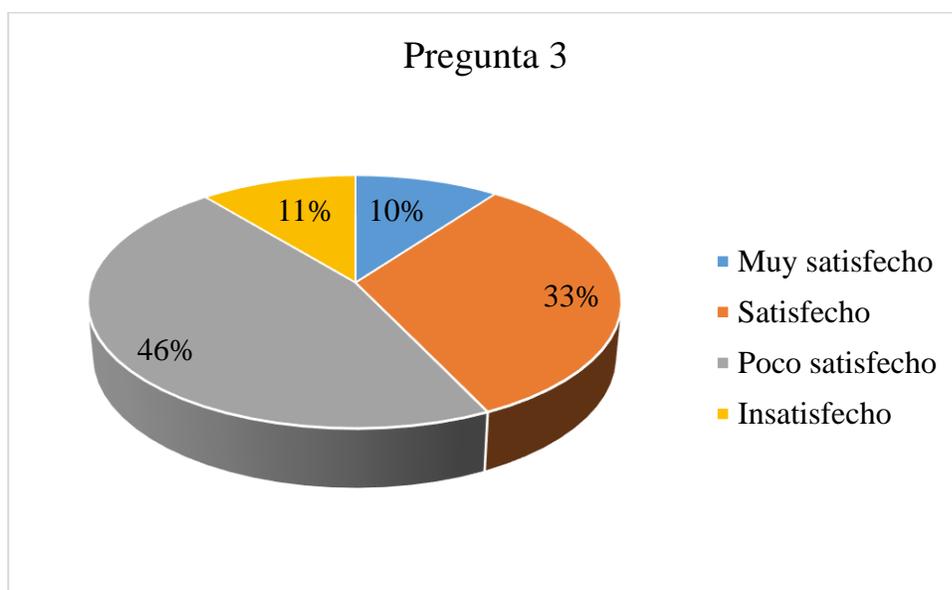


Figura 10 Resultados pregunta 3

Análisis:

Del total de los encuestados de acuerdo al nivel de satisfacción de los servicios contratados el 46% respondieron que están poco satisfechos, el 33% está satisfecho, el 11% está insatisfecho y el 10% restante está muy satisfecho. Mediante esta pregunta se pudo evidenciar que la mayor

parte de los encuestados no están totalmente satisfechos con los servicios que contrataron por lo que se concluye que existe una demanda insatisfecha.

- 4. Recuerda el nombre de alguna empresa que le haya otorgado el servicio integral (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores.).**

Tabla 4

Respuestas pregunta 5

Alternativas	Frecuencias	%
Si	57	16%
No	81	22%
Persona natural	228	62%
Total	366	100%

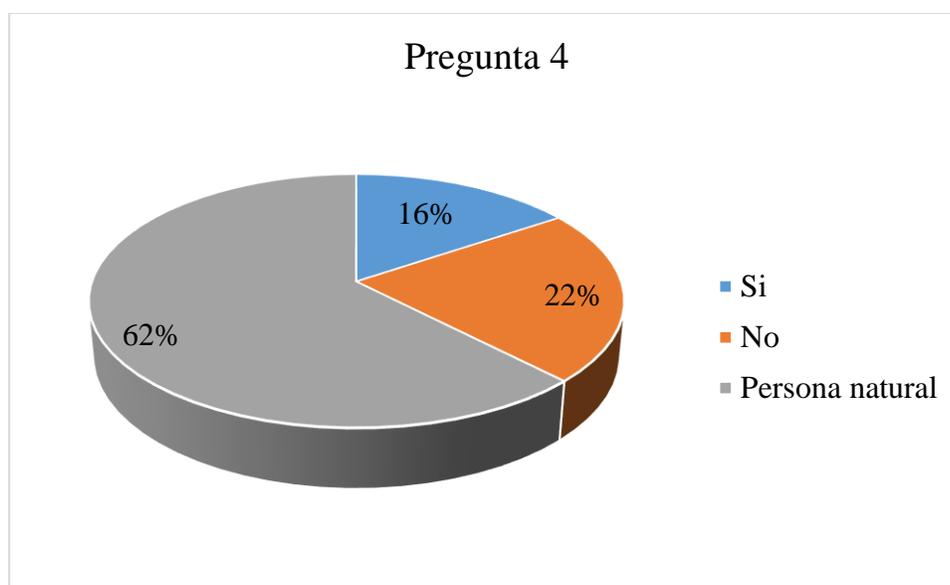


Figura 11 Resultados pregunta 4

Análisis:

De acuerdo a las encuestas realizadas el 62% de los encuestados respondieron que contrataron personas naturales para el servicio integral, el 22% recuerdan el nombra de la empresa que les

presto el servicio entre las que destacan Mendoza S.A., SIM Servicios Integrales Multiservicios S.A., Solution Plus S.A., Carocem S.A., y el 16% restante no recuerda el nombre de la empresa. Mediante los resultados obtenidos se evidencio que la mayor competencia dentro de este mercado en este sector son las personas naturales.

5. ¿De los siguientes servicios cuál considera el más importante?

Tabla 5

Respuestas pregunta 5

Alternativas	Frecuencias	%
Instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas	89	24%
Servicios de Plomería	47	13%
Pintura de interiores y exteriores	76	21%
Trabajo de obra civil	45	12%
Mantenimiento e instalación de sistema de climatización	76	21%
Implementación de Gas Propano	33	9%
Total	366	100%

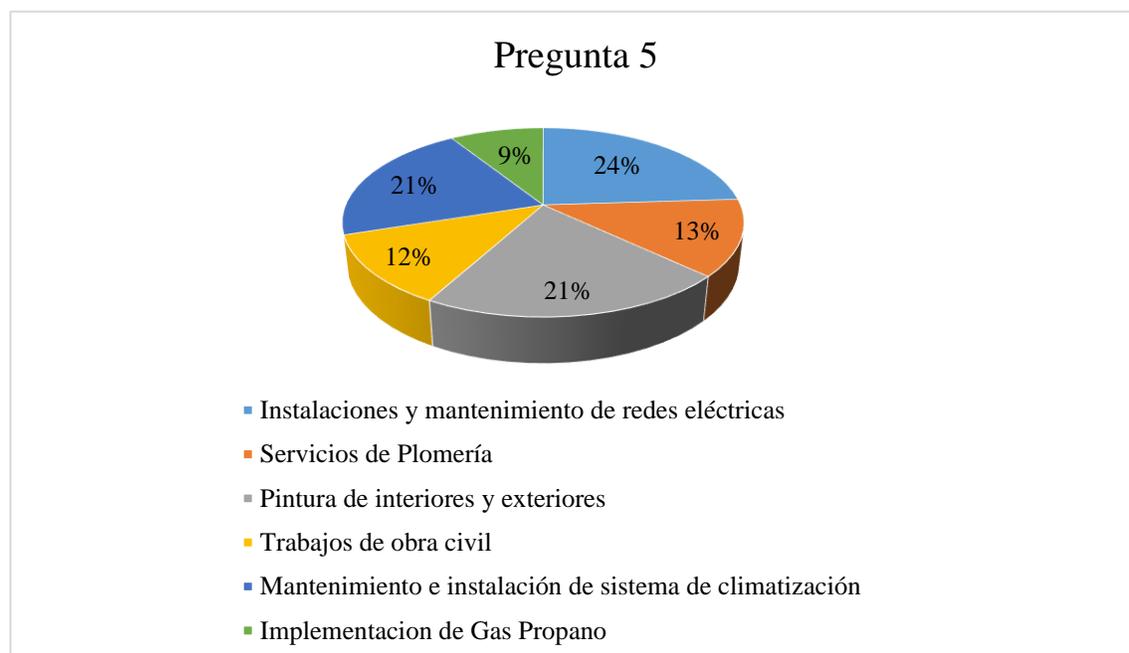


Figura 12 Resultados pregunta 5

Análisis:

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el 24% de los encuestados considera más importante la instalación y mantenimiento de redes eléctricas, el 21% considera la pintura de interiores y exteriores, otro 21% se encuentra en mantenimiento e instalación de sistemas de climatización, existe un 13% que prefirieren servicios de plomerías, un 12% trabajos de obra civil y solo un 9% desea la implementación de gas propano en sus viviendas.

6. ¿Usted qué exigiría a una empresa de servicios integrales para hacer uso de los servicios que presta?

Tabla 6

Respuestas pregunta 6

Alternativas	Frecuencias	%
Calidad de servicio	269	73%
Seguridad	49	13%
Responsabilidad	35	10%
Otros	13	4%
Total	366	100%

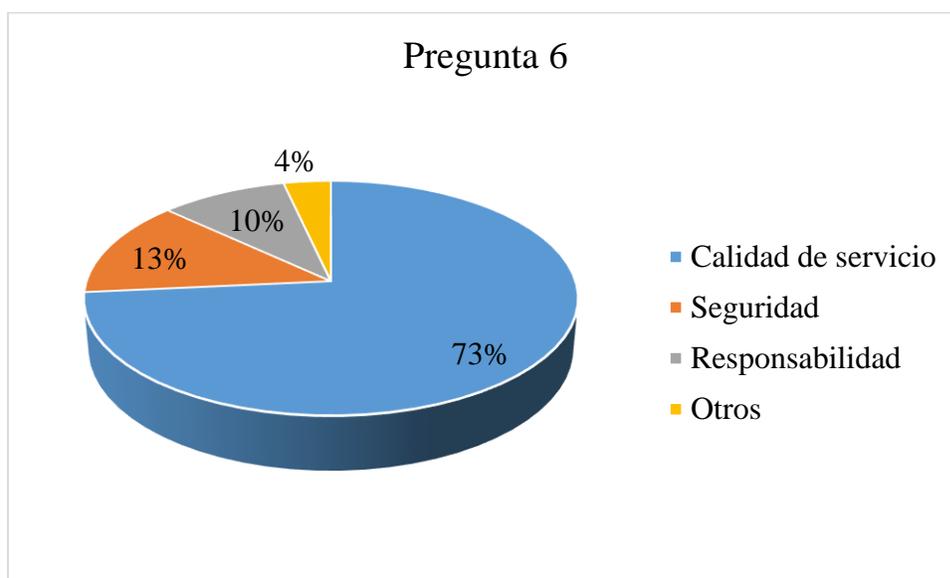


Figura 13 Resultados pregunta 6

Análisis:

Según los resultados obtenidos el 73% de los encuestados exigiría calidad en sus servicios a una empresa de servicios integrales de instalaciones y mantenimiento eléctrico, de gasfitería, pintura de interiores y exteriores, trabajos de albañilería y mantenimiento e instalación de aires acondicionados para hacer uso de los servicios que presta, el 13% exigiría seguridad, el 10% exigiría responsabilidad y el 4% exigiría puntualidad.

7. ¿Qué valor está usted dispuesto a pagar por el servicio integral (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores)?

Tabla 7

Respuestas pregunta 7

Alternativas	Frecuencias	%
\$100 a \$200	161	44%
\$200 a \$400	142	39%
Más de \$400	63	17%
Total	366	100%

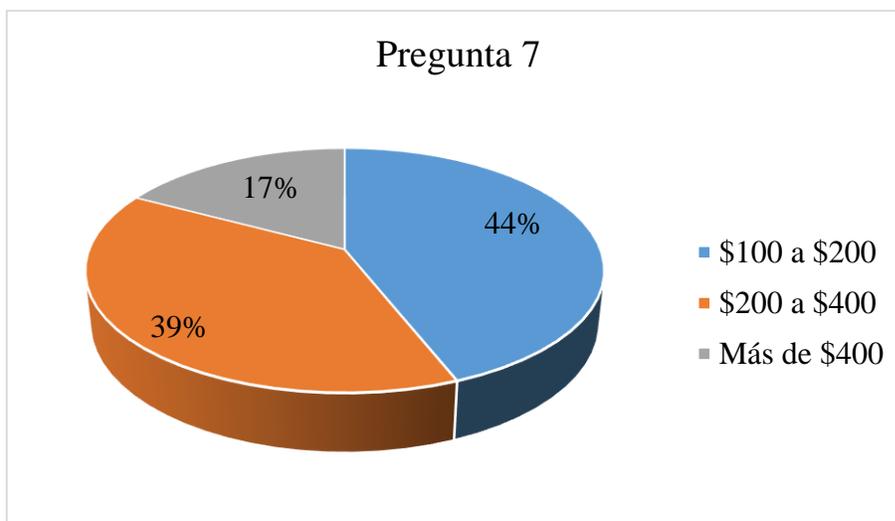


Figura 14 Resultados pregunta 7

Análisis:

Del total de encuestados el 44% de ellos está usted dispuesto a pagar de \$100 a \$200 por el servicio integral de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores, el 39% de \$200 a \$400 y el restante están dispuestos a pagar un valor mayor a \$500. Es importante mencionar que el precio de los trabajos de obra civil varía dependiendo de la dimensión de la vivienda o local comercial, por lo que para la presente investigación solo se tomaron en consideración los trabajos que se aproximen a estos valores sin alejarse de la realizada del sector.

8. ¿Con que frecuencia le gustaría la prestación del servicio integrales en su hogar, empresa o local comercial?

