



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:
ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA CONSULTORA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR (A):
CHICA CHACA NELSON JOSÉ

Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de:
INGENIERO COMERCIAL

TUTOR:
Ing. Mejía Flores Omar, Mgs.

Guayaquil, Ecuador
2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por, **Nelson José Chica Chaca**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero Comercial**.

TUTOR (A)

Ing. Mejía Flores Omar, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Vergara Pereira, Darío Marcelo, Mgs

Guayaquil, marzo de 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Nelson José Chica Chaca**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora de gestión administrativa en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del Título **de Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, marzo de 2015

EL AUTOR (A)

Nelson José Chica Chaca



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Nelson José Chica Chaca**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora de gestión administrativa en la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, marzo de 2015

AUTOR(A):

Nelson José Chica Chaca

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme cumplir una más de mis metas en mi vida.

En segundo lugar a mis padres por el constante apoyo durante toda mi vida académica en la cual siempre me ofrecieron la mejor educación.

En tercer lugar a Universidad Católica Santiago de Guayaquil por permitirme ser parte de su comunidad y formarme como un profesional socialmente responsable y de éxito.

En cuarto lugar a mi tutor por darme la pauta a seguir durante este trabajo previo a mi titulación, la coordinación y su predisposición garantizó el éxito de este proyecto.

En quinto lugar y no menos importante a mis compañeros de trabajo que se ofrecieron a ser parte de este estudio mediante entrevistas.

NELSON CHICA

DEDICATORIA

Este proyecto es dedicado a Dios, a mis padres y mis hermanos por ser mi constante apoyo en toda mi vida.

A mi hermosa novia y futura esposa Alexis Gutiérrez Moreira por ser mi inspiración.

A mi tía que está en el cielo María Chaca Álvarez quien siempre me motivó a la excelencia y dedicó sus últimos años al servicio de esta comunidad universitaria.

NELSON CHICA

INDICE GENERAL

RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
JUSTIFICACIÓN	2
CAPÍTULO 1. ESTADO DEL ARTE	4
Marco teórico	4
Administración Científica.....	7
Teoría del proceso administrativo.....	9
Teoría burocrática.....	11
Teoría del comportamiento.....	12
Enfoque Neoclásico.....	14
Las modernas teorías de la administración.....	17
La naturaleza del trabajo directivo.....	20
Marco legal	23
Marco referencial	27
Marco conceptual	30
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	33
Tipo y diseño de investigación	34

Idea de investigación.....	34
Planteamiento del problema.....	35
Ingreso en el ambiente (campo).....	37
Muestreo en la investigación cualitativa.....	41
Muestras orientadas a la investigación cualitativa.....	43
La recolección de los datos cualitativos.....	45
Observación.....	46
Entrevista.....	47
El análisis de los datos cualitativos.....	48
CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	51
Análisis Situacional.....	51
El contexto local.....	52
Análisis FODA.....	53
Visión.....	54
Misión.....	54
Valores.....	54
Políticas.....	55
Estudio de mercado.....	56
Antecedentes.....	57
Idea de investigación.....	60
Planteamiento del problema de estudio.....	60
Objetivos de la investigación.....	61
Ingreso en el ambiente.....	61
Muestreo.....	63
Conclusiones y resultados.....	78

Estudio de Factibilidad.....	80
Objetivo.....	80
Factibilidad técnica.....	80
Factibilidad Operativa.....	81
Factibilidad económica.....	82
Conclusiones.....	90
CAPÍTULO 4. PROPUESTA.....	91
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA.....	53
Tabla 2 Estructura de capital propio.....	83
Tabla 3 Balance Inicial.....	83
Tabla 4 Proyección anual (5 años).....	85
Tabla 5 Indicadores financieros.....	87
Tabla 6 Punto de equilibrio.....	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factor común entre los emprendedores.....	76
Figura 2 Dificultades al iniciar un negocio.....	77
Figura 3 TIR.....	86
Figura 4 Fórmula del margen bruto de utilidad.....	86
Figura 5 Fórmula del margen neto de utilidad.....	86
Figura 6 Bahía de Guayaquil.....	87

RESUMEN

Este proyecto recoge la experiencia y deseos de muchas personas que gustan del emprendimiento pero que no saben cómo darle forma a su idea, como sembrar esa semilla que en un mediano y largo plazo se coseche en éxito, el deseo de un emprendedor por moldear una idea de negocio a la realidad guayaquileña y que permita generar fuentes de empleo para muchos que lo necesitan. Este estudio nace de la percepción del autor en el cambio generacional de la administración que desde su cargo como Jefe Operativo de una agencia bancaria de la ciudad busca proponer frente a los viejos métodos, a la prepotencia, al mal humor, al hermetismo una gerencia fresca, llena de juventud teniendo como base la motivación y respaldado en el trabajo en equipo para la consecución de metas y resultados. La investigación se desarrolla en dos ambientes teniendo al principal dentro de la agencia bancaria donde el autor labora en el cual se realizaron entrevistas a jóvenes emprendedores quienes ya han experimentado lo duro de iniciar un negocio en diferentes campos, desde la compra y venta hasta el arte como negocio orientado a escuchar sus experiencias y detectar si existe o no la necesidad para la idea de este estudio y si existe mercado para aquello. El trabajo es desarrollado teóricamente basado en las experiencias del autor y las que se recogen de las entrevistas realizadas a cada una de las muestras para dar a conocer la realidad del emprendedor guayaquileño frente a un mundo que propone cambios a cada instante y en donde la información junto con la tecnología se actualiza con rapidez.

Palabras Claves: Emprendedor, liderazgo, administrador, experiencia, dirección, motivación.

ABSTRACT

This project reflects the experience and desires of many people who like the entrepreneurship but do not know how to shape their idea, how to plant that seed which in a medium or long term is harvested like success, the desire for an entrepreneur to shape an idea of Guayaquil's business reality and that will generate jobs for many people who need it. This study stems from the perception of the author in the generational change of the management from his position as Chief Operating bank city agency that seeks to propose in front of the old methods, the arrogance, the moodiness, the secrecy one management fresh, full of youth on the basis of motivation and backed in teamwork to achieve goals and results. The research is conducted in two environments having to master within the bank branch where the author works in which interviews were conducted with young entrepreneurs who have already experienced how hard to start a business in different fields, from buying and selling to art as business oriented hear your experiences and detect whether or not there is a need for the idea of this study and if that market. The work is developed theoretically based on the author's experiences and those collected from interviews with each of the samples to publicize the reality of Guayaquil entrepreneur in a world that proposes changes every moment and where information along with the technology is updated quickly.

Key words: Entrepreneur, leadership, manager, experience, leadership, motivation.

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Guayaquil existe un sin número de personas que buscan su manera de emprender, motivados en su mayor parte por la falta de empleo, por satisfacer sus deseos de realización personal y la de generar más ingresos satisfaciendo sus necesidades.

En este proyecto se desea estudiar la factibilidad que existe para la creación de una empresa consultora de gestión administrativa en la ciudad de Guayaquil bajo la metodología cualitativa con el objetivo de determinar la viabilidad del proyecto y si responde a las necesidades de los ciudadanos.

El término factibilidad hace mención a la viabilidad que una idea o proyecto tiene en una realidad donde se debe considerar aspectos operativos, económicos y técnicos que en conjunto determinarán el éxito o fracaso que esta idea pueda tener.

Basado en las experiencias de emprendedores se hace una mención especial en lo que respecta a la transición que vive la administración y que según para el autor es el futuro de los administradores y de los que estudian para hacerlo y usted en este proyecto estará en capacidad de debatir esta idea y confrontarla para ver si obtiene los resultados esperados.

Al finalizar este trabajo habremos determinado la factibilidad de la idea propuesta y se da a pie a otro estudio necesario de realizar para obtener resultados más apegados a lo que respecta el diseño administrativo de la actualidad.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la rentabilidad de crear una empresa consultora de gestión administrativa en la ciudad de Guayaquil a través de un estudio de factibilidad.