Tabla 8

Respuestas pregunta 8

Alternativas	Frecuencias	%
Una vez al mes	76	21%
Una vez bimestralmente	144	39%
Una vez trimestralmente	146	40%
Total	366	100%

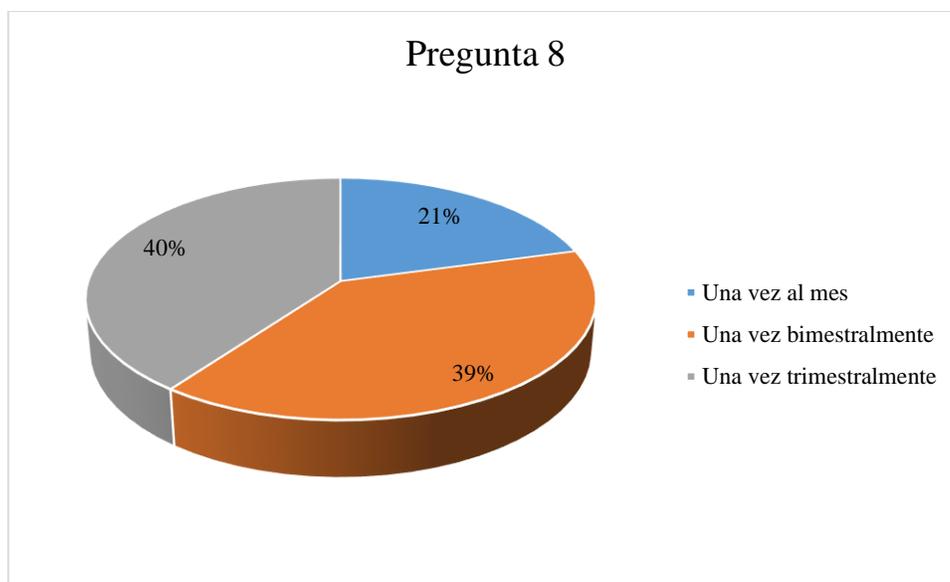


Figura 15 Resultados pregunta 8

Análisis:

Del total de los encuestados el 40% de ellos le gustaría la prestación del servicio integrales de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores en su hogar, empresa o local comercial una vez trimestralmente, el 39% una vez bimensualmente y el 21% restante una vez al mes.

9. Cree usted que es beneficioso la creación de una empresa de servicios integrales de (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores)

Tabla 9

Respuestas pregunta 9

Alternativas	Frecuencias	%
Si	257	70%
No	109	30%
Total	366	100%

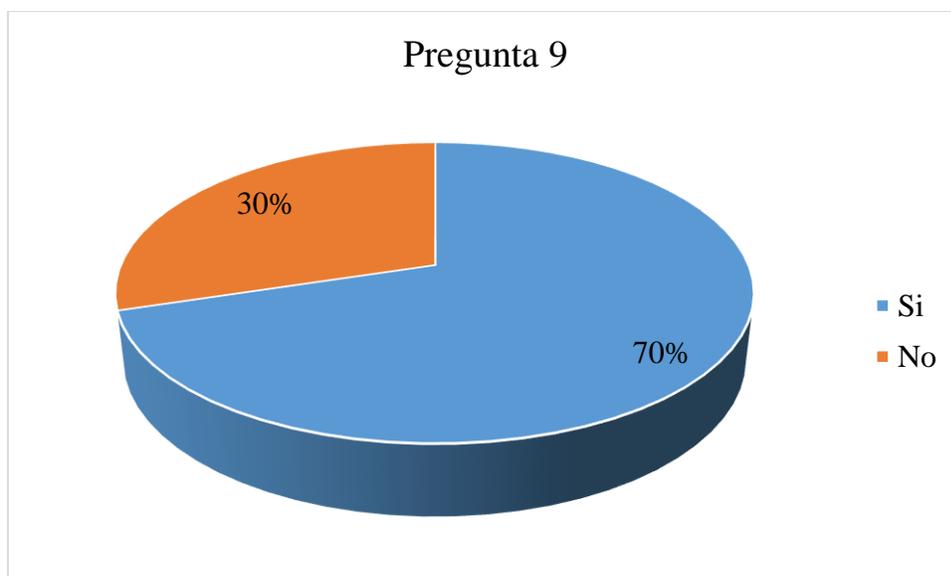


Figura 16 Resultados pregunta 9

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que para el 70% de los encuestados es beneficioso la creación de una empresa de servicios integrales de instalación y mantenimiento eléctrico, de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores en el sector y para el 30% no es beneficioso. Se concluye que existe una alta aceptación para la creación de una empresa de servicios integrales en el sector.

10. Como le gustaría recibir información de los servicios que ofrecerá la empresa?

Tabla 10

Respuestas pregunta 10

Alternativas	Frecuencias	%
Call center	15	4%
Folletos	104	28%
Redes sociales	247	67%
E-mail	0	0%
Otros	0	0%
Total	366	100%

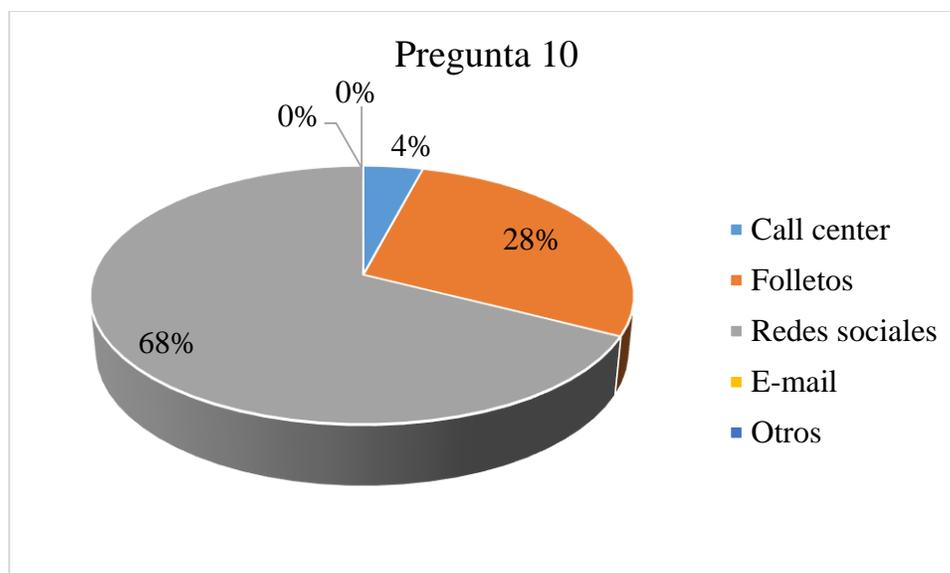


Figura 17 Resultados pregunta 10

Análisis:

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar que al 68% de los encuestados les gustaría recibir información de los servicios que ofrece nuestra empresa por medio de las redes sociales, al 28% por folletos publicitarios y al 4% restante por medio de Call center. Se concluye que las redes sociales son los medios más utilizado de los encuestados para informarse de los servicios que las empresas ofrecen.

3.6. Análisis global de resultados

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas se pudo evidenciar varios aspectos importantes a tomar en consideración:

La aceptación de una empresa de servicios integrales de instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores es alta, en el sector tanto en viviendas como en locales comerciales.

1. La demanda de servicios integrales, no está totalmente satisfecha debido a diversos factores como la calidad del servicio, la impuntualidad entre otros.
2. La mayoría de los encuestados ha contratado a personas naturales que ofrecen servicios de instalación y mantenimiento eléctrico, de gasfitería, pintura de interiores y exteriores, trabajos de albañilería y mantenimiento e instalación de aires acondicionados.
3. La mayor parte de los encuestados están dispuestos a pagar entre \$40 y \$120 por los servicios integrales de instalación y mantenimiento eléctrico, de gasfitería, pintura, trabajos de albañilería y mantenimiento e instalación de aires acondicionados y una mínima parte entre \$120 y \$200.
4. El 93% de los encuestados están de acuerdo con que se cree una empresa de servicios integrales, lo que indica que la aceptación en el mercado es alta.
5. La mayor parte de los encuestados les gustaría informarse de los servicios por medio de las redes sociales, que son herramientas de bajo costo generar publicidad.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1. Descripción del Negocio

Será una microempresa que tendrá la finalidad de ofrecer a los hogares y negocios un servicio integral, se localiza en Mucho lote II ubicado al pie de la avenida Narcisa de Jesús Martillo Morán, Av. Terminal Terrestre Pascuales. Por lo cual lo primordial será brindar un servicio de calidad para que así el cliente al contratar el servicio se sienta satisfecho.

Los servicios integrales a ofrecer son:

- Instalación y mantenimiento de redes eléctricas
- Instalación y mantenimiento de servicio de plomería
- Trabajo de pintura de interiores y exteriores
- Trabajos de obra civil
- Instalación y mantenimiento de sistema de climatización
- Implementación de Gas Propano

4.2. Naturaleza del Negocio

La creación de la empresa Solugar S.A. la cual pertenecerá al grupo de la MiPymes surgió como idea visionaria de emprendimiento con la finalidad de satisfacer las necesidades no atendidas del sector norte de la ciudad de Guayaquil.

El presente plan de negocios pertenece al sector servicios, con la finalidad de saber si el proyecto es viable o no, se desarrolló un estudio de factibilidad para la creación de una empresa que brinde servicios integrales al sector norte de la ciudad de Guayaquil. El local en donde la empresa desarrollará sus actividades diarias estará ubicado en el Programa Habitacional Mucho

lote II, terreno propio, la infraestructura será adecuada para la operación del personal en las oficinas.



“Si tienes problemas técnicos en tu hogar, la solución está en nuestras manos”

Figura 18 Logo y Eslogan de la empresa SOLUGAR S.A.

4.2.1. Misión.

Nuestra visión es brindar soluciones integrales a nuestros clientes en el ámbito de mantenimiento y servicio técnico para el hogar y locales comerciales. Nuestra empresa emplea el mejor talento humano y tecnológico con la finalidad de suministrar un servicio de calidad a nuestros clientes.

4.2.2. Visión.

Ser una empresa reconocida en el mercado por brindar soluciones integrales, no solo a hogares sino abarcar el mundo empresarial, poder contar con sucursales en diferentes ciudades del Ecuador y sobre todo implementar la mejora continua en todos nuestros procesos.

4.2.3. Valores empresariales.



Figura 19 Valores empresariales

4.2.4. Estructura organizacional.

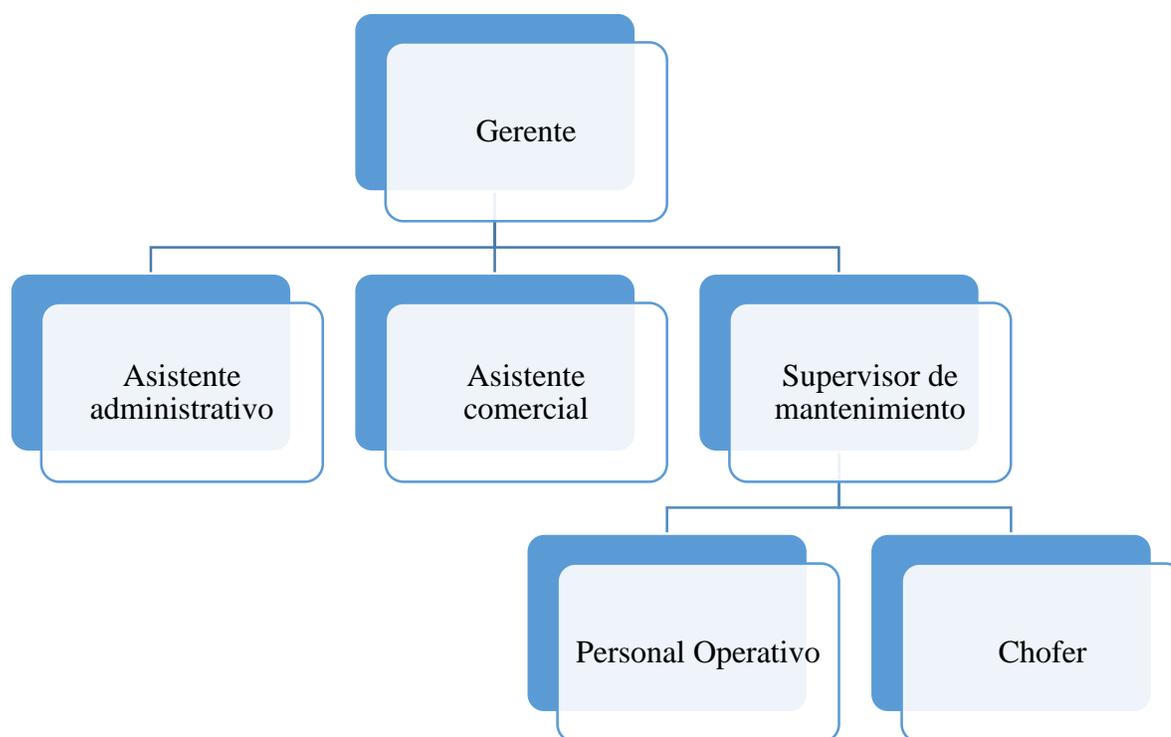


Figura 20 Estructura organización

4.2.5. Líneas de servicios.

La empresa presentara dos líneas de servicios: servicios para el hogar y microempresas.