Objetivos específicos

- Revisar la literatura.
- Revisar marcos jurídicos del país.
- Revisar la metodología aplicada.
- Estudiar el mercado.
- Estudiar la factibilidad del negocio

JUSTIFICACION

El sentido de emprender un negocio se va inculcando de a poco en la mentalidad del ecuatoriano que con el afán de satisfacer sus necesidades fisiológicas y de realización personal busca innovar en el mercado mediante ideas de negocio creativas que permitan generar fuentes de empleo a nivel local y nacional, sin embargo muchos solo cuentan con las ganas de emprender pero carecen del conocimiento que por diferentes razones no pudieron obtener, es ahí que se detecta la necesidad de iniciar un estudio que determine la rentabilidad de crear una empresa consultora de gestión administrativa, a través de un estudio de factibilidad que preste servicio a esos emprendedores con ganas de triunfo pero carentes de conocimiento, de técnicas y estrategias que posicionen en el éxito una idea.

En base a observación investigativa por parte del autor se puede detectar con facilidad la necesidad de que una empresa se constituya y cubra esa brecha entre el éxito y el emprendedor para poder satisfacer las necesidades que motivaron la idea, que puedan acudir a esta compañía buscando éxito, rentabilidad y respaldo para que de esa forma ellos puedan iniciar su negocio.

Para la elaboración del proyecto se lo ha estructurado en cuatro capítulos en donde el primero, titulado el estado del arte, recoge la revisión de la literatura conformando el marco teórico del proyecto, seguido del marco legal, referencial y conceptual determinando las variables que deriven en un estudio a futuro que pueda ser realizado por el mismo autor de este proyecto en caso de cursar una maestría. El segundo capítulo señala la metodología que se aplicará en el estudio la cual es la investigación cualitativa en base a la recolección de información por entrevistas aplicando la teoría fundamentada la cual establece que ningún estudio cualitativo se parece a otro. El tercer capítulo concentra el análisis de los datos a consecuencia del estudio de mercado y de factibilidad en donde se determina la rentabilidad del negocio y finalmente en su cuarto capítulo se establece la propuesta del estudio en la cual se determina si se cumplió el objetivo del estudio o no.

El emprender es una palabra de moda, pero su práctica aún no llega al auge y este proyecto busca motivar al lector a emprender su sueño, su idea, que se anime a conseguir sus objetivos, que sea su propio jefe y que sepa que el emprender no es fácil, se requiere de perseverancia y fuerza.

CAPITULO 1

ESTADO DEL ARTE

Marco teórico

Hoy en día la palabra administración no es valorada, cualquier persona que cree poseer una buena silla, una computadora de muy buena marca y un rótulo en su oficina diciendo “Administrador” se cree un líder cuando no es así. La administración está pasando por una transición generacional que muy pocos desean aceptar pero basta con observar diferentes instituciones públicas y privadas donde es grato encontrarse con gente joven, en calidad de administradores o líderes de área, quienes vienen con otra mentalidad de servicio, ideas frescas e innovadoras en la gestión del talento humano, atrás están quedando los jefes herméticos e intimidadores por *líderes* motivadores que llevan a su equipo a lograr las metas definiendo procesos de control modernos, eficientes que fomentan el trabajo en equipo.

La administración es definida como: “La capacidad de reunir recursos, formular planes, programar el trabajo y espolear el esfuerzo” (Hamel, 2008). Y es la esencia de todo proyecto micro y macro económico porque una buena administración se traduce en éxito dando como resultados el logro de los objetivos y el cumplimiento de la estrategia.

Muchas personas ven a la administración como algo fácil, algo sencillo donde lo único que se debe hacer es sentarse y *dirigir* pero he ahí la clave de todo que no cualquiera puede dirigir una estrategia corporativa, no es fácil lograr el trabajo en equipo, para eso se requiere *talento* que te permita conjugar los intereses individuales en uno solo y enrumbar a su gente por el camino del éxito. Sin duda administrar, como ya es definido por muchos, es un arte y si para ser cantante, pintor, músico requieres talento pues para la administración también es igual.

Los altos y medios mandos como a su vez gerentes y administradores nacen de una estructura organizacional diseñada en base a un *modelo de negocios y servicios* el cual se establece antes de iniciar operaciones y es necesario evaluarlo cada cierto tiempo para determinar si sigue siendo compatible o no con la realidad en donde se desarrolla el negocio y si brinda satisfacción a los clientes. Wheelen define al modelo de negocio como el “método que utiliza una empresa para ganar dinero en el ambiente comercial actual incluyendo las características estructurales y operativas clave de una empresa, esto es, la forma en que gana sus ingresos y obtiene sus beneficios” (2007).

Wheelen también menciona cinco elementos que integran un modelo de negocios pero más que elementos debemos considerarlos como cinco preguntas claves para el éxito de nuestro modelo, a continuación se detallan: “A quien sirve, que proporciona, cómo gana dinero, como se diferencia y sostiene una ventaja competitiva, como proporciona su producto o servicio” (2007).

Hasta el modelo más sencillo, en el más pequeño proyecto microempresario debe cubrir estos cinco elementos citados por Wheelen (2007) que a simple vista son cinco preguntas que cualquier curioso en temas administrativos las haría a cualquier proyecto, sin embargo muchos no tienen idea de que su negocio ya tiene un modelo, el más sencillo, obtener ingresos que superen los costos.

Como se lo mencionó anteriormente los modelos de negocio y servicios deberán ir cambiando conforme la realidad del entorno de la empresa lo exija pues vivimos en un tiempo donde la información se actualiza súper rápido, la tecnología amanece siempre con algo nuevo, los clientes no son los mismos, y por ende nuestras estrategias deberán irse complementando con esta realidad sin descuidar el principal objetivo de todo gerente que es la maximización de la utilidad.

Se debe dejar en claro que existen muchos modelos de negocios, entre ellos están: Modelo de soluciones para clientes, sistema de pirámide de beneficios, modelo de base instalada, modelo publicitario, modelo de tablero de control, modelo de emprendedor (Wheelen, 2007).

Pero para poder elegir uno de ellos se debe responder la primera pregunta o para Wheelen se debe considerar el primer elemento “*A quien sirve*” ya que si se elige el modelo que no se adecua a su idea de negocio no obtendrá beneficios ni utilidades.

Mucho de los administradores que se han formado empíricamente, esto es, que no han tenido una formación y capacitación adecuada sino que al contrario de repente se vieron en un cargo, producto de los cambios de modelo y estructura, donde la palabra “jefe” gusta a sus oídos e incurren en varios errores que pueden derivar en falta de consecución de objetivos y mala gestión dañando el *clima laboral* generando problemas sobre otros y no brinda las soluciones que se esperan de un líder.

El administrador o gerente no deja de ser humano, es decir, que el único que puede con todo a la vez es Dios por lo que uno de los errores más comunes de todo administrador que no tiene bien en claro los principios de la administración es creer que lo puede hacer todo él solo. *Delegar* funciones, tareas y responsabilidades es algo que se debe de hacer con todo su equipo de trabajo, involucrarlos en la estrategia y es el administrador el encargado de supervisar y *controlar* la gestión de sus subordinados.

Los errores de conducta también son obstáculos en una administración eficiente, así lo menciona el portal web gestiopolis.com en el cual menciona la arrogancia y el orgullo como conductas inapropiadas de un buen administrador que con el tiempo todo gerente o administrador se enfoca en otorgar retroalimentación a su personal a cargo pero no se acostumbra a recibirla por

parte de sus supervisados por lo que muchos se creen intocables y que no se preocupan por mejorarse a sí mismos.

La administración comprende muchos elementos y dentro de ella existen teorías las cuales de una u otra manera pretenden dar una guía de cómo administrar en diferentes tipos de escenarios, por esto a continuación se detallan cinco teorías administrativas desarrolladas en un documento de apoyo elaborado por Concepción García González utilizado en un Curso de Liderazgo, Trabajo en equipo y Solución de Problemas en donde menciona que la “moderna teoría administrativa” se inicia con la *revolución industrial* en donde en el enfoque científico fue predominante ante el empirismo que existía en aquellos tiempos.

Las cinco teorías de las cuales se hace referencia en este trabajo son:

Enfoque clásico de la administración- administración científica, teoría del proceso administrativo, teoría burocrática, La teoría del comportamiento, El enfoque neoclásico de la administración, Las modernas teorías de la administración-El enfoque de sistemas, enfoque de contingencias en la administración (el ambiente, la tecnología, características organizacionales), La naturaleza del trabajo directivo y el proceso administrativo- perspectivas sobre las funciones directivas, actividades para las funciones directivas (García, 2012).

Administración científica.