4.3. Análisis Situacional

4.3.1. Producto Interno Bruto (PIB).

De acuerdo al Banco Central del Ecuador (2019) el crecimiento del PIB en la economía ecuatoriana en el año 2018, registró un crecimiento interanual de 1,9%, además el índice de desempleo no ha variado significativamente en comparación con el 2017 lo que sugiere que la población ocupada se mantiene en el mismo nivel, indicando un mismo nivel de cantidad de hogares que podrían requerir los servicios integrales, estos datos su muestran a continuación en los siguientes gráficos:

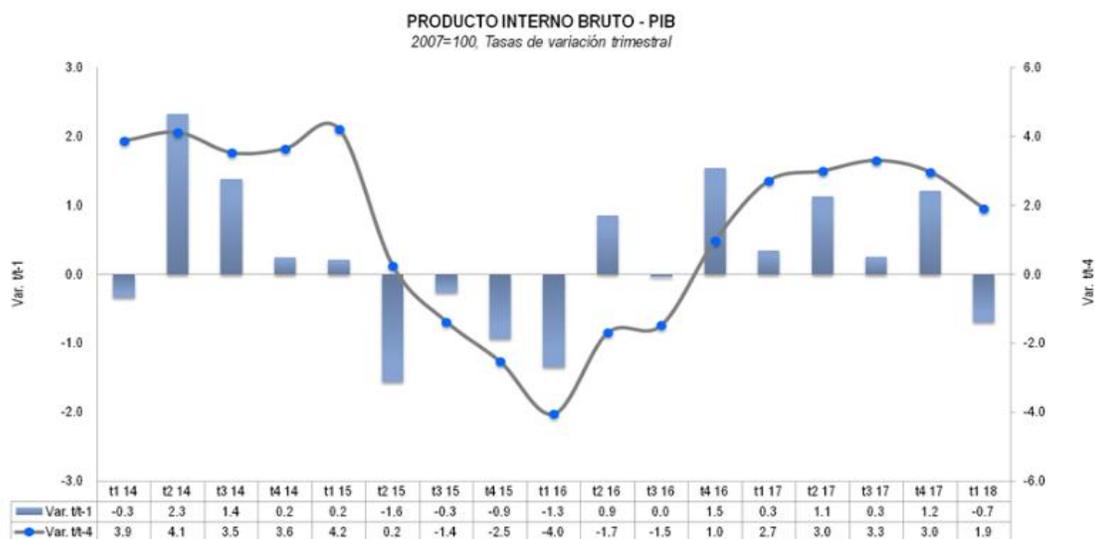


Figura 21 Producto Interno Bruto 2018. Tomado de: (Banco Central del Ecuador , 2019)

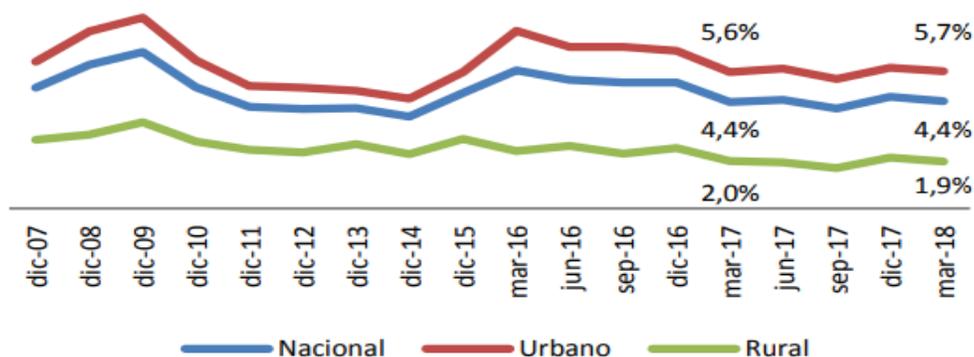


Figura 22 Tasa de desempleo 2007-2018. Tomado de: (INEC, 2018)

4.3.2. Análisis del sector de servicios.

Las MiPymes son consideradas como un pilar fundamental en la economía nacional, dado que son generadoras de riqueza y empleo, la gran mayoría de estas, se encuentran en el sector de servicios. De acuerdo a los datos de la Superintendencia de Compañías (2018) las empresas de servicios integrales no tienen mayor participación en la generación de utilidades.

De acuerdo a la información recopilada y presentada (Ver Figura 5), las empresas que brindan servicios integrales en el sector norte de la ciudad de Guayaquil y son más representativas en el mercado son las siguientes:

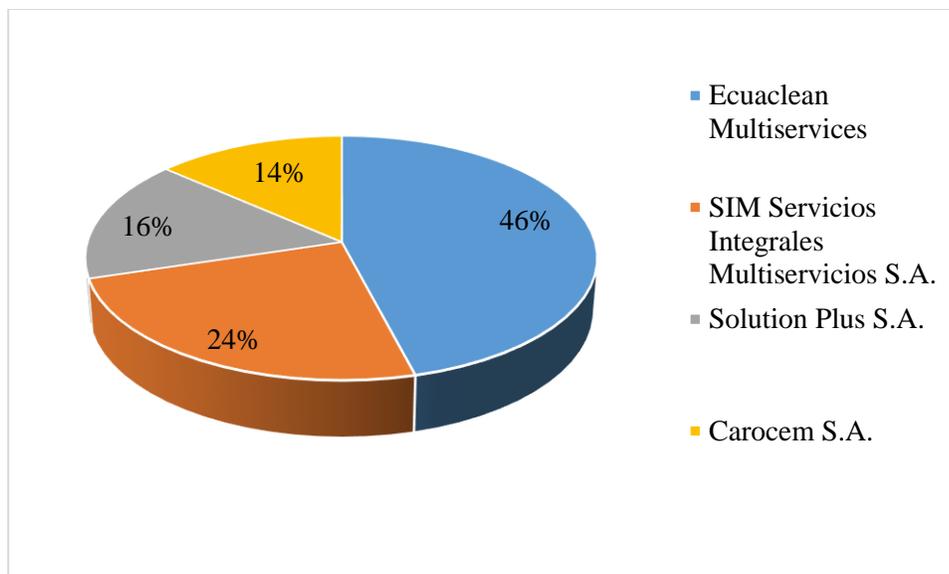


Figura 23 Participación de mercado de empresas

4.3.3. Fuerzas de Porter.

- Poder de negociación de los proveedores: En la ciudad de Guayaquil existen varios proveedores de materiales y maquinaria de diferente calidad y precio electricidad, gasfitería, pintura de interiores y exteriores, construcción y mantenimiento de aires acondicionados. La empresa Solugar S.A. tendrá mayor facilidad de adquirir materiales y maquinaria para desarrollar sus actividades sin depender de un solo proveedor.
- Amenaza de productos sustitutos: Un factor que no puede ser controlado es la alta sustitución. En Guayaquil las empresas compiten en mejorar la calidad y precio de sus servicios.
- Rivalidad competitiva: Los competidores existentes que brinden el mismo servicio que la empresa Solugar S.A. son pocos, en resumen, no existen muchas limitaciones para que la empresa inicie sus actividades, lo que le permitirá ingresar al mercado a competir para lograr posicionarse y fidelizar a los clientes.

- Amenaza de nuevos competidores entrantes: El ingreso de nuevos competidores en el sector de servicios integrales es relativamente baja, porque para ello deben ingresar con propuesta atractiva, diferenciadora y una inversión fuerte.
- Poder de negociación de los clientes: En el caso de los servicios integrales, los clientes tienen un alto poder de negociación por que los precios varían por empresa de acuerdo a los costos generados por el servicio.

4.4. Análisis de Mercado

4.4.1. Segmentación de mercado.

Como se mencionó anteriormente la empresa presentara dos líneas de servicios: servicios para el hogar y servicios para empresas (específicamente oficinas, locales comerciales), por lo consiguiente, se debe considerar estos dos segmentos del mercado.

4.4.2. Análisis de la competencia.

Empleados independientes: No existen muchas empresas que están legalmente constituidas que brinden servicios integrales. La competencia más fuerte es la de los empleados de servicio integral independientes que brindan una tarifa más baja a la que se puede ofrecer en el mercado. Pero la empresa se caracterizará por brindar soluciones a los múltiples problemas que se presenta en los hogares y empresas del sector norte de Guayaquil.

Actualmente en la ciudad de Guayaquil el servicio integral se ha venido denominando como un servicio informas debido a la forma de contratación de los servicios. Los empleados informales son contratados verbalmente bajo términos no definidos.

Empresas prestadoras de servicios integrales: Las empresas Mendoza S.A., SIM Servicios Integrales Multiservicios S.A., Solution Plus S.A., Carocem S.A. se presentan como competencia directa en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, dado que ofrecen servicios similares.

Mendoza S.A.: Esta empresa brinda servicios integrales de limpieza de inmuebles y mantenimiento e instalación de aires acondicionados para hogares y empresas.

SIM Servicios Integrales Multiservicios S.A.: Esta empresa brinda servicios integrales de limpieza, jardinería y de mantenimiento edilicio que abarca todo tipo de reparaciones como: albañilería, sanitaria, gas, aires acondicionados, plomería y calefacción.

Solution Plus S.A.: Es una empresa especializada que se dedica a brindar soluciones integrales de limpieza en general y mantenimiento de aires acondicionados para conjuntos residenciales y empresas.

Carocem S.A.: Esta empresa brinda servicios integrales de instalación, montaje y mantenimiento de la red tuberías, bombas de agua, instalaciones sanitarias, etc., para hogares y empresas en general.

4.4.3. Marketing mix.

En este apartado se utilizará la mezcla del marketing lo que permitirá desarrollar estrategias dirigidas al mercado objetivo. Las herramientas a utilizar son las 4P': producto, precio, plaza y promoción.

4.4.3.1. Producto.

Las principales actividades de la empresa serán brindar servicios integrales. A continuación, se detallan los servicios que brindara la empresa:

Tabla 11

Línea de servicios

Servicio	Características	Presentación
Instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales	-Acometidas de medidor y paneles de distribución. -Instalación de toma corrientes y alumbrado.	
Servicios de Plomería	Instalación, montaje y mantenimiento de la red tuberías, bombas de agua, instalaciones sanitarias, etc.	
Pintura de Interiores y Exteriores	Servicio de pintura y arreglo de superficies exteriores e interiores de casas, oficinas y locales comerciales.	
Trabajos de obra civil	Refacciones, remodelaciones, ampliaciones, techos, escaleras, rejas y albañilería en general.	
Instalación y mantenimiento de sistemas de climatización	Servicio técnico de instalación, reparación y mantenimiento de aires acondicionados.	
Implementación de Gas propano	Instalación de central, montaje de tubería de cobre, montaje de calefacción para interior y calentador de piscina.	

Los servicios integrales serán un pilar fundamental para el desarrollo de la empresa en el mercado, garantizando que los clientes del sector norte de la ciudad de Guayaquil tengan accesibilidad y oportunidad de adquirir estos servicios. Los servicios prestados brindaran un acompañamiento post venta por parte del área comercial para medir el grado de satisfacción de los clientes y además para mantener una estrecha relación entre empresa-cliente.

4.4.3.2. Precio.

Para la fijación de precios de los servicios se tomó en consideración la referencia de precios de la competencia por medio del cálculo de un promedio de precios (Ver Apéndices).

De acuerdo a los datos obtenidos en la recolección de información los clientes potenciales están dispuestos a pagar entre \$100 a \$400 dependiendo el tipo de servicio integral (Ver Figura 14). Es importante mencionar que los costos de los servicios integrales que la empresa va a ofrecer variaran dependiendo de la magnitud del contrato, Solugar S.A. al ser parte de grupo de MiPymes para el presente proyecto no se consideraran contratos de gran magnitud.

4.4.3.3. Plaza.

Es el método utilizado para conseguir que los servicios integrales que ofrece la empresa Solugar S.A lleguen y satisfagan las necesidades del cliente. En este caso la distribución del servicio será mediante un canal directo, es decir, de la empresa al consumidor final:



Figura 24 Distribución del servicio

4.4.3.4. Promoción.

Las estrategias de promoción diseñadas por la empresa Solugar S.A. están dirigidas a realizar una correcta penetración en el mercado, siendo así necesario un alto contenido de publicidad.

- Publicidad mediante folletos
- Publicidad masiva por redes sociales.
- Publicidad por página web.
- Promoción en fechas especiales.

Además, se ofertarán promociones a los clientes que utilicen de nuestros servicios mediante un plan anual de mantenimiento, esto ayudara a fidelizar el trabajo que se brindara.

4.5. Análisis Técnico

4.5.1. Localización de la planta.

La empresa estará ubicada al pie de la avenida Narcisca de Jesús Martillo Morán (Av. Terminal Terrestre Pascuales) en Mucho Lote II. Se realizó un análisis de las razones de elegir esta ubicación geográfica:

Tabla 12

Analizas de la ubicación

Factor	Descripción
Terreno y edificación	El terreno y la edificación son propias y está valorado en \$.
Accesibilidad de los clientes	Dado que el mercado meta es el sector norte de Guayaquil, es factible que la empresa se ubique en Mucho Lote II para que los clientes potenciales tengan accesibilidad a la empresa.
Accesibilidad a los proveedores	Cuenta con interacciones cercanas con los proveedores.
Disponibilidad de energía u suministros	Se tendrá acceso a los recursos indispensables para el desarrollo de las actividades diarias de la empresa.

4.5.2. Recursos operativos.

4.5.2.1. Infraestructura.

La infraestructura de la empresa Solugar S.A. tendrá las siguientes características:

- 90 m2 de terreno y 78 m2 de construcción.
- Ambiente climatizado.

- Bodega de 40 m2.
- Área administrativa de 38 m2.
- Espacio verde y de parque con un espacio de 12m2
- Excelentes condiciones de cableado e instalaciones eléctricas, suministros de agua, alcantarillado y sanitario.

4.5.2.2. Equipamiento.

Tabla 13

Maquinaria y herramientas

Maquinaria y herramientas
Productos
Maquinaria y herramientas para actividades eléctricas
Maquinaria y herramientas para actividades de plomería
Herramientas para trabajo de pintura
Maquinaria y herramientas para actividades de albañilería
Herramientas para mantenimiento e instalación de aires acondicionado
Herramientas para instalación de Gas propano

Maquinaria y herramientas: Es el conjunto de maquinaria y herramientas necesarias para el desarrollo diaria de las actividades de la empresa. Es importante mencionar que la maquinaria pesada será alquilada cuando sea necesaria.

Tabla 14

Muebles y enseres

Muebles y enseres	
Cantidad	Producto
3	Escritorio ejecutivo
3	Sillones ejecutivos
1	Mesa de juntas
2	Archivadores aéreos
2	Aire acondicionado
2	Teléfonos inalámbricos
3	Suministros de oficina

Muebles y enseres: Comprende el mobiliario necesario para facilitar los usos, comodidad del talento humano y actividades diarias de la empresa.

Tabla 15

Equipo de computo

Equipo de computo	
Cantidad	Producto
3	Computadoras de escritorio
2	Impresoras
2	Repetidor internet

Equipo de Computo: Son las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar las actividades y el manejo de información digital de la empresa.

Tabla

16 Vehículo

Vehículo
Furgoneta Cherry
Moto Suzuki

Vehículo: Es una de las herramientas más importante en la empresa para la logística, dado que permite trasportar al personal, materiales y realizar gestiones administrativas de la organización. Solugar S.A. contará con dos vehículos una furgoneta Cherry con capacidad para 11 pasajeros y con espacio el almacenamiento de herramientas y una motocicleta que servirá para el transporte del coordinador para la supervisión de las obras.