Dentro del enfoque clásico y todo el campo que abarca la administración científica es necesario mencionar a Frederick Taylor quien fue el precursor de esta teoría enfocada en la racionalización del trabajo basada en una estructura organizacional dándole a cada hombre un rol social, donde planteó la idea de que no existe el hombre adecuado para cada trabajo sino que cualquier hombre

con una debida capacitación y entrenamiento podría desempeñar las funciones requeridas en la posición que la empresa lo necesite (Taylor, 1911).

Taylor, en su monografía Los Principios de la Administración Científica, argumenta que el objetivo principal de la administración debía ser el asegurar la máxima prosperidad para el empleador apuntando a la máxima productividad ya que basada en su teoría la prosperidad está unida a la productividad, si eres productivo serás próspero y en aquellos tiempos existían trabajadores lentos e improductivos llevados de la idea de trabajar lento para salvaguardar sus intereses (1911).

Para alcanzar la prosperidad definida como el objetivo de la administración científica Taylor estableció cuatro principios a seguir como ruta hacia el objetivo: Principio de planificación, de preparación, de control y de ejecución, en donde la planificación se refiere a la sustitución del trabajo empírico por métodos científicos, la preparación hace referencia a preparar y capacitar al recurso humano para las funciones que se necesita que desempeñen, el control supervisa que el trabajo se ejecute de acuerdo a las normas establecidas y la de ejecución la delegación de responsabilidades para que se adquiriera una disciplina en la ejecución del trabajo (Taylor, 1911).

En la administración científica algo fundamental que se implementó y se puede denominar como la esencia entera de este sistema es la iniciativa e incentivo con el objetivo de que los trabajadores dieran su mayor esfuerzo.

En la realidad nacional y el sector empresarial que vivimos particularmente aquí en Guayaquil se puede decir que la administración científica es muy aplicada pues es sencillo ver que en más de una empresa existe el plan de incentivos, o en otros lugares llamados los bonos de cumplimiento que se obtienen siempre y cuando cumplas con las metas definidas para la organización.

El sistema de iniciativa e incentivo va de la mano con las metas que se plantean y es necesario que se definan metas retadoras de acuerdo al tamaño de la organización, es decir una organización mientras más grande sea sus metas deben ser mayores ya que esto directamente influye en el desempeño de los trabajadores haciéndolos más eficientes y más productivos haciendo de la eficiencia y la productividad un estilo de vida. Un ejemplo claro del estilo de vida que se adopta al ser eficiente y productivo es cuando un trabajador pasa de una empresa grande a otra más pequeña cumple con facilidad sus labores diarias y consecuentemente sus metas mensuales y anuales, sin embargo aún existen los trabajadores soldados quienes son las personas que les gustaba trabajar lento intencionalmente para cuidar sus intereses, esas personas aún se las encuentra laborando en pequeñas y grandes compañías y son las que te pueden echar a perder una planificación de trabajo pues por más incentivo que se le pueda ofrecer su desgano y conformismo no se alinea con la estrategia que se haya definido para la consecución de las metas y objetivos.

Teoría del proceso administrativo.

En lo que se refiere a la teoría del proceso administrativo debemos mencionar a Henry Fayol nacido en Constantinopla en 1841 fue el padre de la administración clásica y fue quien desarrolló los catorce principios de la administración hasta ahora estudiados y enseñados en varias universidades e institutos pues él propuso que la administración se puede enseñar con el fin de mejorar la calidad de administradores por lo que en este trabajo no podemos dejar de mencionar aquellos principios que son la guía y base de la administración, para ello usaremos como fuente el documento de apoyo de Concepción García:

División del trabajo consiste en la especialización de las tareas y de las personas, para así aumentar la eficiencia; *Autoridad y responsabilidad* autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia; la

responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad. Ambas deben estar equilibradas entre sí (García, 2012).

Disciplina depende de la obediencia, aplicación, energía, comportamiento y respeto de los acuerdos establecidos, *Unidad de mando* cada empleado debe recibir órdenes de sólo un superior. Es el principio de la autoridad única, *Unidad de dirección*: una cabeza y un plan para cada grupo de actividades que tengan un mismo objetivo (García, 2012).

Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales los intereses generales deben sobreponerse a los intereses particulares, *Remuneración del personal* debe haber una justa y garantizada satisfacción para los empleados y para la organización en términos de retribución (García, 2012).

Centralización se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización, *Jerarquía o cadena escalar* es la línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando, *Orden* un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Es el orden material y humano (García, 2012).

Equidad amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal, *Estabilidad y duración (en un cargo) del personal* la rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo permanezca en su cargo una persona, mejor, *Iniciativa* la capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito, *Espíritu de equipo*: la armonía y unión entre las personas constituyen grandes fuerzas para la organización (García, 2012).

Definitivamente los catorce principios citados son de suma ayuda y una excelente guía para una administración eficiente y productiva pero en este documento y bajo la experiencia de administrador analizaremos cuatro

principios que se consideran lo más importantes a seguir o los que no pueden fallar para lograr una buena administración.

Unidad de mando: Es necesario que se establezcan líneas de supervisión directas y que los subordinados obedezcan a un solo superior, esto con el objetivo de lograr un trabajo ordenado con mayor control y coherencia en la toma de decisiones.

Subordinación de los intereses individuales y generales: Al inicio del desarrollo de este documento se mencionó a la administración como un arte y que el administrador debe tener talento y ser capaz de conjugar los intereses personales en uno solo, el administrador que logre hacerlo tendrá un mejor manejo y control de su personal potenciando la productividad.

Jerarquía o cadena escalar: Establece los niveles de control que se manejan dentro de la organización, no existe una buena administración si no hay control.

Espíritu de equipo: Va de la mano con la subordinación de los intereses individuales y el administrador que logre el trabajo en equipo bajo un interés en común tendrá la base para alcanzar los objetivos.

Teoría burocrática.

Dentro de la teoría burocrática aparece Max Weber nacido en Alemania en 1864 fue un filósofo, economista, jurista y sociólogo alemán que con su teoría o modelo vino a darle formalidad a las estructuras organizacionales, definiendo autoridad, bases legales, y controles jerárquicos. Weber basa su modelo en la autoridad legal – racional definida como:

El derecho de ejercer autoridad en base a un puesto, es decir que la autoridad legal – racional se basa en el puesto dentro de la organización pero cuando esta se convierte en un staff toma la forma de una estructura burocrática (Alonso, 2006).

Las dimensiones de la burocracia fueron analizadas por Richard Hall quien sugiere que para poder medir dicha dimensión se debe considerar los siguientes aspectos:

La división del trabajo en la especialización funciona, autoridad bien definida, reglas (derechos y obligaciones de cada puesto), controlar las situaciones de trabajo, impersonalidad de las relaciones interpersonales, promoción y selección de empleados basados en competencia técnica (Alonso, 2006).

Como conclusión en su libro Enrique Alonso señala que el modelo burocrático va de la mano con aquellas organizaciones que priorizan la productividad con procesos rutinarios pero que es contradictorio para aquellas organizaciones que son flexibles donde la creatividad e innovación es el pilar fundamental (2006).

Teoría del comportamiento.

En lo referente a la teoría del comportamiento mencionamos dos nombres, los de Mary Parker Follet y el de Elton Mayo quienes con sus diferentes estudios del comportamiento organizacional derivaron en el otro lado de la moneda de las ya conocida teorías de Taylor, Fayol y Weber.

“Follet afirmaba que las organizaciones deben basarse en una ética grupal y ya no individual, El potencial individual, decía Follet, se mantiene así, como potencial, hasta que se expresa a través de la asociación grupal” (García, 2012). Esto llevo a que los administradores cambien su manera de llevar al grupo dejando a un lado muchas veces los conocimientos técnicos y usando

más las habilidades interpersonales ya que en esta teoría se estudia la motivación.

Elton Mayo a su vez realizó diferentes estudios donde pudo determinar que las condiciones de infraestructura y demás influyen directa o indirectamente en la productividad de los trabajadores.

A estos dos nombres se les suma el de Simon, Barnard, McGregor, Argyris, Maslow, Herzberg, McClelland, todos ellos sobre lo que respecta el estudio de la motivación humana. Maslow con su ya conocida pirámide de las necesidades les da un orden y les dice a las organizaciones que el ser humano satisface las necesidades de manera que va cumpliendo su rol en cualquier organización. Herzberg realizó un estudio y elaboró la teoría de los dos factores “Extrínsecos e Intrínsecos”. McGregor planteó su teoría de X Y en la cual realizó una comparación del comportamiento de las personas bajo los modelos clásicos de Taylor, Fayol Weber versus las nuevas teorías basadas en el comportamiento y necesidades de cada individuo (Amorós, 2007).