4.5.3. Procesos operativos.

4.5.3.1. Proveedores.

Se establece la disponibilidad de nuestros proveedores con respecto a la cercanía con la empresa y el acceso a las fuentes para realizar las operaciones.

Tabla 17

Proveedores

Proveedor	Recurso/Servicio	Disponibilidad
Disensa	Productos cementicos, acero, material eléctrico, acabado, pétreos, aglutinantes, cerámicas y vidrios	Alta
Electroleg S.A	Artículos de Electricidad por mayor y menor	Alta
	Articulas de Pintura	
Ingemac S.A.	Alquiler y servicio técnico de maquinarias para la construcción.	Media
Mi Flota	Alquiles de maquinaria, equipo y vehículos para la actividad de construcción y otros.	Alta

4.5.3.2. Proceso operativo del servicio integral.

El proceso operativo de la empresa empieza con la promoción publicitaria por los medios digitales y mensajería directa (sector de Mucho Lote II), hacia los hogares y negocios del sector, posterior a ello la información es captada y apreciada por clientes potenciales que contactaran con la empresa para solicitar información y cotización de la obra requerida. Una vez sea atendido el cliente y este haya aceptado el costo de la obra se contacta al personal acorde a la actividad que se vaya a realizar y a los proveedores para adquirir los materiales para realizar la obra. Luego se desarrolla y entrega la obra para culminar con la medición de la satisfacción del cliente.

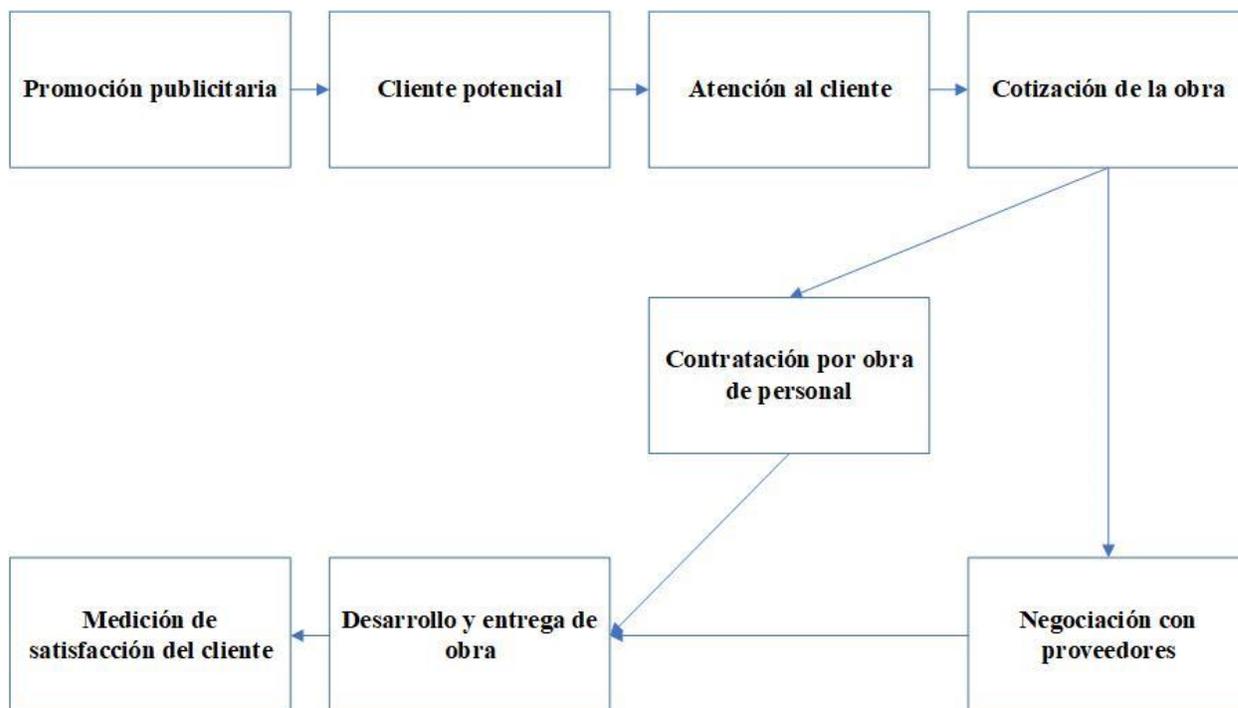


Figura 25 Proceso operativo del proceso integral

4.5.3.3. Riesgos críticos y planes de contingencia.

Tabla 18

Riesgos críticos y planes de contingencia

Riesgos	Contingencia
Disponición de personal	Se contará con una base de datos con información de personal con conocimientos comprobados en cada área o servicio.
Falta de recursos	Base de datos de proveedores con precios comparativos, promociones y listado de productos.
Insatisfacción del cliente	Se realizará el proceso postventa para hacer un seguimiento del servicio prestado.

A continuación, se describirá el personal y las funciones que tienen que desempeñar en las actividades diarias de la empresa, el total de empleados requeridos son nueve los cuales son:

Gerente (1): Sus principales funciones serán:

- Gestionar y velar por el cumplimiento de todos los procesos de empresa.
- Desarrollar las principales actividades que estén dentro de sus responsabilidades.
- Administrar de forma adecuada los recursos de la empresa.
- Brindar un servicio de calidad al cliente.
- Capacitar al talento humano de la empresa.
- Delegar las actividades del personal de la empresa.
- Desarrollar estrategias de servicio y conservación de clientes.

Asistente Administrativa (1): Sus principales funciones serán:

- Archivar y organizar documentos, tanto físicos como digitales, incluyendo correos electrónicos, recibos y otros documentos administrativos.
- Coordinar y agenda reuniones de negocios, entrevistas , citas y otras actividades afines.
- Interactuar con los clientes y terceros, gestionar sus archivos y resolver problemas internos que se puedan acontecer en el momento.

Asesor comercial (1): Sus principales funciones serán:

- Visitar clientes.
- Establecer planes de venta.
- Definir y ajustar el personal para el desarrollo del contrato.
- Preparar un cronograma de actividades diarias.
- Preparar y distribuir los recursos necesarios para el desarrollo del contrato.

- Tener una base de datos del personal de los diferentes servicios que ofrece la empresa.
- Envía personal de replazo coherente con las necesidades.
- Medir la satisfacción del cliente.

Supervisor de servicios generales (1): Sus principales funciones serán:

- Determinar e identificar las necesidades adicionales del cliente.
- Resolver los requerimientos del cliente.
- Verificar el consumo de los materiales frente a lo estipulado en la hoja de control.
- Planear la distribución del personal y recursos para cada contrato.

Asistente de servicios técnicos (3): Sus principales funciones serán:

- Apoyar en las actividades del coordinador de servicios.
- Determinar e identificar las necesidades adicionales del cliente.
- Resolver los requerimientos del cliente.
- Brindar soporte a las otras áreas.

Electricista (1): Sus principales funciones serán:

- Determinar e identificar las necesidades adicionales del cliente.
- Asesorar técnico al cliente.
- Realizar la cotización del servicio requerido por el cliente.
- Supervisar los servicios de mantenimiento e instalación eléctrica.
- Contralar el uso de los materiales y herramientas de eléctrica.
- Verificar el consumo de los materiales frente a lo estipulado en la hoja de control.
- Brindar soporte a las otras áreas.
- Medir la satisfacción del servicio brindado al cliente.

Plomero (1): Sus principales funciones serán:

- Determinar e identificar las necesidades adicionales del cliente.
- Asesorar técnico al cliente.
- Realizar la cotización del servicio requerido por el cliente.
- Supervisar los servicios de mantenimiento e instalación de gasfitería.
- Contralar el uso de los materiales y herramientas de gasfitería.
- Verificar el consumo de los materiales frente a lo estipulado en la hoja de control.
- Brindar soporte a las otras áreas.
- Medir la satisfacción del servicio brindado al cliente.

Pintor (1): Sus principales funciones serán:

- Determinar e identificar las necesidades adicionales del cliente.
- Asesorar técnico al cliente.
- Realizar la cotización del servicio requerido por el cliente.
- Supervisar los servicios de pintura.
- Contralar el uso de los materiales y herramientas de pintura.
- Verificar el consumo de los materiales frente a lo estipulado en la hoja de control.
- Brindar soporte a las otras áreas.
- Medir la satisfacción del servicio brindado al cliente.

Albañil (1): Sus principales funciones serán:

- Determinar e identificar las necesidades adicionales del cliente.
- Asesorar técnico al cliente.
- Realizar la cotización del servicio requerido por el cliente.
- Supervisar los servicios de construcción.
- Contralar el uso de maquinaria, materiales y herramientas de construcción.

- Verificar el consumo de los materiales frente a lo estipulado en la hoja de control.
- Brindar soporte a las otras áreas.
- Medir la satisfacción del servicio brindado al cliente.

Soldador (1): Sus principales funciones serán:

- Asesor al Maestro Albañil acerca de los requerimientos especiales para el mantenimiento o reparación solicitada por el cliente.
- Acondicionar el lugar de trabajo garantizando la movilidad de los equipos y la aplicación de las normas de seguridad.
- Utilizar las herramientas y técnicas necesarias para las instalaciones de gas propano en las viviendas.

Técnico en refrigeración (1): Sus principales funciones serán:

- Revisar el funcionamiento óptimo de los equipos de aire acondicionado.
- Detectar anomalías y diagnosticar el motivo y alcance de los fallos.
- Revisar y arreglar los sistemas de bombeos.
- Instalación y montaje de equipos de climatización.

Chofer (1): Sus principales funciones serán:

- Apoyar en las actividades del coordinador de servicios y el asistente técnico.
- Transportar al personal a los diferentes lugares de trabajo.
- Transportar los recursos necesarios para el desarrollo de los contratos.
- Transportar los desechos y materiales sobrantes.

Es importante mencionar que la empresa contara con personal externo para los diferentes servicios que ofrece y se los contratara por obra cierta, es decir, contratos por el tiempo determinado que dure la obra.

4.5.3.4. Condiciones administrativas salariales.

Tabla 19

Condiciones salariales

Beneficios salariales	Detalle
Jornada laboral	8 horas diarias y 40 semanales
Salario Mínimo sectorial	De acuerdo a la tabla sectorial de salarios 2019.
Décimo tercero y décimo cuarto sueldo	Remuneraciones obligatorias
Vacaciones	Se concederá 15 días de vacaciones al haber cumplido un año de trabajo
Fondo de reserva	Sera el 8,33% del sueldo percibido
Afiliación al IESS	9,45% de aportación del empleado y el 12,15% de parte del empleador
Retribución de las utilidades	El 15% de la utilidad total de la empresa

4.6. Análisis Financiero

El presente estudio dará a conocer la viabilidad financiera del presente proyecto, probando si es o no rentable invertir en él. Mediante la planificación financiera se definirán la viabilidad y rentabilidad de la creación de una empresa que brinde servicios integrales en el sector norte de Guayaquil, para ello se tomara en consideración los rubros de inversión en activos fijos e intangibles y capital de trabajo los cuales son necesarios para el desarrollo de este proyecto.

4.6.1. Inversión fija tangible.

La inversión fija para el presente proyecto representa los activos tangibles que necesita la empresa Solugar S.A. para realizar sus actividades. Los rubros de inversión fija son necesarios para el inicio de las operaciones del proyecto, a continuación se detallan los rubros de las maquinarias y herramientas necesarias para el inicio de las operaciones, para una mejor apreciación de este rubro revisar los (Apéndices):

Tabla 20

Rubro maquinaria y herramientas

Maquinaria y Herramientas			
Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
1	Instalación y mantenimiento de redes eléctricas	\$ 3.000,82	\$ 3.000,82
1	Plomería	\$ 473,92	\$ 473,92
1	Pintura de interiores y exteriores	\$ 327,72	\$ 327,72
1	Trabajo de obra civil	\$ 827,75	\$ 827,75
1	Sistemas de climatización	\$ 417,94	\$ 417,94
1	Implementación de gas propano	\$ 951,85	\$ 951,85
Total		\$ 6.000,00	\$ 6.000,00

Tabla 21

Rubro muebles y enseres

Muebles y enseres			
Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
3.00	Escritorio ejecutivo	\$ 200.00	\$ 600.00
3.00	Sillones ejecutivos	\$ 80.00	\$ 240.00
1.00	Mesa de juntas	\$ 300.00	\$ 300.00
2.00	Archivadores aéreos	\$ 70.00	\$ 140.00
2.00	Aire acondicionado	\$ 700.00	\$ 1,400.00
2.00	Teléfonos inalámbricos	\$ 40.00	\$ 80.00
3.00	Suministros de oficina	\$ 80.00	\$ 240.00
Total		\$ 1,470.00	\$ 3,000.00

Tabla 22

Rubro equipo de computo

Equipo de computo			
Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
3	Computadoras de escritorio	\$ 400,00	\$ 1.200,00
2	Impresoras	\$ 344,00	\$ 688,00
2	Repetidor internet	\$ 40,00	\$ 80,00
Total		\$ 784,00	\$ 1.968,00

Tabla 23

Rubro vehículo

Vehículo			
Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
1	Furgoneta Cherry	\$22.000,00	\$22.000,00
1	Moto Suzuki	\$ 3.500,00	\$ 3.500,00
Total		\$25.500,00	\$25.500,00

Tabla 24

Activos fijos totales

Activos fijos totales	
Detalle	Total
Maquinaria y Herramientas	\$ 6,000.00
Muebles y enseres	\$ 3,000.00
Equipo de computo	\$ 1,968.00
Vehículo	\$ 25,500.00
Total	\$ 36,468.00

Tabla 25

Depreciación acumulada

Detalle	Depreciación Acumulada						
	Valor	Vida Útil	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Maquinaria	\$ 6.000,00	10					
Gastos de depreciación			\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00	\$600,00
Depreciación Acumulada			\$600,00	\$1.200,00	\$1.800,00	\$2.400,00	\$3.000,00
Muebles y enseres	\$2.425,10	10					
Gastos de depreciación			\$242,51	\$242,51	\$242,51	\$242,51	\$242,51
Depreciación Acumulada			\$242,51	\$485,02	\$727,53	\$970,04	\$1.212,55
Equipo de Computo	\$ 1.968,00	3					
Gastos de depreciación			\$656,00	\$656,00	\$656,00	\$656,00	\$656,00
Depreciación Acumulada			\$656,00	\$1.312,00	\$1.968,00	\$656,00	\$1.312,00
Vehículo	\$ 25.500,00	5					
Gastos de depreciación			\$5.100,00	\$5.100,00	\$5.100,00	\$5.100,00	\$5.100,00
Depreciación Acumulada			\$5.100,00	\$10.200,00	\$15.300,00	\$20.400,00	\$25.500,00
Total depreciación Acumulada	\$ 35.893,10		\$6.598,51	\$13.197,02	\$19.795,53	\$24.426,04	\$31.024,55
Gastos de depreciación			\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51

4.6.2. Capital de trabajo.

Según (Lalama, 2011) el capital de trabajo “son aquellos recursos requerido por la empresa para poder operar”. En el presente proyecto el capital de trabajo será el fondo que requiere la empresa para poder iniciar sus actividades y poder cubrir aquel déficit o reinversión que se pueda presentarse en la empresa.