Algo muy importante que no se debe dejar de mencionar es que la teoría del comportamiento refuta a la teoría clásica pues en esta al hombre lo comparan con las máquinas haciendo una teoría mecanicista mientras que en la del comportamiento le otorga una visión más humanista.

El hecho de apuntalar la motivación de las personas y de manejar el comportamiento humano no significa que se caiga en el error de convertirse en un líder enteramente carismático ya que no es aplicable en todo tipo de organización por eso definimos los siguientes puntos:

Los mejores líderes no son simplemente carismáticos, sino que deben ser al mismo tiempo, transaccionales y carismáticos, El liderazgo carismático no es aplicable en todas las situaciones, Los líderes de cualquier nivel de organización pueden recibir capacitación para ser más transaccionales y carismáticos, Los líderes carismáticos pueden ser éticos o no, y en este último caso pueden ser muy peligrosos (Tomás Crespo, 2003).

Enfoque neoclásico.

En lo que respecta al enfoque neoclásico de la administración se evidencia la flexibilidad con la que se manejan las teorías clásicas y las de comportamiento ya que por más estudios que se realizaron en base al comportamiento organizacional las teorías clásicas de una u otra manera seguían vigentes y los neoclásicos lo que plantearon fue la actualización de las teorías clásicas utilizando argumentos de las teorías de comportamiento organizacional.

Este enfoque agrupa características citadas en el documento de apoyo de Concepción García:

Énfasis en la práctica de la Administración, tratando de desarrollar los principios administrativos de forma que sean útiles y aplicables en la práctica. *Reafirmación relativa de los postulados clásicos*, nace como una reacción a la enorme influencia de las ciencias del comportamiento que dejan fuera aspectos económicos y formales que rodean el comportamiento de las organizaciones. Pretenden colocar las cosas en su sitio justo, para lo que retoman los postulados clásicos, pero sin despreciar aspectos de la teoría del comportamiento que puedan ayudar al funcionamiento de las organizaciones (García, 2012).

Énfasis en los principios generales de la Administración propuestos por Fayol, para algunos autores como Harold Koontz y Theo Haiman, el estudio de

la Administración se basa en la presentación y discusión de principios generales de cómo planificar, cómo organizar, cómo dirigir y cómo controlar una organización (García, 2012).

Los autores neoclásicos tuvieron repercusión en tres áreas específicas, los tipos de organización, la departamentalización y la administración por objetivos (Amorós, 2007). Los tipos de organización hacen referencia al adecuado modelo y estructura que una empresa debe manejar de acuerdo a su tamaño y actividad económica, la departamentalización se refiere a la especialización de las actividades dentro de la empresa, creando departamentos que llevados por un grupo de personas preparadas sean eficientes en sus actividades, y por último la administración por objetivos (APO), creada por Peter F. Drucker, la cual surgió como “método de evaluación y control sobre el desempeño de las áreas y organizaciones en crecimiento rápido” (Universidad Peruana de los Andes, 2011).

La Administración Por Objetivos (APO) es una técnica de dirección en la cual se juntan la planeación y dirección para poder conseguir los resultados planteados. En la APO se plantean objetivos que satisfacen las necesidades de lucro de la organización y las necesidades de superación junto con las de desarrollo del administrador, sin embargo es muy importante mencionar que este método, muy reconocido y empleado en la actualidad, es necesario considerar que el administrador debe entender lo que esperan de él y a su vez el superior debe saber y entender cuanto puede exigir, de esta forma se logra un trabajo coherente donde se define las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados.

La APO presenta las siguientes características principales:

Establecimiento conjunto de objetivos entre el ejecutivo y su superior, Establecimiento de objetivos para cada departamento o posición, Interrelación de los objetivos de los departamentos, Elaboración de planes tácticos y planes operacionales, con énfasis en la medición y el control, Evaluación permanente, revisión y reciclaje de los planes, Participación activa de la dirección, Apoyo constante del staff durante las primeras etapas (Universidad Peruana de los Andes, 2011).

Una de las preguntas más importantes que se deben hacer en este estudio y referencia sobre la APO es ¿cómo determinar los objetivos? sobre los cuales trabajaremos en el transcurso del ejercicio económico de la compañía. Para esto es importante mencionar que los objetivos deben ser determinados en dimensión del cierre del año económico anterior, estos objetivos deben ser “cuantificables, complejos, relevantes y compatibles” (Universidad Peruana de los Andes, 2011). Por lo que los gerentes basarán sus administraciones en este método para que al final del proceso se puedan evaluar y retroalimentar con el fin de buscar los errores y mejorar para el año siguiente.

A los objetivos se les debe dar un orden por relevancia o importancia, es decir cuál de todos es el que se trabajará desde inicio de año, cual puede esperar un poco más, si es necesario reformular el objetivo ya que se debe recordar que la APO al ser una técnica neoclásica trabaja mucho con el ambiente y el comportamiento por lo que para la consecución de las metas y objetivos si el ambiente esa tomando otra tendencia que no estaba prevista pues debemos sentarnos a revisar y reformular. A continuación citaremos los criterios que se deben tener consideración para la selección de objetivos según los profesores de la Universidad de los Andes:

Buscar las actividades que tengan mayor impacto sobre los resultados, El objetivo debe de ser específico en cuanto a los datos concretos, Centrar los objetivos en metas derivadas, Detallar cada objetivo en metas derivadas, Utilizar el lenguaje comprensible para los gerentes, Mantenerse dentro de los principios de la administración, El objetivo debe indicar los resultados por alcanzar, debe representar una tarea suficiente para todo ejercicio fiscal de la empresa, Debe tener alguna relación remota con el plan de utilidades de la empresa, generalmente es el objetivo final (2011).

Las modernas teorías de la administración.

Enfoque de sistemas.

Entrando en el análisis de las modernas teorías de la administración y sus diferentes enfoques tenemos como primer elemento el “Enfoque de Sistemas” en donde se plantea a las organizaciones como sistemas abiertos y no cerrados como las teorías clásicas lo hacían ya que aquí se toma mucho en consideración el entorno de la organización que está conformado por políticas económicas, políticas fiscales, política tributaria que afectan directamente la actividad de una organización (García, 2012).

En nuestro país con el actual régimen, con un gasto público excesivo, con un presupuesto inicialmente elevado y ahora reajustado frente a la caída del precio del barril de petróleo afecta directamente a los presupuestos de la organización sobre todo a los exportadores e importadores, a parte de la influencia de las decisiones gubernamentales también en los sistemas abiertos se analiza mucho la competencia y se concentra en hallar una ventaja competitiva que nos diferencie del resto en nuestro sector.

De todas las teorías que se han desarrollado a lo largo del tiempo, esta es la menos criticada y esto se debe, según expertos, que aún no ha

transcurrido el tiempo necesario en que se pueda probar en su totalidad y determinar errores (Tomás Crespo, 2003).

Algo que se destaca en este enfoque es la incursión del *feedback* o retroalimentación ya que para este sistema solo con la retroalimentación se garantiza la supervivencia de las organizaciones.

Las principales características de la teoría moderna basada en el enfoque de sistemas son las siguientes:

Punto de vista sistémico la organización como un sistema constituido en un proceso de entrada, proceso, salida, retroalimentación y ambiente, *Enfoque dinámico*: Interactúa con todas las partes que conforman la estructura de la organización (García, 2012).

Multidimensional considera todos los niveles de la organización, *Multimotivacional* un acto puede ser motivado por muchos sucesos distintos, *Multidisciplinaria* estudia todos los campos y los sintetiza en una sola teoría administrativa, *Descriptiva* busca comprender los fenómenos organizacionales y deja al individuo los objetivos y métodos (García, 2012).

Multivariable determina que un suceso puede ser desencadenado por números sucesos interrelacionados y que son interdependientes, *Adaptiva*: Para que una organización perdure debe adaptarse a los cambios del ambiente (García, 2012).

Enfoque de contingencias en la administración.

Para poder entrar en el análisis del enfoque contingente primero debemos manejar en concepto del término contingencia el cual se refiere a un evento o suceso imprevisto que puede suceder o no (García, 2012).

Dicho esto la teoría administrativa moderna enfocada en las contingencias plantea diseños organizacionales para cada situación específica de la empresa ya que las organizaciones a ser sistemas abiertos están expuestas a eventos específicos que pueden afectar el curso de la estrategia.