Tabla 26

Capital de trabajo

Capital de trabajo		
Costos fijos para empezar		
Detalle	V. Total	
Sueldos y Salarios	\$24.483,10	
Gastos Administrativos	\$728,38	
Gastos de ventas	\$400,00	
Total	\$25.611,48	
Materiales		
Detalle	V. Total	
Materiales para actividades eléctricas	\$800,00	
Materiales para actividades de gasfitería	\$500,00	
Materiales para trabajo de pintura	\$600,00	
Materiales para actividades de albañilería	\$1.600,00	
Materiales para mantenimiento e instalación de aires acondicionado	\$500,00	
Total	\$4.000,00	
Gastos de infraestructura		
Detalle	V. Total	
Mano de obra	\$800,00	
Materiales de construcción	\$1.500,00	
Maquinaria de alquiler	\$300,00	
Total	\$2.600,00	
Total de capital de trabajo	\$32.211,48	

El costo total de la inversión para el rubro de capital de trabajo asciende a un monto de \$32.211,48 los cuales se destinarán a rubros como costos fijos, materiales y herramientas y gastos de infraestructura. El monto del rubro costos fijos están destinados a cubrir los primeros dos meses del rubro sueldos y salarios y el rubro de materiales y herramientas (adquisición de los

materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades). Para la adecuación de la infraestructura de la empresa se ha destinado un monto de \$2.600,00.

4.6.2.1. Total de la inversión de capital de trabajo.

Para el desarrollo de este proyecto se necesitará una inversión total de \$32.211,48 los cuales están desglosados a continuación:

Tabla 27

Total de inversión capital de trabajo

Capital de trabajo	
Costos Fijos para empezar	
Detalle	Valor
Sueldos y Salarios	\$ 24.483,10
Gastos Administrativos	\$ 728,38
Gastos de ventas	\$ 400,00
Materiales	
Detalle	Valor
Materiales	\$ 4.000,00
Gastos de infraestructura	
Detalle	Valor
Mano de obra	\$ 800,00
Materiales de construcción	\$ 1.500,00
Maquinaria de alquiler	\$ 300,00
Total capital de trabajo	\$ 32.211,48

4.6.3. Plan de financiamiento.

Saavedra (2016) plantea que el plan financiero es “Comprende la fijación de los objetivos y el estudio y selección de las estrategias necesarias para alcanzarlos”. La forma de financiación será mixta, es decir, que el proyecto contará con una inversión propia la cual corresponde al 30% de la inversión total que será generada por aporte de los socios y por medio de financiamiento externo que corresponde al 70% restante de la inversión total que será otorgado por la Corporación Financiera Nacional CFN mediante programa de apoyo productivo y financiero el cual beneficia tanto a personas naturales y jurídicas.

Tabla 28

Total de financiamiento

Total Financiamiento		
Capital Propio	\$20.603,84	30%
Capital Ajeno	\$48.075,64	70%
Total	\$68.679,48	100%

4.6.3.1. Amortización de la deuda.

La amortización de la deuda a corto plazo corresponde al 70% del valor total del capital requerido para dar inicio a las actividades de la empresa, el cual tendrá una tasa de interés del 10.09%. La amortización de la deuda a mediano plazo corresponde al 70% del monto total de los activos fijos el cual tendrá una tendrán una tasa de interés del 9.12% capitalizables semestralmente.

Para la garantía del crédito se destinarán los bienes adquiridos por la empresa, los pagos del crédito directo del capital de trabajo serán realizados anualmente sumando un total de 3 pagos, mientras que los pagos del crédito de activos fijos serán realizados semestralmente, sumando un total de 10 pagos.

Tabla 29

Amortización deuda corto plazo

Periodos	Amortización	10,09% Interés	Dividendo	Saldo
1	\$ 7.516,01	\$ 2.275,10	\$ 9.791,11	\$ 15.032,03
2	\$ 7.516,01	\$ 1.516,73	\$ 9.032,74	\$ 7.516,01
3	\$ 7.516,01	\$ 758,37	\$ 8.274,38	\$ -

Tabla 30

Amortización deuda mediano plazo

Periodo	4,56% Interés	Amortización	Dividendo	Saldo
1	\$ 1.164,06	\$ 2.071,61	\$ 3.235,67	\$ 23.455,99
2	\$ 1.069,59	\$ 2.166,08	\$ 3.235,67	\$ 21.289,91
3	\$ 970,82	\$ 2.264,85	\$ 3.235,67	\$ 19.025,05
4	\$ 867,54	\$ 2.368,13	\$ 3.235,67	\$ 16.656,92
5	\$ 759,56	\$ 2.476,12	\$ 3.235,67	\$ 14.180,81
6	\$ 646,64	\$ 2.589,03	\$ 3.235,67	\$ 11.591,78
7	\$ 528,59	\$ 2.707,09	\$ 3.235,67	\$ 8.884,69
8	\$ 405,14	\$ 2.830,53	\$ 3.235,67	\$ 6.054,16
9	\$ 276,07	\$ 2.959,60	\$ 3.235,67	\$ 3.094,56
10	\$ 141,11	\$ 3.094,56	\$ 3.235,67	\$ 0,00

4.6.4. Costos y gastos.

A continuación en la siguiente tabla, se detallan los rubros correspondientes a los costos y gastos totales proyectados que demanden este proyecto, los cuales comprenden rubros como costos y gastos de salarios del personal operativo y administrativo de la empresa, los gastos de los servicios básicos, entre otros rubros. A continuación, se presenta una tabla proyectada con los montos de los costos y gastos totales en los que incurrirá la empresa:

Tabla 31

Costos y Gatos proyectados

Gastos y Costos totales proyectados a 5 años					
Detalles	2019	2020	2021	2022	2023
Gastos Administrativos	\$20.965,77	\$20.965,77	\$20.965,77	\$20.965,77	\$20.965,77
Gastos de personal	\$16.490,53	\$16.675,23	\$16.861,99	\$17.050,84	\$17.241,81
Teléfono fijo	\$310,80	\$314,28	\$317,80	\$321,36	\$324,96
Teléfono móvil	\$336,00	\$339,76	\$343,57	\$347,42	\$351,31
Agua potable	\$672,00	\$679,53	\$687,14	\$694,83	\$702,62
Energía eléctrica	\$1.440,00	\$1.456,13	\$1.472,44	\$1.488,93	\$1.505,60
Internet	\$300,00	\$303,36	\$306,76	\$310,19	\$313,67
Suministros de oficina	\$267,48	\$270,48	\$273,51	\$276,57	\$279,67
Herramientas de limpieza	\$104,96	\$106,14	\$107,32	\$108,53	\$109,74
Materiales de limpieza	\$324,00	\$327,63	\$331,30	\$335,01	\$338,76
Otros gastos	\$720,00	\$728,06	\$736,22	\$744,46	\$752,80
Gastos de ventas	\$11.528,00	\$11.528,00	\$11.528,00	\$11.528,00	\$11.528,00
Gastos de personal	\$8.233,00	\$8.325,21	\$8.418,45	\$8.512,74	\$8.608,08
Uniformes	\$2.095,00	\$0,00	\$0,00	\$2.118,46	\$0,00
Publicidad	\$1.200,00	\$1.213,44	\$1.227,03	\$1.240,77	\$1.254,67
Gastos Financieros	\$4.508,75	\$3.355,09	\$2.164,57	\$933,73	\$417,18
Préstamo	\$4.508,75	\$3.355,09	\$2.164,57	\$933,73	\$417,18
Costos de producción	\$124.275,09	\$125.666,97	\$127.074,44	\$128.497,67	\$129.936,84
Materiales	\$2.100,00	\$2.123,52	\$2.147,30	\$2.171,35	\$2.195,67
MOD	\$107.117,98	\$108.317,70	\$109.530,86	\$110.757,60	\$111.998,09
MOI	\$15.057,11	\$15.225,75	\$15.396,27	\$15.568,71	\$15.743,08
Total costos totales	\$161.277,61	\$161.515,83	\$161.732,77	\$161.925,17	\$162.847,80

4.6.4.1. Proyección de sueldos y salarios.

Para las proyecciones a 5 años de los sueldos y salarios del personal administrativo y operación se tomó en consideración el porcentaje de la inflación nacional anual, el cual es un indicador el cual muestra el aumento generalizado y sostenido del nivel de precios existentes en el mercado local durante un período de tiempo.

Tabla 32

Proyección de sueldos y salarios

Detalle									
# Colab.	Tipo de Contrato	Sueldos y Salarios Administrativos	XIII	XIV	Vacac.	Aporte Patronal	Costo Total Mensual	Costo Total Anual	
1	I	Gerente	\$ 50.00	\$ 32.83	\$ 25.00	\$ 72.90	\$ 810.73	\$ 9,728.80	
1	I	Asistente Administrativa	\$ 33.47	\$ 32.83	\$ 16.73	\$ 48.80	\$ 563.48	\$ 6,761.71	
1	I	Asesor Comercial	\$ 41.67	\$ 32.83	\$ 20.83	\$ 60.75	\$ 686.08	\$ 8,233.00	
Total Administrativos			\$ 125.14	\$ 98.50	\$ 62.57	\$ 182.45	\$ 2,060.29	\$ 24,723.51	
1	I	Supervisor de Mantenimiento	\$ 41.67	\$ 32.83	\$ 20.83	\$ 60.75	\$ 686.08	\$ 8,233.00	
1	I	Electricista en General	\$ 33.26	\$ 32.83	\$ 16.63	\$ 48.50	\$ 560.39	\$ 6,724.64	
1	I	Plomero en General	\$ 33.26	\$ 32.83	\$ 16.63	\$ 48.50	\$ 560.39	\$ 6,724.64	
1	I	Pintor	\$ 34.13	\$ 32.83	\$ 17.06	\$ 49.76	\$ 573.29	\$ 6,879.45	
1	I	Albañil	\$ 34.13	\$ 32.83	\$ 17.06	\$ 49.76	\$ 573.29	\$ 6,879.43	
1	I	Soldador en General	\$ 33.26	\$ 32.83	\$ 16.63	\$ 48.50	\$ 560.39	\$ 6,724.64	
1	I	Técnico en refrigeración	\$ 34.10	\$ 32.83	\$ 17.05	\$ 49.71	\$ 572.84	\$ 6,874.07	
3	I	Asistente de Servicios Técnicos	\$ 32.84	\$ 32.83	\$ 16.42	\$ 47.87	\$ 553.99	\$ 6,647.93	
1	I	Chofer	\$ 33.82	\$ 32.83	\$ 16.91	\$ 49.31	\$ 568.68	\$ 6,824.11	
Total Operativos			\$ 310.46	\$ 295.50	\$ 155.23	\$ 452.65	\$ 5,209.32	\$ 62,511.90	
Total General			\$ 435.59	\$ 394.00	\$ 217.80	\$ 635.10	\$ 7,269.62	\$ 87,235.41	

Tabla 33

Proyección de provisiones

Provisiones	XIII	XIV	Vacac.	Aporte Patronal	Costo Total Mensual	Costo Total Anual
Gerente	\$50,00	\$32,83	\$25,00	\$72,90	\$810,73	\$9.728,80
Asistente Administrativa	\$33,47	\$32,83	\$16,74	\$48,80	\$563,48	\$6.761,73
Asesor Comercial	\$41,67	\$32,83	\$20,83	\$60,75	\$686,08	\$8.233,00
Total Administrativos	\$125,14	\$98,50	\$62,57	\$182,45	\$2.060,29	\$24.723,53
Supervisor de Mantenimiento	\$41,67	\$32,83	\$20,83	\$60,75	\$686,08	\$8.233,00
Electricista en General	\$33,26	\$32,83	\$16,63	\$48,50	\$560,39	\$6.724,64
Plomero en General	\$33,26	\$32,83	\$16,63	\$48,50	\$560,39	\$6.724,64
Pintor	\$34,13	\$32,83	\$17,06	\$49,76	\$573,29	\$6.879,45
Albañil	\$34,13	\$32,83	\$17,06	\$49,76	\$573,29	\$6.879,45
Soldador en General	\$33,26	\$32,83	\$16,63	\$48,50	\$560,39	\$6.724,64
Técnico en refrigeración	\$34,10	\$32,83	\$17,05	\$49,71	\$572,84	\$6.874,07
Asistente de Servicios Técnicos	\$98,51	\$98,50	\$49,25	\$143,62	\$5.525,93	\$66.311,11
Chofer	\$33,82	\$32,83	\$16,91	\$49,31	\$568,68	\$6.824,11
Total Operativos	\$376,13	\$361,17	\$188,06	\$548,40	\$10.181,26	\$122.175,09
Total General	\$501,27	\$459,67	\$250,63	\$730,85	\$12.241,55	\$146.898,62

4.6.4.2. Costos totales.

A continuación, se detallan los costos y gastos proyectados a 5 años:

Tabla 34

Proyección costos totales

Sueldos y Salarios proyectados a 5 años					
Cargos	2019	2020	2021	2022	2023
Gerente	\$9.728,80	\$9.837,76	\$9.947,95	\$10.059,36	\$10.172,03
Asistente administrativo	\$6.761,73	\$6.837,46	\$6.914,04	\$6.991,48	\$7.069,78
Asesor comercial	\$8.233,00	\$8.325,21	\$8.418,45	\$8.512,74	\$8.608,08
Supervisor de mantenimiento	\$8.233,00	\$8.325,21	\$8.418,45	\$8.512,74	\$8.608,08
Electricista general	\$6.724,64	\$6.799,95	\$6.876,11	\$6.953,12	\$7.031,00
Plomero en general	\$6.724,64	\$6.799,95	\$6.876,11	\$6.953,12	\$7.031,00
Pintor	\$6.879,45	\$6.956,50	\$7.034,41	\$7.113,20	\$7.192,87
Albañil	\$6.879,45	\$6.956,50	\$7.034,41	\$7.113,20	\$7.192,87
Soldador en general	\$6.724,64	\$6.799,95	\$6.876,11	\$6.953,12	\$7.031,00
Técnico en refrigeración	\$6.874,07	\$6.951,06	\$7.028,91	\$7.107,63	\$7.187,24
Asistente de Servicios Técnicos	\$66.311,11	\$67.053,79	\$67.804,79	\$68.564,21	\$69.332,13
Chofer	\$6.824,11	\$6.900,54	\$6.977,82	\$7.055,97	\$7.135,00
Total	\$146.898,62	\$148.543,88	\$150.207,57	\$151.889,90	\$153.591,06

4.6.5. Proyección de ventas.

4.6.5.1. Proyección de servicios vendidos.

Tabla 35

Proyección ventas

Proyección servicios vendidos					
Detalle	2019	2020	2021	2022	2023
Instalación y mantenimiento de redes eléctricas	129	148	171	196	226
Plomería	67	77	89	102	118
Pintura de interiores y exteriores	194	223	256	295	339
Trabajo de obra civil	89	102	117	135	155
Sistemas de climatización	290	334	384	442	508
Implementación de gas propano	159	182	210	241	278
Total	928	1067	1227	1411	1623

4.6.5.2. Proyección de precios promedio.

Tabla 36

Proyección precios promedio

Detalle	Proyección precio del servicio promedio				
	2019	2020	2021	2022	2023
Instalación y mantenimiento de redes eléctricas	\$150,00	\$151,68	\$153,38	\$155,10	\$156,83
Plomería	\$110,00	\$111,23	\$112,48	\$113,74	\$115,01
Pintura de interiores y exteriores	\$200,00	\$202,24	\$204,51	\$206,80	\$209,11
Trabajo de obra civil	\$400,00	\$404,48	\$409,01	\$413,59	\$418,22
Sistemas de climatización	\$70,00	\$70,78	\$71,58	\$72,38	\$73,19
Implementación de gas propano	\$300,00	\$303,36	\$306,76	\$310,19	\$313,67

4.6.5.3. Proyección ventas netas.

Tabla 37

Proyección ventas netas

Detalle	Proyección ventas netas				
	2019	2020	2021	2022	2023
Instalación y mantenimiento de redes eléctricas	\$19.366,12	\$22.520,48	\$26.188,61	\$30.454,21	\$35.414,59
Plomería	\$7.396,78	\$8.601,57	\$10.002,59	\$11.631,82	\$13.526,41
Pintura de interiores y exteriores	\$38.732,24	\$45.040,95	\$52.377,22	\$60.908,42	\$70.829,19
Trabajo de obra civil	\$35.504,56	\$41.287,54	\$48.012,45	\$55.832,72	\$64.926,75
Sistemas de climatización	\$20.334,43	\$23.646,50	\$27.498,04	\$31.976,92	\$37.185,32
Implementación de gas propano	\$47.608,38	\$55.362,84	\$64.380,33	\$74.866,60	\$87.060,88
Total	\$170.961,51	\$198.479,87	\$230.480,26	\$267.692,70	\$310.966,14

4.6.6. Balance General.

En el Balance General se describen los rubros correspondientes a las cuentas de los activos, pasivos y patrimonio proyectado a 5 años.

Tabla 38

Balance General

AÑOS	0	2019	2020	2021	2022	2023
ACTIVOS						
Efectivo/Equivalente		\$9.991,20	\$31.082,75	\$71.769,48	\$133.378,78	\$223.198,29
Maquinaria	\$6.000,00	\$6.000,00	\$6.000,00	\$6.000,00	\$6.000,00	\$6.000,00
Muebles y enseres	\$3.000,00	\$3.000,00	\$3.000,00	\$3.000,00	\$3.000,00	\$3.000,00
Equipo de Computo	\$1.968,00	\$1.968,00	\$1.968,00	\$1.968,00	\$1.968,00	\$1.968,00
Vehículo	\$25.500,00	\$25.500,00	\$25.500,00	\$25.500,00	\$25.500,00	\$25.500,00
Costos Fijos para empezar	\$25.611,48					
Materiales	\$4.000,00	\$4.000,00	\$4.000,00	\$4.000,00	\$4.000,00	\$4.000,00
Infraestructura	\$2.600,00					
Depreciación		-\$6.598,51	\$13.197,02	\$19.795,53	-\$24.426,04	-\$31.024,55
TOTAL ACTIVOS	\$68.679,48	\$43.860,69	\$58.353,73	\$92.441,95	\$149.420,74	\$232.641,74
PASIVOS						
Préstamo corto plazo	\$22.548,04	\$15.032,03	\$7.516,01			
Préstamo mediano plazo	\$25.527,60	\$21.289,91	\$16.656,92	\$11.591,78	\$6.054,16	\$0,00
TOTAL PASIVOS	\$48.075,64	\$21.289,91	\$16.656,92	\$11.591,78	\$6.054,16	\$0,00
PATRIMONIO						
Capital	\$20.603,84	\$20.603,84	\$20.603,84	\$20.603,84	\$20.603,84	\$20.603,84
P/G		\$1.966,94	\$21.092,96	\$60.246,32	\$122.762,73	\$212.037,90
TOTAL PATRIMONIO	\$20.603,84	\$22.570,79	\$41.696,81	\$80.850,17	\$143.366,58	\$232.641,74

4.6.7. Estados de Resultados.

Tabla 39

Estado de Resultados proyectado.

Rubros	Estado de Resultados Proyectado				
	2018	2019	2020	2021	2022
Ventas	\$170.961,51	\$198.479,87	\$230.480,26	\$267.692,70	\$310.966,14
Costos de producción	\$124.275,09	\$125.666,97	\$127.074,44	\$128.497,67	\$129.936,84
Ventas Brutas	\$46.686,43	\$72.812,91	\$103.405,82	\$139.195,03	\$181.029,30
Gastos					
Gastos Administrativos	\$20.965,77	\$21.200,59	\$21.438,03	\$21.678,14	\$21.920,94
Gastos de ventas	\$11.528,00	\$11.657,11	\$11.787,67	\$11.919,70	\$12.053,20
Gastos financieros	\$4.508,75	\$3.355,09	\$2.164,57	\$933,73	\$417,18
Gastos de depreciación	\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51
Total Gastos	\$43.601,03	\$42.811,30	\$41.988,78	\$41.130,07	\$40.989,82
Utilidad antes de Part. Trab	\$3.085,40	\$30.001,60	\$61.417,04	\$98.064,96	\$140.039,48
Participación de Trabajadores	\$462,81	\$4.500,24	\$9.212,56	\$14.709,74	\$21.005,92
Utilidad antes de Imp. Renta	\$2.622,59	\$25.501,36	\$52.204,48	\$83.355,21	\$119.033,55
Impuesto a la Renta	\$655,65	\$6.375,34	\$13.051,12	\$20.838,80	\$29.758,39
Utilidad neta	\$1.966,94	\$19.126,02	\$39.153,36	\$62.516,41	\$89.275,17
Utilidad Acumulada	\$1.966,94	\$21.092,96	\$60.246,32	\$122.762,73	\$212.037,90

En el Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado a 5 años se puede notar que en el primer año se generara una utilidad del ejercicio por un monto de \$1.966,94, en el segundo año de la proyección se generara una utilidad de \$19.126,02, en el tercer, cuarto y quinto año la utilidad se incrementara demostrando la factibilidad del proyecto.

4.6.8. Indicadores de rentabilidad de la Inversión.

4.1.1.1. VAN y TIR

Tabla 40

VAN y TIR

MATRIZ PARA CALCULAR EL TIR Y EL VAN 5 AÑOS						
Año	0	1	2	3	4	5
Ventas		\$170.961,51	\$198.479,87	\$230.480,26	\$267.692,70	\$310.966,14
Costo de ventas		\$124.275,09	\$125.666,97	\$127.074,44	\$128.497,67	\$129.936,84
Gastos Administrativos		\$20.965,77	\$21.200,59	\$21.438,03	\$21.678,14	\$21.920,94
Gastos de ventas		\$11.528,00	\$11.657,11	\$11.787,67	\$11.919,70	\$12.053,20
Gastos financieros		\$4.508,75	\$3.355,09	\$2.164,57	\$933,73	\$417,18
Gastos de depreciación		\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51	\$6.598,51
Flujo de Explotación		\$3.085,40	\$30.001,60	\$61.417,04	\$98.064,96	\$140.039,48
Repart. Util		\$462,81	\$4.500,24	\$9.212,56	\$14.709,74	\$21.005,92
Flujo antes de Imp Rta		\$2.622,59	\$25.501,36	\$52.204,48	\$83.355,21	\$119.033,55
Impto Rta		\$655,65	\$6.375,34	\$13.051,12	\$20.838,80	\$29.758,39
Flujo después de Impuestos		\$1.966,94	\$19.126,02	\$39.153,36	\$62.516,41	\$89.275,17
Inversiones	-\$68.679,48					
Flujo del Proyecto Puro	-\$68.679,48	\$1.966,94	\$19.126,02	\$39.153,36	\$62.516,41	\$89.275,17
TMAR	14,62%					
<small>INFLACIÓN+TASA PASIVA BANCARIA PROMEDIO+RIESGO PAÍS</small>						
Valor Actual	-\$68.679,48	\$1.716,06	\$14.558,07	\$26.000,87	\$36.220,33	\$45.126,19
		\$1.716,06	\$16.274,13	\$42.274,99	\$78.495,32	\$123.621,51
VAN	\$54.942,03					
TIR	33,88%					

La valoración del negocio se la realiza a través del TIR (Tasa interna de retorno), que indicará el porcentaje de beneficio que tendrá la inversión realizada en el proyecto y el VAN (Valor Actual Neto) que determinará la viabilidad del negocio, midiendo si es que mediante los futuros ingresos y egresos y el descuento de la inversión inicial queda alguna ganancia.

La Tasa Interna de Retorno para este proyecto es del 33,88% sobre la inversión, lo que significa el proyecto generara una tasa mayor a la mínima aceptable de rendimiento requerida, por lo que se demuestra que invertir en el proyecto es rentable.

El valor de VAN obtenido para este proyecto es de \$ 54.942,03, debido a que este valor es mayor a cero, resulta muy conveniente la realización del proyecto.

4.1.1.2. Punto de Equilibrio.

Para determinar un punto de equilibrio del producto a producir, se lo hizo en base a los costos fijos, variables y el total en ventas antes determinados. A partir de estos rubros se calculará el punto de equilibrio que parte de la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{CF}{CV - V}$$

Dónde:

PE = Punto de Equilibrio

CF = Costos Fijos

V = Ventas

CV = Costos Variables

$$PE = \frac{27,564.28}{170,961.51 - 140,311.83}$$

$$PE = 0.8993$$

El cálculo da a conocer que el punto de equilibrio es del 0,8993%. Entonces para el calculo del punto de equilibrio se calculará el 0,8993% de las ventas totales del periodo 2019 por actividad y de los servicios totales por actividad vendidos.

Tabla 41

Punto de equilibrio

Detalle	2019	
	PE Cantidad	PR precio
Instalación y mantenimiento de redes eléctricas	116	\$17.416,60
Plomería	60	\$6.652,17
Pintura de interiores y exteriores	174	\$34.833,20
Trabajo de obra civil	80	\$31.930,43
Sistemas de climatización	261	\$18.287,43
Implementación de gas propano	143	\$42.815,81
Total	835	\$151.935,64

Entonces, para que no haya perdida en el primer periodo del proyecto, debe haber la venta de 116 servicios correspondientes a esta actividad de instalación y mantenimiento de redes eléctricas Con un monto de \$17.416,60, y así sucesivamente con las demás actividades. En total debe haber 835 servicios vendidos con un monto de \$151.935,64 para que no haya perdida ni ganancia en el ejercicio.

CONCLUSIONES

Luego del largo proceso de investigación realizado en el presente proyecto se pudo concluir que:

- En el presente estudio de factibilidad realizado para la creación de una empresa que brinde servicios integrales en el norte de la ciudad de Guayaquil, el 11% de los encuestados está insatisfecho con estos servicios que contrataron de la posible competencia potencial y el 46% está poco satisfecho, por lo que existen altas posibilidades de que esta empresa se posea en el sector norte de la ciudad de Guayaquil y a nivel nacional.
- Se puede describir que la factibilidad de creación de una empresa que brinde servicios integrales en la ciudad de Guayaquil es viable, dado que se obtuvieron como VAN (Valor Actual Neto) de \$54.942,03 y una TIR (Tasa Interna de Retorno) del 33,88%.
- El estudio de factibilidad realizado para la creación de una empresa dedicada a brindar servicios integrales servirá como guía para futuros inversionistas que deseen invertir su capital en un proyecto factible debido a su rentabilidad como lo indica el estudio financiero.