La Teoría de contingencia enfatiza que “no hay nada absoluto en la teoría administrativa o en las organizaciones, todo es relativo, todo depende” (García, 2012). Las organizaciones deben ser flexibles ante las circunstancias del ambiente.

Pero de qué depende la estructura que se adopte o mejor dicho cuáles son los factores que se determina en la teoría de contingencias, a continuación se los detalla: El ambiente, la tecnología y las características organizacionales (García, 2012).

El ambiente es el sitio donde toda organización se encuentra inserta y al ser un sistema abierto interactúa constantemente con las condiciones que el ambiente ofrece sean estas buenas o malas. Existen tipos de ambientes Homogéneos, Heterogéneos, estables e inestables (James Stoner, 1996).

Un ambiente *homogéneo* es aquel más sencillo y permite trabajar con calma a la organización bajo una estructura simple y centralizada, Un ambiente *heterogéneo* es aquel ambiente más complejo en el desarrollo de la tarea donde es necesario la especialización y creación de segmentos diferenciados, Un ambiente *estable* es aquel que es conservador y no presenta muchos cambios, es estático y permite las relaciones estandarizadas y rutinarias, Un ambiente *inestable* es aquel que presenta cambios muy fuertes y significantes, es dinámico, cambiante e invita a las organizaciones a tomar medidas nuevas y creativas (James Stoner, 1996).

En *la tecnología* encontramos a la segunda variable independiente de esta teoría y que influye directamente en las decisiones organizativas (García, 2012).

Tecnología incorporada: Se refiere a todos los bienes, maquinarias y equipos con los que cuenta la organización, *Tecnología no incorporada* es el conocimiento y preparación que tienen las personas que conforman la organización (García, 2012).

Las características de la organización refuerzan el criterio de los sistemas abiertos frente a las contingencias del ambiente y los diferentes estudios que se hicieron determinaron que las estructuras mecanicistas y burocráticas son apropiadas para los ambientes estables, y las estructuras orgánicas, menos formalizadas son para los ambientes cambiantes (García, 2012).

La naturaleza del trabajo directivo y del proceso administrativo.

El trabajo de los directivos es la consecuencia de los varios análisis planteados por autores como Mitzberg en donde todo se enfoca a que un gerente, administrador, supervisor busca el alcance de los objetivos de la organización mediante la coordinación del personal que tiene a su cargo dentro del tipo de estructura que la organización maneje, que como ya se ha estudiado, depende mucho del ambiente.

Para esto de este punto se derivan dos temas a tratar los cuales son “perspectivas sobre las funciones directivas y Actividades para las funciones directivas” (García, 2012).

Las funciones directivas conocidas ya por todos y establecidas por los clásicos Taylor y Fayol son: Planificación, organización, coordinación, mandato

y control (Taylor, 1911). Estas funciones aún predominan en la mente de maestros y estudiantes de administración y es que son base fundamental de todo proceso administrativo hasta la actualidad, modernizados en sus técnicas bajo la primicia de las organizaciones como sistemas abiertos. *Las actividades para las funciones directivas* por lo complejas que son no se las puede relacionar de forma exhaustiva sin embargo siempre se hablará de la sistematización de las actividades para lograr los objetivos planteados por la organización (García, 2012).

Luego de que se presentó el tema de las teorías de la administración se hace un enfoque en la inteligencia emocional debido a que muchas personas que administran empresas no suelen separar o mejor dicho controlar sus emociones a la hora de la toma de decisiones cayendo en errores graves que ponen en riesgo el patrimonio de la empresa.

La inteligencia emocional es definida como “la capacidad de comprender los sentimientos y las reacciones” (Stephen Neale, 2011). Por lo que todo buen administrador y emprendedor que está a cargo de un grupo de personas deberá manejar una correcta inteligencia emocional para poder rendir en su trabajo ya que aquellos que piensan que por ser jefes pueden pasar por encima de su grupo están equivocados y se refleja en los resultados del equipo.

En temas de capacitación y asesorías debemos tener en cuenta que las emociones pueden dominar el pensamiento racional por lo que aplicando un coaching con inteligencia emocional lograremos las interferencias que le imposibilitan entender sus propios sentimientos o de sus subordinados (Stephen Neale, 2011).

“El coaching con inteligencia emocional abarca más que la mejora directa del desempeño: ayuda a las personas a entender lo que sienten sobre una situación y comprender el impacto de sus sentimientos sobre su desempeño y sus colegas” (Stephen Neale, 2011).

De esta manera se aborda ahora el tema de la motivación junto con el comportamiento organizacional que deriva en clima laboral en donde se demuestra el cambio generacional de la administración desde los subordinados hasta los gerentes.

Los grandes gerentes los inspiran a permanecer en la compañía. Incluso si se ofrece un liderazgo inspirador, beneficios sólidos, un buen salario y programas de entrenamiento valiosos, los empleados basan su permanencia en la relación con su supervisor directo (Marcus Buckingham, 2009).

Marco legal

En el desarrollo del Marco Legal haremos referencia a diferentes puntos que se consideran importantes para el desarrollo de un estudio de factibilidad y la creación de una empresa dentro del territorio nacional, el análisis y la referencia que se pueda obtener de ellos son la base y cuerpo legal para la toma de decisiones en cuanto se refiere a tipos de empresas, leyes, aspectos tributarios entre otros, considerándose de suma importancia para el futuro del proyecto.

A su vez forma parte primordial para el servicio de asesoría y gestión administrativa y tributaria a los diferentes clientes que la empresa pueda captar en un corto y mediano plazo.

Constitución de la república del Ecuador (2008).

La Carta Magna del Ecuador o más conocida como Constitución fue elaborada en Montecristi – Manabí por los asambleístas democráticamente electos los cuales en conjunto decidieron construir según la Asamblea Constituyente:

Una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir, el sumak kawsay, Una sociedad que respeta, en todas sus dimensiones, la dignidad de las personas y las colectividades, Un país democrático, comprometido con la integración latinoamericana –sueño de Bolívar y Alfaro-, la paz y la solidaridad con todos los pueblos de la tierra (2008).

Plan nacional del buen vivir 2013 – 2017.

“El Buen Vivir se planifica, no se improvisa” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013). Se cita en la presentación del Plan Nacional del Buen Vivir elaborado por el gobierno nacional liderado por el Eco. Rafael

Correa Delgado y donde se define al Buen Vivir como “La forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

Este plan consta de doce objetivos detallados a continuación:

Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular, Auspiciar, la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad, Mejorar la calidad de vida de la población, Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad, y la interculturalidad, Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos, Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global, Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible, Garantizar el trabajo digno en todas sus formas, Impulsar la transformación de la matriz productiva, Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica, Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

Ley de compañías.

Por disposición de la ley de compañías y al ser una sociedad familiar entre padre e hijo se otorgará personería jurídica al proyecto bajo el tipo de compañía en responsabilidad limitada.

Ley orgánica de régimen tributario interno.

Por disposición de la L.O.R.T.I. en su capítulo VI *Contabilidad y Estados Financieros Art. 19 Obligación de llevar contabilidad* por ser una sociedad está obligada a llevar contabilidad y su declaración se lo realizará mensualmente por concepto de recaudación de impuesto IVA y retenciones en la fuente, además de cada año realizar la declaración del Impuesto a la Renta.

Reformas al código laboral y ley de seguridad social.

Este pasado 15 de noviembre el presidente Eco. Rafael Correa Delgado presentó las reformas al código de trabajo donde toca un tema de mucha polémica que son las utilidades de las empresas poniendo un tope de 24 salarios básicos que representan 8160 USD, la mensualización de los décimos a pedido de los trabajadores y el subsidio al IESS para la inclusión de las amas de casa y dada la mayoría de asambleístas oficialistas es más que seguro que estas reformas serán aprobadas.

Corporación financiera nacional.

La CFN impulsa el desarrollo económico del país brindando financiamiento a proyectos sustentables hasta 300000 USD mediante su programa Financiamiento Estratégico y pasado los 300000 USD se requiere realizar el modelo de evaluación en modelo magnético proporcionado por la misma CFN.

Código de la producción (2010).

Incentivos Tributarios.

En su artículo 24 el código de la producción establece incentivos tributarios para las inversiones dentro del territorio nacional y la divide en:

Generales, Sectoriales y para el desarrollo regional equitativo y para zonas deprimidas.