RECOMENDACIONES

- El proyecto de investigación para la creación de una empresa dedicada a brindar servicios integrados se comprobó a través de su estudio de mercado, técnico y financiero que el proyecto es factible por lo que se recomienda que ponerlo en marcha.
- Negociar con proveedores de los materiales del servicio integral de mayor demanda con la finalidad de tener disponible de los materiales necesarios y diversos.
- Realizar procesos de selección e inducción del talento humano, para contribuir a brindar un servicio eficiente y eficaz.
- El estudio de mercado demuestra que existe un mercado potencial insatisfecho actualmente, esto hace que el servicio que se desea brindar tenga buenas expectativas de acaparar el mercado objetivo.
- Trabajar con una política basada en la satisfacción de los clientes con la finalidad de mantener un buen clima de armonía en las actividades diarias, contando con la información y experiencia del giro del negocio.
- Considerar el estudio de factibilidad para abarcar nuevos segmentos de mercado debido que los productos de esta industria actualmente se están posesionando cada vez más en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador . (2019). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1105-la-economia-ecuatoriana-crecio-19-en-el-primer-trimestre-de-2018>
- Castillo, D., Araujo, K., Burgos, L., & Aguilera, O. (14 de 01 de 2015). *Blogspot*. Recuperado el 09 de 12 de 2017, de <http://estudiotecnicoeconomicoorganizacional.blogspot.com/>
- Celaya Figueroa, A. (2017). Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no56/estudio_financiero.pdf
- Código de Trabajo . (2017). *Código de Trabajo* . Quito: Ministerio de Trabajo.
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito.
- Cordova Padilla. (2014). Obtenido de https://www.academia.edu/8770204/IMPORTANCIA_ESTUDIO_T%C3%89CNICO?auto=download
- Espinosa, R. (16 de Enero de 2015). <http://robertoespinosa.es/2015/01/16/estrategias-de-marketing-concepto-tipos/>. Obtenido de <http://robertoespinosa.es/2015/01/16/estrategias-de-marketing-concepto-tipos/>
- Fadum Torres, A. (2013). Obtenido de http://www.fadu.edu.uy/marketing/files/2013/04/marketing_mix_producto.pdf
- Gòmez, F. (2016). Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap3.pdf>
- Granados Piani. (2016). Obtenido de <https://www.granadaempresas.es/wp-content/uploads/2016/12/reparaciones-del-hogar-a-domicilio-0.pdf>
- Huerta, I. (2016). *Villanet*. Obtenido de <http://www.nube.villanett.com/2016/01/26/estudio-de-mercado-en-las-empresas/>
- Lalama, A. (28 de 06 de 2011). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/capital-de-trabajo.html>
- Leiva, M. (2015). Obtenido de <http://www.5fuerzasdeporter.com/>
- Ley de Compañías . (2014). *Ley de Compañías* . Quito: LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION.
- Ley Orgánica de Defensa al Consumidor . (2011). *Ley Orgánica de Defensa al Consumidor* . Quito.

- Mendoza, J. (2015). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1580/1/TUSDADM032-2013.pdf>
- Mesa, M. (2016). *Fundamentos de Marketing*. Ecoe Ediciones.
- Municipio de Guayaquil. (2018). Obtenido de <https://guayaquil.gob.ec/Paginas/Mucho-Lote-I.aspx>
- Núñez Jimenez. (2015). Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1430/6.pdf>
- París, J. (2017). *Marketing esencial: Un enfoque latinoamericano*. ERREPAR.
- Parrales Umaña, E. (2015). Obtenido de <http://apuntesduoc.pbworks.com/f/Estudio+de+factibilidad+II.pdf>
- Piloso Crespín, M., & Plaza Rosado, P. (2016). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14672/1/TESIS%20Cpa%20154%20-%20Estudio%20de%20factibilidad%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20una%20f%C3%A1brica%20de%20calzado%20ortop%C3%A9dico.pdf>
- Ruiz Pacheco, L. (2016). Obtenido de <http://www4.ujaen.es/~cruiz/tema1.pdf>
- Sáenz Salazar, J. (2015). Obtenido de http://cmap.upb.edu.co/rid=1237316953438_1999163858_1088/Tema5.EstudioFinanciero.ResumenElementos.pdf
- Santi Cardenas. (2015). Obtenido de <http://www.villena.es/wp-content/uploads/2015/01/Estudio-de-Mercado.pdf>
- Saveedra, A. (17 de 11 de 2016). *Plan de Financiamiento*. Obtenido de <http://mask.wikidot.com/plan-financiero>
- Sellers Rubio, & Casado Diaz. (2015). Obtenido de <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/4302.pdf>
- Sepúlveda Carrasco, R. (2016). Obtenido de http://ficherovirtual.cl/upacifico/mktgestrat/mkrg_estrat_udelp.pdf
- Smith, A. (2016). *El marketing mix: Las 4Ps para aumentar sus ventas*. 50Minutos.es.
- Solano Vargas, M. (2014). Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1156/digital_20769.pdf?sequence=1
- Superintendencia de Compañías. (2018). *Estudios Setoriales*. Guayaquil.

Tovar, F. (2017). Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/concepto-de-marketing-estrategico-15.htm>

Ugaz Sánchez , W. E. (2014). Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1224/ING_463.pdf?sequence=1

Varela. (2016). Obtenido de <http://estudiodefactibilidadyproyectos.blogspot.com/2016/09/factibilidad-y-viabilidad.html>

APÉNDICES

Apéndice A Formato de la encuesta

ENCUESTA

1. ¿Usted, contrata o ha contratado servicios integrales de (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores?

SI

NO

2. ¿En dónde ha recibido los servicios integrales de (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores?

Hogar

Empresa

Locales Comerciales

3. ¿A nivel de satisfacción como califica el servicio integral que contrató anteriormente?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

4. Recuerda el nombre de alguna empresa que le haya otorgado el servicio integral (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores.).

Si

No

Personal Natural

5. ¿De los siguientes servicios cuál considera el más importante?

Instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas

Servicios de Plomería

Pintura de interiores y exteriores

Trabajo de obra civil

Mantenimiento e instalación de sistema de climatización

Implementación de Gas Propano

6. ¿Usted qué exigiría a una empresa de servicios integrales para hacer uso de los servicios que presta?

Calidad de Servicio

Seguridad

Responsabilidad

Otros

7.- ¿Qué valor está usted dispuesto a pagar por el servicio integral (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores)?

\$40 a \$120

\$120 a \$200

Más \$200

8 ¿Con que frecuencia le gustaría la prestación del servicio integrales en su hogar, empresa o local comercial?

una vez al mes

una vez bimestralmente

una vez trimestralmente

9. Cree usted que es beneficioso la creación de una empresa de servicios integrales de (instalaciones y mantenimiento de redes eléctricas residenciales, sistemas de climatización, trabajos de obra civil, plomería, implementación de gas propano, pinturas de interiores y exteriores)

SI

NO

10. Como le gustaría recibir información de los servicios que ofrecerá la empresa?

Call center

Folletos

Redes sociales

Email

Otros

Apéndice B Fotos de la Encuesta



Encuesta a Sra. Isabel Mora



Encuesta al Sr. Luis Gonzalez propietario del
Local Comercial

Apéndice C Vivienda que requiere del Servicio de Pintura



Apéndice D Tipos de maquinarias y Herramientas

1. Herramientas para el servicio de plomería

LLAVE TUBO



MORDAZA PARA TUBO



BLACK JACK

CORTA TUBOS



TARRAJA PARA ROSCA



2. Herramientas para servicios de pintura

PISTOLA PARA SOPLETE DE PINTURA



EMACO

BROCHA



RODILLO PARA PINTAR



ESPATULA



BANDEJA PLASTICA PARA RODILLO



EMACO

3. Herramientas para servicios de albañilería

MARTILLO DE UNA



MARTILLO O MAZO DE GOMA



NIVEL



STANLEY



STANLEY

TIJERA DE HOJALATERO O PARA CORTAR METAL



TIJERA CORTA TUBO PARA PVC



BARRETA



HERRAGRO

PALA



6336



6338

BELLOTA

CAJA DE HERRAMIENTAS



ST23-001W

CINTA DE MEDICION



STANLEY

FLEXOMETRO



STANLEY **Pro**

CORTADORES MANUALES PARA CERAMICA Y PORCELANATO



ARCO DE SIERRA



4. Herramientas para servicios eléctricos



**Herramienta 3-1 Coaxial
Hct-C1K - Southwire**



**Pinza 12 Func Rms 400A
23050T - Southwire**



**Escalera Doméstica
Aluminio de 18 mts - PTK**



**TALADRO PERCUTOR
850W**



**TALADRO ATORNILLADOR
BRUSHLESS 18V 2.0AH
FATMAX® CON CARGADOR**

JUEGO DE BROCAS PARA CONCRETO



ALICATE CORTA CABLE DE PUNTA LARGA



ALICATE UNIVERSAL O DE ELECTRICISTA



ALICATE CORTA CABLE DIAGONAL O PUNTA CORTA



ALICATE ARTICULADO DE EXTENSIÓN O PICO DE LORO



EXTENSION CON TRES TOMACORRIENTES



JUEGO DE LLAVES HEXAGONALES O ALLEN



JUEGO DE LLAVES BOCA-CORONA O LLAVES COMBINADAS



5. Herramientas para sistema centralizado de gas propano

Equipo portátil de oxiacetilénico



Expansor de cañería



Cortador de cañería



Juego de llaves estándar



6. Herramientas para instalación de a/c

Bomba de vacío



Manómetro de refrigeración



Doblador de cañerías



7. Equipos de protección personal (EPP)

CASCO DE PROTECCION CON ARNES



CHALECO REFLECTIVO



EMACO



EMACO

CINTURON O FAJA PROTECTORA LUMBAR



EMACO

GAFAS O LENTES DE PROTECCION



3M



NORTON



Lana/Algodon

EMACO

62790

62770

Botas de seguridad



Arnés



Apéndice E Cotización de equipo portátil de oxiacetileno

LINDE ECUADOR S.A.
 QUITO - AV. SHYRIS 334 Y AV. ELOY ALFARO
 EDIF. PARQUE CENTRAL PISO 8 OFIC. 801
 R.U.C. 0990021007001
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL

SUCURSAL
 230 - GALAPAGOS
 GUAYAQUIL KM. 11 1/2 VIA DAULE
 SRI 1115219040

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
 COTIZACION N° 38829

COTIZACION

GUAYAQUIL, 15 de Febrero de 2019

GENESIS LAMOTA

Ciudad : AV Daule
 Teléfono: 2101060
 R.U.C. o C.I. : 1708510811

GUAYAQUIL

De mi consideración:

Por medio de la presente y en atención a su pedido sírvase encontrar la cotización detallada a continuación:

REFERENCIA	DESCRIPCION	CILINDROS LINDECLTE.	CANTIDAD	UN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	% DCTO.
V11136353	COMPACT PROFESIONAL PORTATIL VIC		1.00	UN	760.34	760.34	

SUBTOTAL \$	760.34
DESCUENTOS \$	0.00
Sub Total base I.V.A 0% \$	0.00
Sub.T. base I.V.A (12.00%) \$	760.34
I.V.A (12.00%) \$	91.24
TOTAL A PAGAR DOLARES	\$ 851.58

Nota:

CONDICIONES DE LA OFERTA:

Forma de Pago: CONTADO
 Entrega: INMEDIATA
 Validez: 8 DIAS

Sin otro particular le reiteramos nuestro constante afán de servicio.

Atentamente,

Apéndice F Tipos de maquinarias y Herramientas

Maquinaria y Herramientas				
Tipo de Servicio	Cant.	Detalle	V. Unitario	V. Total
Plomería			\$ 284.46	\$ 473.92
	2	Llave de Tubo	\$ 20.00	\$ 40.00
	2	Prensa para tubo	\$ 70.00	\$ 140.00
	2	Tarraja para rosca	\$ 79.46	\$ 158.92
	2	Corta tubos	\$ 20.00	\$ 40.00
	1	Llave inglesa	\$ 25.00	\$ 25.00
	1	Juego de Herramientas completo	\$ 70.00	\$ 70.00
Instalación y Mantenimiento de redes eléctricas			\$ 1,284.71	\$ 3,000.82
	1	Pinza 12 Funciones	\$ 13.00	\$ 13.00
	1	Escalera Doméstica	\$ 80.00	\$ 80.00
	3	Taladro Percutor	\$ 700.00	\$ 2,100.00
	2	Taladro Atornillador	\$ 250.00	\$ 500.00
	2	Juego de Brocas para concreto	\$ 7.11	\$ 14.22
	2	Alicate corta cable de punta larga	\$ 9.00	\$ 18.00
	2	Alicate corta cable diagonal o de punta corta	\$ 8.00	\$ 16.00
	2	Alicate articulado de extensión	\$ 12.00	\$ 24.00
	3	Extensión con tres toma corrientes	\$ 15.00	\$ 45.00
	1	Cizalla corta pernos	\$ 28.07	\$ 28.07
	1	Esmeriladora angular	\$ 92.53	\$ 92.53
	1	Juego de Herramientas completo	\$ 70.00	\$ 70.00
Sistemas de climatización			\$ 407.44	\$ 417.94
	1	Bomba de vacío	\$ 147.95	\$ 147.95
	1	Manómetro de refrigeración	\$ 48.99	\$ 48.99
	1	Doblador de cañerías	\$ 50.00	\$ 50.00
	2	Expansor de cañería	\$ 10.50	\$ 21.00
	1	Escalera Doméstica	\$ 80.00	\$ 80.00
	1	Juego de Herramientas completo	\$ 70.00	\$ 70.00
Trabajos de obra civil			\$ 598.80	\$ 827.75
	2	Martillo de uña	\$ 4.00	\$ 8.00
	2	Martillo de Mazo o Goma	\$ 4.47	\$ 8.94
	2	Liana de Albañil	\$ 8.99	\$ 17.98
	2	SERRUCHO	\$ 8.50	\$ 17.00
	1	Sierra eléctrica	\$ 120.00	\$ 120.00
	2	Pistola para silicon	\$ 6.00	\$ 12.00