En este proyecto se podría considerar una de las áreas de inversión para poder gozar de un incentivo fiscal, como por ejemplo estar exento de impuesto a la renta por cinco años pero será consecuencia de un análisis ya que el proyecto está encaminado a la prestación de servicios y no a la producción, sin embargo no descartamos su estudio y aplicación pues uno de los servicios que el estudio de factibilidad considera es el de asesoría tributaria con un cliente en particular al cual se lo puede orientar a invertir y gozar de los incentivos ya expuestos.

Acuerdos bilaterales con la república popular de China.

Tomando como referencia la información en el portal de la embajada de Ecuador en China hacemos referencia a que Ecuador cortó relaciones con Estados Unidos y cambio como principal socio comercial a China y Europa pero es con China con quien más acuerdos bilaterales se han firmado en un plan de cooperación en sectores productivos, políticos, comerciales, financieros, culturales, educativos, entre otros donde se plantea la relación ganar – ganar para ambas naciones (Embajada del Ecuador en China, 2015).

Marco referencial

En el Ecuador según datos al 31 de diciembre de 2012 por la Superintendencia de Compañías y Valores existen alrededor de 19 mil empresas constituidas de las cuales se desprenden 942 dedicadas a prestar servicios de asesoría de gestión administrativa.

Sin duda la referencia es la marca Deloitte & Touche y Price dos de las más reconocidas en el mercado de la asesoría y consultoría aquí en Guayaquil pero no es cobarde decir que no se competirá al nivel de ellas pues el estudio que se plantea es para una empresa mediana con objetivos a largo plazo en cuanto a su expansión y adquisición de capital.

Con el objetivo de tener una idea de lo factible que puede o no puede ser el proyecto se consulta trabajos o proyectos similares al que se está planteando donde se puede referenciar el proyecto desarrollado por dos estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil titulado “*Diseño del sistema de mejoramiento del servicio al cliente en empresa Vulquillanta de la ciudad de Guayaquil*” que si bien es cierto no tiene el mismo objetivo general pero plantea una de las tantas problemáticas que el proyecto en desarrollo desea resolver, esto es, asesorar a empresas que presentan pérdida de clientes anuales de hasta un 40% por una mala gestión administrativa, falta de procesos y falta de estrategias que fidelicen al cliente.

Otro proyecto que sirve de análisis es el desarrollado por Krystel Mariuxi Parra Solís y José Andrés Quizphe Sagasti titulado “*Propuesta de mejora de departamento de Ventas de DIPASO S.A.*” quienes también analizan un evidente problema de la compañía al establecer una propuesta que agilite su sistema de venta al por mayor considerando la inversión en tecnología, recurso

humano para poder competir con las demás compañías y no dejar escapar clientes potenciales por el mal servicio y calidad.

Este proyecto detecta la necesidad de empresas como Dipaso que experimentan un crecimiento abrumador pero no se han evolucionado internamente tal como lo amerita su ambiente y eso trajo como consecuencia la pérdida de clientes, deterioro del servicio y afecta la imagen de la organización por lo que deseamos existir para solucionar estos problemas que las personas dentro de la organización no saben cómo resolverlos ya sea por la poca capacitación o lo empírico de sus administraciones.

De ser factible la creación de la empresa consultora de gestión administrativa prestará sus servicios de consultoría al señor Yu Shiu Wai Kwun de nacionalidad China quien es propietario del negocio UNIELEC ubicado en el centro de la ciudad entre las calles Rumichaca 1229 y Clemente Ballén quien por su crecimiento económico necesita conformar una estructura organizacional aplicando la departamentalización para aumentar la productividad.

UNIELEC creada y manejada por el señor Yu Shiu Wai Kwun es una ferretería dedicada a la venta al por mayor y menor de todo lo que corresponde al negocio ferretero, tiene a su cargo a cinco empleados quienes gozan de un sueldo y beneficios de Ley correspondientes, consta con un almacén cómodo y otro utilizado como bodega donde incurre en gasto de arriendo, maneja varios proveedores reconocidos y por la calidad y reputación de buen cliente que se ha ganado tiene la confianza y apertura en los pedidos que realiza.

La empresa bajo el ruc personal del propietario está obligada a declarar mensualmente IVA y Retenciones en la Fuente, a su vez de manera anual el Impuesto a la Renta y aunque cumple con sus obligaciones tributarias su control y administración contable no es eficiente ya que constantemente cae en multas y moras por atraso en sus declaraciones. No cuenta con un archivo

adecuado de sus facturas, ya que todas las acumulan en fundas hasta que el contador pase por ellas, y realice la suma total de todas y pueda realizar su declaración.

Se ha mencionado algunos problemas que el negocio presenta bajo una variable que no ha sido considerada por su contador que es el crecimiento. La empresa necesita rediseñar su manejo contable para optimizar tiempos de respuesta y cumplir a tiempo con sus obligaciones tributarias y es lo que a lo largo de este proyecto se irá desarrollando.

El señor Wai Yu lleva en el mercado más de quince años y ha entrado en una zona de confort donde ha permanecido por unos seis años aproximadamente y la visión es que debe crecer más y multiplicar su utilidad pero debemos vencer el miedo a invertir y a dejar la zona de confort.

Marco conceptual

En este estudio se determinó la rentabilidad de la creación de una empresa dedicada a la consultoría de gestión administrativa la cual tiene mercado y demanda pero no se considera factible la idea desde el punto técnico por lo que se sugiere que se plantee la creación de una empresa de servicios tributarios para explotar las fortalezas de los socios dentro de un mercado rentable.

En el camino del estudio y la investigación acompañada de entrevistas a diferentes personas que ya han emprendido un negocio se detecta que de cada diez personas tres buscan iniciar su negocio motivadas en la autorealización y la generación de más ingresos para solventar temas y gastos familiares, sin embargo no todos cuentan con ese conocimiento y se palpó en el riesgo elevado que todas las ideas incurren.

Durante la investigación se pudo detectar la necesidad de emprender otro estudio en base a las distintas formas de administrar dentro de un negocio o empresa, como afectan las decisiones tomadas sin fundamentos técnicos al rendimiento de la compañía, su impacto en el clima laboral y la eficiencia de la toma de decisiones, a su vez como la administración empírica va en contra de la administración moderna, la confrontación de un cambio generacional del administrador de antes en comparación con el de ahora.

La creación de una empresa consultora de gestión administrativa y de servicios tributarios es rentable sin embargo se debe contar con la experiencia necesaria para poder emprender cualquiera de estos dos negocios ya que el factor experiencia es el que determina el éxito de las ideas.

Es grato observar como la juventud de ahora ya busca iniciar un negocio venciendo el temor a fracasar, rompiendo barreras y paradigmas creadas por una sociedad acostumbrada a vivir de experiencias ajenas y campeona en criticar la iniciativa de muchos.

En base a la inversión que el gobierno central está realizando en materia de educación se puede decir que se está aplicando un plan de culturización que arrojará resultados en un plazo de más de diez años en donde el ecuatoriano sea correctamente capacitado y pueda emprender su idea eficientemente.

En la administración existen diferentes tipos de administradores o también se los podría denominar como perfiles ya que no todos gozan del talento de administrar y sus decisiones combinadas con sus actitudes afectan directamente el rendimiento de las empresas incurriendo en errores operativos y administrativos, dicho esto es necesario también establecer un estudio para determinar el impacto de la administración empírica en la realidad de las empresas de Guayaquil utilizando como base los resultados del estudio actual en donde se descubre a la autorealización y el aumento de los ingresos como el factor común entre los emprendedores para animarse a iniciar su propia empresa,

Para el autor de este estudio un administrador se nace y no se hace pues se requiere talento para poder dirigir un grupo de personas con necesidades diferentes pero que bajo una buena dirección esas necesidades se hacen una sola como objetivo del grupo, tal cual se menciona en el marco teórico hoy en día más de uno se considera un líder, un administrador arrojando por la borda la necesidad de prepararse y formarse como líder emprendedor.

La administración es un mundo sin fronteras, amplio en todo sentido y que en sus diferentes procesos establecidos nos encontramos con la necesidad de cuestionar si las formas de dirigir se deben actualizar con el paso del tiempo, sin duda leer a Fayol, Smith, entre otros, sirve mucho para la preparación teórica y académica de un administrador ya que se recoge las bases de la ciencia sin embargo hoy la realidad se ha modificado desde aquellos tiempos por lo que se considera prudente proponer nuevos métodos.

En muchas empresas los cargos de administradores, supervisores y todos aquellos que establezcan una línea de supervisión han sido devaluados ya que para la promoción a dichos cargos no es manejada con la seriedad que se debe y se escoge al que cae bien al jefe creando malestar entre los empleados de la empresa y como consecuencia se daña el clima laboral lo cual no permite realizar las labores de una forma cómoda.

Un administrador debe disfrutar lo que hace, debe ser muy cauto y poder manejar el factor riesgo como a su vez saber cuándo las reglas se deben romper por generar una mayor satisfacción al cliente creando fidelidad hacia la empresa, debe ser capaz de manejar un grupo de personas que trabajen en equipo para la consecución de metas y resultados.

CAPITULO 2

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este marco se ha optado por trabajar con la referencia del libro Metodología de la investigación del autor Hernández Sampieri en su quinta edición por lo cual los conceptos y citas referidas provienen de esta fuente, sin embargo a más de citar se analiza y sintetiza los conceptos y conocimientos adquiridos luego de la lectura aplicados al proyecto de investigación que se está desarrollando.

La investigación científica:

Se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno, es dinámica, cambiante y evolutiva, se puede manifestar de tres formas cuantitativa, cualitativa y mixta, esta última implica combinar las dos primeras, cada una es importante, valiosa y respetable por igual (Hernández, 2010).

A su vez Hernández habla de la importancia que tiene la investigación científica en las vidas de cada persona y recalca lo esencial que es conocer sobre investigación para una persona egresada o profesional ya que ayudará de muy buena manera a su desempeño laboral (2010).

Existen dos mitos que estereotipan a la investigación científica: La investigación es sumamente complicada y difícil, la investigación no está vinculada al mundo cotidiano a la realidad esto hace que las personas vean a la investigación como algo exclusivo de genios o de personas de avanzada edad lo cual no es correcto y para Hernández la investigación no es difícil ni intrínseca es absolutamente manejable y depende de nosotros dar el mayor esfuerzo por realizarla de la mejor manera (Hernández, 2010).

Tipo y diseño de investigación.

Basado en el objetivo general del proyecto, el cual hace referencia a estudiar la factibilidad de crear una empresa que preste servicios de consultoría sobre gestión administrativa y para poder realizar una investigación que responda a las preguntas de los objetivos se optará por manejar el sistema de investigación cualitativo, utilizando la observación investigativa y las entrevistas como herramientas para conseguir los objetivos y resultados del proyecto.

“La investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández, 2010).

Diseño de la investigación.

La palabra diseño dentro de las investigaciones cualitativas adquieren otro significado, el diseño maneja el enfoque de cómo abordar el tema ya que no se debe olvidar que existe solo una investigación cualitativa y que no se repiten solo pueden existir similares (Hernández, 2010).

En este proyecto se elaborará la investigación bajo el diseño de teoría fundamentada que utiliza datos previos para la elaboración de una teoría (Hernández, 2010).

Idea de investigación.

“Las ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva (desde la perspectiva cuantitativa), a la realidad subjetiva (desde la perspectiva cualitativa) o a la realidad intersubjetiva (desde la óptica mixta) que habrá de investigarse” (Hernández, 2010).

Las ideas de investigación nacen de la curiosidad del ser humano cuando como consecuencia de la observación establece preguntas para él

mismo a las cuales no encuentra respuesta rápida sino que se haya motivado por emprender un proyecto de investigación en donde establezca una teoría o hipótesis que está dispuesto a probar o refutar.

Cuando el ser humano sociabiliza en un lugar determinado genera un sin número de ideas en los diferentes tipos de conversaciones con los temas respectivos, sin embargo estas ideas pasan desapercibidas.

Dentro de la administración se hayan un sin número de ideas basada en las experiencias vividas de cada administrador, empleado, persona o individuo inmerso en una organización, así como los problemas que las empresas suelen experimentar y se establecen ideas para prevenir, disminuir los efectos o como eliminar definitivamente el problema de raíz.

El método cualitativo ayudará mucho recogiendo las experiencias de administradores, supervisores, supervisados y clientes sobre todo tipo de problema que mediante un planteamiento formal se desea resolver.

Hernández cita criterios para generar ideas de investigación productivas:

Las buenas ideas intrigan, alientan y excitan al investigador de manera personal, las buenas ideas de investigación no son necesariamente nuevas pero si novedosas, las buenas ideas de investigación pueden servir para elaborar teorías y solucionar problemas, las buenas ideas pueden servir para generar nuevas interrogantes y cuestionamientos (Hernández, 2010).

Planteamiento del problema de estudio.

“Una vez concebida la idea del estudio, el investigador debe familiarizarse con el tema en cuestión, aunque el enfoque cualitativo es inductivo, necesitamos conocer con mayor profundidad el terreno que estamos pisando” (Hernández, 2010). Esto nos quiere decir que una vez que hayamos identificado la idea de investigación debemos saber por lo menos datos básicos

de lo que se pretende estudiar e investigar por lo que si lo que se va a investigar refiere a administración debemos analizar los entornos en donde aplicaremos la investigación a su vez las personas que lo conforman, sus costumbres, edades para poder definir el problema de estudio.

Para poder definir el problema de estudio Hernández lista los elementos que conforman el planteamiento cualitativo, estos son: “los objetivos, las preguntas de investigación, la justificación y la viabilidad, una exploración de las deficiencias en el conocimiento del problema, la definición inicial del ambiente o contexto” (2010).

Los *objetivos* son aquellos que una sola oración o dos expresan la finalidad de la investigación, lo que se busca determinar. Las *preguntas de investigación* son las que se responden al final del proyecto para saber si se cumplieron los objetivos, la *justificación* resalta en proyectos como este que necesita la aprobación de otras personas, y en este caso de un jurado al cual se deberá exponer la dimensión teórica y metodológica, la *viabilidad* hace referencia a si es posible o no concretar el estudio dependiendo de los recursos, el tiempo y las habilidades, la *deficiencia del conocimiento del problema* nos invita a mencionar cuanto aportará la investigación al conocimiento actual sobre el tema y por último el *ambiente o contexto* es sumamente necesario ya que aunque nuestra metodología es cualitativa debemos ubicarnos en sitio y lugar específico para iniciar el estudio (Hernández, 2010).

Para poder realizar un correcto planteamiento es necesario que hagamos *la revisión de la literatura y la teoría* lo que permitirá:

Detectar conceptos claves que no habíamos pensado, nutrirnos de ideas en cuanto a métodos de recolección de datos y análisis, respecto de cómo les ha servido a otros, tener en mente los errores que otros han cometido anteriormente, conocer diferentes maneras de pensar y abordar el planteamiento, mejorar el entendimiento de los datos y profundizar las interpretaciones (Hernández, 2010).

Una parte fundamental del planteamiento toma en consideración a la hipótesis que por lo general aparecen a medida que transcurre la investigación ya que nacen desde el punto de vista del investigador y los datos que se han ido recolectando.

“Las hipótesis de trabajo cualitativas son pues, generales o amplias, emergentes, flexibles y contextuales, se adaptan a los datos y avatares del curso de la investigación” (Hernández, 2010).

Ingreso en el ambiente (campo).

Una vez definida la idea y el planteamiento debemos ingresar al campo de estudio o ambiente el cual va de la mano con lo que se desea investigar, en este proyecto referente a empresas y tipos de administraciones se deberá trabajar en la ciudad de Guayaquil y visitar a administradores, gerentes o supervisores los cuales bajo su experiencia puedan brindar información para que sea recolectada y poder establecer una teoría o una hipótesis.

El ambiente muchas veces no se conserva ya que al ser cualitativa la investigación es muy flexible y se deberá muchas veces rediseñar o replantear el problema y recolectar nueva información siempre basada en los objetivos.

Para ingresar al campo debemos explorar el contexto, es decir debemos responder, para Hernández, a dos variables que son conveniencia y accesibilidad por lo que conveniencia se refiere a si el ambiente elegido tiene consigo a las personas, elementos, experiencias que nutran nuestra

investigación y respondan nuestras preguntas y accesibilidad es saber de qué manera podremos ingresar, sea esta una empresa, fundación o algún otro tipo de organización de la cual necesitaremos gestionar y obtener permisos con los *Gatekeepers*, refiriéndose a las personas que controlan los ingresos, estos pueden ser RRHH, alta gerencia, entre otros (2010).