2	Nivel	\$	5.00	\$	10.00
2	Remachadora	\$	7.99	\$	15.98
1	Tijera de Hojatero o para cortar metal	\$	17.85	\$	17.85
1	Barreta	\$	22.00	\$	22.00
1	Carretilla	\$	60.00	\$	60.00
2	Pala	\$	15.00	\$	30.00
1	Cinta de Medición	\$	10.00	\$	10.00
2	Flexomentro	\$	5.00	\$	10.00
2	Bailejo	\$	5.00	\$	10.00
2	Cinzel de Punta	\$	3.00	\$	6.00
2	Escuadra metálica	\$	4.00	\$	8.00
2	Arco de Sierra	\$	12.00	\$	24.00
2	Cortadores manuales para ceramica y porcelanato	\$	140.00	\$	280.00
1	Escalera Doméstica	\$	70.00	\$	70.00
1	Juego de Herramientas completo	\$	70.00	\$	70.00
Implementación de Gas Propano		\$	936.85	\$	951.85
1	Equipor portátil de oxiacetileno	\$	851.85	\$	851.85
2	Cortador de carñería	\$	15.00	\$	30.00
1	Juego de Herramientas completo	\$	70.00	\$	70.00
Pintura de Interiores y Exteriores		\$	247.26	\$	327.72
2	Pistola para soplete de pintura	\$	30.00	\$	60.00
2	Brocha	\$	5.00	\$	10.00
2	Bandeja Plástica para rodillo	\$	14.56	\$	29.12
2	Rodillo para pintar	\$	20.00	\$	40.00
2	Espátula	\$	4.90	\$	9.80
3	Cinta Masking o Cinta de papel	\$	3.00	\$	9.00
1	Escalera Doméstica	\$	100.00	\$	100.00
1	Juego de Herramientas completo	\$	69.80	\$	69.80
Total		\$	3,759.52	\$	6,000.00

Apéndice G Precios promedio de la competencia

Empresa	Detalle		Precios			Promedio total	
	Servicio	Actividad	Desde	Hasta	Promedio		
Mendoza S.A.	Instalación y mantenimiento de aires acondicionados	Chequeo	\$20,00	\$60,00	\$40,00	\$72,50	
		Estación	\$30,00	\$80,00	\$55,00		
		Mantenimiento	\$30,00	\$80,00	\$55,00		
		Reparación	\$30,00	\$250,00	\$140,00		
		Refacciones	\$100,00	\$600,00	\$350,00		\$350,00
		Remodelaciones	\$100,00	\$600,00	\$350,00		
		Ampliaciones	\$100,00	\$600,00	\$350,00		
SIM S.A.	Trabajo de albañilería	Instalación de techos	\$100,00	\$600,00	\$350,00		
		Construcción de escaleras	\$100,00	\$600,00	\$350,00		
		Colocación de pisos	\$100,00	\$600,00	\$350,00		
		Demolición de paredes y pisos a mano	\$100,00	\$600,00	\$350,00		
	Instalación y mantenimiento de aires acondicionados	Chequeo	\$20,00	\$30,00	\$25,00	\$61,25	
		Estación	\$40,00	\$60,00	\$50,00		
		Mantenimiento	\$40,00	\$60,00	\$50,00		
		Reparación	\$40,00	\$200,00	\$120,00		
Solution Plus S.A.	Instalación y mantenimiento de aires acondicionados	Chequeo	\$20,00	\$60,00	\$40,00	\$72,50	
		Estación	\$30,00	\$80,00	\$55,00		
		Mantenimiento	\$30,00	\$80,00	\$55,00		
		Reparación	\$30,00	\$250,00	\$140,00		
Carocem S.A.	Instalaciones y mantenimiento de gasfitería	Chequeo	\$40,00	\$60,00	\$50,00	\$133,33	
		Instalación	\$100,00	\$300,00	\$200,00		
		Instalación de componentes	\$100,00	\$200,00	\$150,00		
	Instalación y mantenimiento eléctrico	Chequeo	\$40,00	\$100,00	\$70,00	\$140,00	
		Instalación	\$100,00	\$300,00	\$200,00		
		Instalación de componentes	\$100,00	\$200,00	\$150,00		
	Instalaciones y mantenimiento de gasfitería	Chequeo	\$60,00	\$80,00	\$70,00	\$140,00	
		Instalación	\$100,00	\$300,00	\$200,00		
		Instalación de componentes	\$100,00	\$200,00	\$150,00		
Informales	Trabajo de pintura	Arreglo de superficies exteriores	\$200,00	\$500,00	\$350,00	\$350,00	
		Arreglo de superficies interiores	\$200,00	\$500,00	\$350,00		
		Arreglo de superficies exteriores e interiores	\$200,00	\$500,00	\$350,00		
		Refacciones	\$100,00	\$700,00	\$400,00		\$400,00
		Remodelaciones	\$100,00	\$700,00	\$400,00		
	Trabajo de albañilería	Ampliaciones	\$100,00	\$700,00	\$400,00		
		Instalación de techos	\$100,00	\$700,00	\$400,00		
		Construcción de escaleras	\$100,00	\$700,00	\$400,00		
		Colocación de pisos	\$100,00	\$700,00	\$400,00		
		Demolición de paredes y pisos a mano	\$100,00	\$700,00	\$400,00		

Instalación y mantenimiento de aires acondicionados		\$20,00	\$60,00	\$40,00	\$72,50
	Estación	\$30,00	\$80,00	\$55,00	
	Mantenimiento	\$30,00	\$80,00	\$55,00	
	Reparación	\$30,00	\$250,00	\$140,00	

Apéndice H Matriz FODA

FORTALEZAS

- Contar con un personal totalmente capacitado.
- Uso adecuado de EPP y herramientas.
- Motivación constante al Talento Humano.

DEBILIDADES

- Desacuerdos entre socios.
- Problemas financieros.
- Poca experiencia gerencial de liderazgo.

OPORTUNIDADES

- Ampliación de la infraestructura de la empresa.
- Darse a conocer por medios de comunicación.
- Manejo de promociones para atraer a futuros clientes.

AMENAZAS

- Competencia consolidada en el Mercado.
- Aumento de precios en los materiales.
- Desconfianza en el momento de ingresar a las viviendas de los nuevos clientes
- Cambio de leyes por parte del Gobierno.

Apéndice I Modelo de la Camiseta para Uniforme



Apéndice J Mecanismos de Marketing Mix

Publicidad masiva por redes sociales

Solugar SA

DIRECCIÓN
 Urb. Victoria del Río,
 Mucho Lote II Mz.2910 V.

CONTACTO
 Telf.0994574243 -3867714
 solugar.solucionesintegrales@hotmail.com

SOLUGAR S.A
Soluciones Integrales para el Hogar

Editar perfil Registro de actividad

Biografía Información Amigos 2 Fotos Archivo Más

Presentación
 Agrega datos personales para que las personas sepan más sobre ti.
 Agregar datos personales

Vive en Guayaquil
 De Guayaquil
 Lugar de trabajo
 Escuela

Crear publicación Foto/video Video en vivo
 Acontecimiento importante

¿Qué estás pensando?

Foto/video Etiquetar am... Sentimiento/...

Publicaciones

Apéndice K Modelo de Folleto para entregar de puerta en puerta



MISIÓN
Es brindar soluciones integrales a nuestros clientes en el ámbito de mantenimiento y servicio técnico para el hogar y locales comerciales

VISIÓN
Ser una empresa reconocida en el mercado por brindar soluciones integrales, no solo a hogares sino abarcar el mundo empresarial de diferentes ciudades del Ecuador

SOLUGAR S.A.
"Si tienes problemas técnicos en tu hogar, la solución está en nuestras manos"

Urb. Victoria de Río, Mucho
Lote II Mz.2910 V.11

Telf.0994574243 -3867714

solugar.solucionesintegrales@hotmail.com
www.facebook.com/solugar.sa.3

Lista de Servicios

<p>Servicios de Plomería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación y reparación de Sanitarios • Reparación de pérdidas en cañerías • Cambio de tubería de agua potable • Reparación de griferías • Sifón de cocina • Localización de fugas • Limpieza de caja de agua 	<p>Trabajos de obra civil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de muros, pilares • Asentamiento de pisos • Instalación de cerámica, porcelanato • Remodelaciones • Colación de ventanas y puertas 	<p>Instalación y mantenimiento de sistemas de climatización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empaste de paredes • Aplicación de impermeabilizante • Pintado de interiores • Reparaciones y pintado de fachadas • Pintura exterior
<p>Instalación y Mantenimiento de redes eléctricas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de apliques luminarios • Reemplazo de tomas correientes e interruptores • Ampliación de red eléctrica • Implementación de Punto eléctrico polarizado • Instalación de paneles de distribución • Instalación de cajas para medidor 	<p>Instalación y mantenimiento de sistemas de climatización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de aires acondicionados • Instalación de Centrales climatizadas • Limpieza de a/c tipo split y de boquete • Carga de refrigerante • Medición de vacío 	<p>Implementación de Gas Propano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de centrales de 2, 3 y 4 cilindros • Instalación de puestos de consumo • Mantenimiento de Instalaciones

Apéndice L Requisitos para constituir una empresa de Sociedad Anónima

La compañía deberá constituirse con dos o más accionistas, según lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley de Compañías, sustituido por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada. La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital total o mayoritario pertenezcan a una entidad del sector público.

Socios y capital.

Números mínimo y máximo de accionistas.

La compañía se constituirá con un mínimo de dos accionistas, sin tener un máximo de accionistas.

Capital

El capital mínimo con que ha de constituirse la Compañía de Anónima, es de ochocientos dólares. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 25% del capital total.

Las aportaciones pueden consistir en dinero o en bienes muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez. En cualquier caso las especies deben corresponder al género de comercio de la compañía. la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía. El socio que ingrese con bienes, se hará constar en la escritura de constitución, los bienes serán evaluados por los socios. La compañía podrá establecerse con el capital autorizado, el mismo que no podrá ser mayor al doble del capital suscrito.

Apéndice M Pasos para la constitución de una empresa en la Super de Compañías



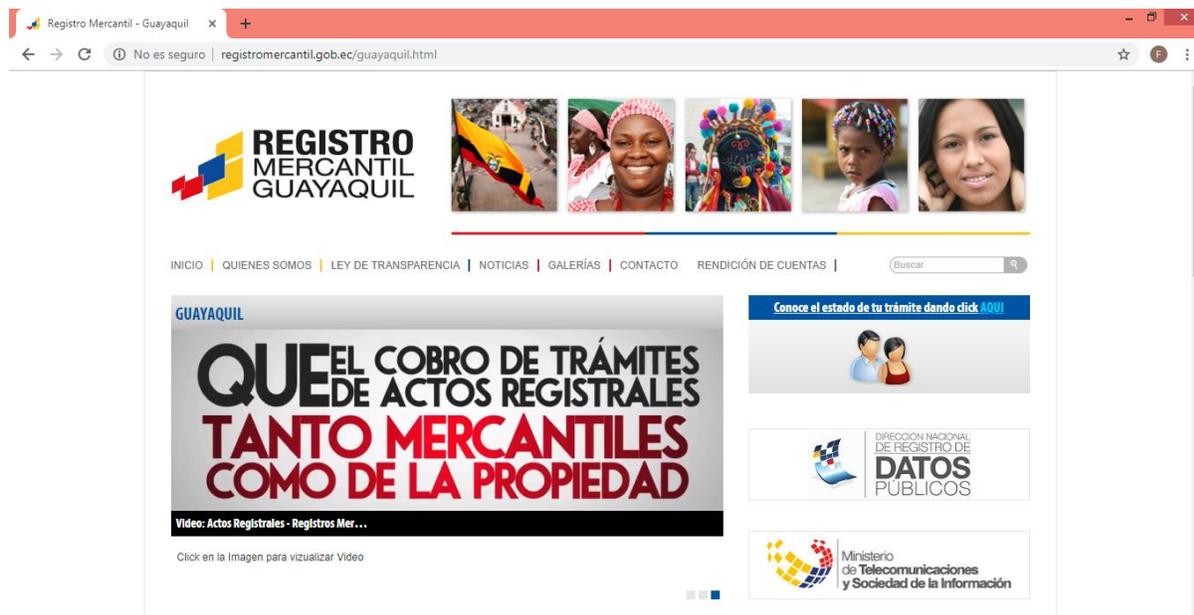
Apéndice N Pasos para procesar una solicitud de constitución electrónica



Apéndice O Documentos Habilitantes

Pasos para la Inscripción de Nombramientos.

1. Se ingresa a la página web de Registro Mercantil Guayaquil



2. Seleccione esta opción

3. Se ingresa la información solicitada y se da clic en CONSULTAR

The screenshot shows the 'REGISTRO MERCANTIL GUAYAQUIL' website. On the left, there are links for 'Registro Mercantil Guayaquil', 'Registro Mercantil Quito', and 'Dinardap'. The main area is titled 'Consultas de Trámites Online' and contains the following fields: 'Año del trámite:' with a dropdown menu set to '2019', 'Tipo de Servicio:' with a dropdown menu set to 'Inscripción', and 'Número de trámite:' with a text input field containing '5492'. A blue 'Consultar' button is located below these fields. At the bottom, there are logos for 'IND NACIONAL DE PUBLICIDAD DEL ECUADOR', 'REGISTRO MERCANTIL', and 'REGISTRO MERCANTIL GUAYAQUIL'.

4. Si usted no tiene observaciones, podrá retirar su trámite sin ningún inconveniente

The screenshot shows the 'REGISTRO MERCANTIL GUAYAQUIL' process completion screen. At the top, there is the logo and name 'REGISTRO MERCANTIL GUAYAQUIL'. Below it, the following information is displayed: 'Orden: 50633', 'Fecha Ingreso: 2015-10-13', 'Cliente: SUZUKI MOTO COMERCIAL Y FINANCIERA S.A.', and 'Acto: NOMBRAMIENTO'. A green bar with the word 'Terminado' is prominently displayed. Below this bar, there is a horizontal sequence of seven icons representing the process steps: 'Revisar Legal', 'Amatense', 'Depurador', 'Razón', 'Revisor de Datos', 'Firma', and 'Entrega'. Each icon is accompanied by its respective label.