Hernández recomienda que para obtener mayor accesibilidad con los *Gatekeepers* se deberá realizar lo siguiente:

“Desarrollar relaciones” (2010). La presentación es de suma importancia junto con la primera impresión, por lo que desarrollar empatía ayuda mucho a la accesibilidad que se busca y para esto se sugiere ser honestos, cooperativos, amables, sensibles y apoyar en alguna necesidad que la organización presente.

“Elaborar una historia sobre la investigación” (2010). Al ingresar al ambiente se debe tener listo una presentación de la investigación, los objetivos y que se pretende hacer con los resultados obtenidos pero si revelar el estudio afectará el proceso se debe formular una versión cercana a la realidad pero siempre siendo sinceros para que los participantes sean recíprocos en cuanto a sinceridad en su colaboración con el proyecto.

“No intentar imitar a los participantes, supuestamente para ganar empatía” (2010). En este punto se hace referencia a la diversidad de culturas que existen y que al ser diferentes se debe conservar tal cual es y mantener el rol de investigador y si es necesario considerar incorporar a una persona que posea la misma cultura o características, por el bien del proyecto, se lo debe realizar con el objetivo de no incomodar al participante y no incurrir en irrespeto y groserías.

“Planear el ingreso al ambiente o contexto (campo)” (2010). El ingreso debe ser natural y se lo debe realizar por etapas si la organización y el trabajo

así lo ameriten pues no se debe ser ruidoso ya que no debemos dañar el ambiente de todos los días.

Inmersión total en el ambiente.

Al decir ingreso total en el ambiente Hernández hace referencia a observar todos los posibles eventos que ocurren dentro del ambiente de manera holística, establecer vínculos con los participantes a través de técnicas neurolingüísticas o habilidades sociales, comenzar a adquirir el punto de vista interno de los participantes con respecto a la problemática planteada, recabar datos sobre los datos expresados por los participantes, detectar procesos sociales fundamentales en el ambiente, tomar notas y empezar a generar datos en forma de apuntes, diagramas, esquemas, entre otros, elaborar una descripción del ambiente, estar conscientes del propio rol y reflexionar acerca de las vivencias consideradas también una fuente de datos (2010).

Hernández afirma lo siguiente:

“Las observaciones durante la inmersión inicial en el campo son múltiples, generales y con poco “enfoque” o dispersas (para entender mejor al sitio y a los participantes o casos)” (Hernández, 2010).

“Al principio, el investigador debe observar lo más que pueda, pero conforme transcurre la investigación, va centrándose en ciertos aspectos de interés, cada vez más vinculados con el planteamiento del problema, que al ser altamente flexible se puede ir modificando” (Hernández, 2010).

Las anotaciones o notas de campo.

Las anotaciones son parte fundamental dentro del proceso de investigación pues ayuda a llevar registros de los sucesos y eventos vinculados con el planeamiento. Se las debe archivar por etapas para llevar un orden sea

cronológico o por fases. Es importante incluir nuestras palabras, sentimientos y criterios para poder leerlas más de una vez y anotar nuevas ideas. También sirve de apoyo el material audiovisual que también debe ser archivado además siempre será buena la fotografía con el objetivo de documentar el proceso y mantener en nuestros archivos la información de sustento (Hernández, 2010).

Hernández menciona tipos de anotaciones que se utilizan, las cuales se detallan a continuación:

Anotaciones de la observación directa: Se refiere a lo que estamos viendo en ese momento, palpando, escuchando de los casos del contexto o participantes observados (2010).

Anotaciones interpretativas: comentarios sobre los hechos lo que equivale a nuestras interpretaciones de lo que estamos percibiendo (2010).

Anotaciones temáticas: Ideas, hipótesis, preguntas de investigación, especulaciones vinculadas con la teoría, conclusiones preliminares y descubrimientos que, al juicio de cada uno, vayan arrojando las observaciones (2010).

Anotaciones personales: Se refiere a las que se plasman por el aprendizaje, los sentimientos, la sensación del propio investigador u observador (2010).

“Las anotaciones nos ayudan contra la “mala memoria”, señalan lo importante, contienen las impresiones iniciales y las que tenemos durante la estancia en el campo, documentan la descripción del ambiente, las interacciones y experiencias” (Hernández, 2010).

La bitácora o diario de campo.

La bitácora o diario es el cuaderno, libro, block donde se registran las anotaciones creando como una especie de diario personal.

Hernández menciona elementos que también se incluyen en este diario o bitácora, los cuales se detallan a continuación:

Las descripciones del ambiente o contexto (iniciales o posteriores): Se describe lugares y participantes, relaciones y eventos todo lo que consideremos relevante para el planteamiento (2010).

Mapas: sobre el contexto general y el lugar específico (2010).

Diagramas, cuadros y esquemas: Secuencia de los hechos o cronología de los sucesos (2010).

Listados de objetos o artefactos: Los que fueron recogidos en el contexto así como fotografías y videos que fueron tomados indicando su hora y fecha (2010).

Aspectos del desarrollo del estudio: cómo vamos hasta ahora, que nos falta, que debemos hacer (2010).

Como resultado de la inmersión el investigador debe Identificar qué tipos de datos deben recolectarse, en quién o quiénes (muestra), cuándo (una aproximación) y dónde (lugares específicos, por ejemplo, en una empresa detectar los sitios donde los empleados se reúnen para comentar sus problemas), por cuánto tiempo (tentativamente), así como definir su papel (Hernández, 2010).

Muestreo en la investigación cualitativa.

Luego de la etapa de la inmersión inicial y a su vez determinar el contexto y el ambiente puede evidenciarse que al mismo tiempo se recolecta

información y se analiza datos relevantes a la investigación a consecuencia de los acercamientos que ya se han realizado con los participantes (Hernández, 2010).

Hernández menciona que la muestra tentativa se genera durante o después del proceso de inmersión inicial sujeta a la evolución del proceso inductivo, por lo que las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto (Hernández, 2010).

Para elegir los casos de estudios en una investigación de cualitativa el número de estos no supone un margen de probabilidad al contrario lo que busca este análisis es profundidad por lo que el número de casos a estudiar debe ser determinado por la profundidad que se quiere obtener del análisis emprendido, es por esto que Hernández menciona factores a considerar para la elección del número de casos de estudio (Hernández, 2010).

Capacidad operativa de recolección y análisis: La muestra realista que podemos manejar y procesar, *El entendimiento del fenómeno:* Los casos que respondan las preguntas de investigación, *La naturaleza del fenómeno bajo análisis:* Si el estudio de estos casos llevará poco o mucho tiempo y si aportan de forma relevante al estudio (2010).

En la indagación cualitativa el tamaño de muestra no se fija a priori (previamente a la recolección de los datos), sino que se establece un tipo de unidad de análisis y a veces se perfil a un número relativamente aproximado de casos, pero la muestra final se conoce cuando las unidades que van adicionándose no aportan información o datos novedosos (“saturación de categorías”), aun cuando agreguemos casos extremos (Hernández, 2010).

Para Hernández los tipos de muestra que suelen utilizarse en las investigaciones son las no probabilísticas o dirigidas que como ya se mencionó anteriormente estas no buscan nada de probabilidad sino profundidad (2010).

La muestra de participantes voluntarios (Hernández, 2010). Esta muestra también es conocida como la de autoseleccionadas por motivo de que las personas se proponen como participantes del estudio o responden a una invitación sin embargo los participantes son escogidos por diferentes circunstancias.

La muestra de expertos (Hernández, 2010). En este tipo de muestra se concreta entrevistas o citas con expertos en el tema que estamos estudiando con el objetivo de generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño del cuestionario.

La muestra de casos-tipo Tiene como objetivo la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización y es empleado en estudios con perspectiva fenomenológica donde el objetivo es analizar los valores, ritos y significados de un grupo social, de igual manera es utilizada en estudios motivacionales (2010).

La muestra por cuotas (Hernández, 2010). Se utiliza en estudios de opinión y marketing donde se segmenta la información de acuerdo a variables como la edad para obtener datos por cada grupo encuestado o entrevistado.

Muestras más bien orientadas hacia la investigación cualitativa.

Existen otros tipos de muestras además de las que ya están señaladas usadas en las investigaciones de tipo cualitativo (Hernández, 2010).

“Muestras diversas o de máxima variación” (2010). Utilizada para mostrar diversidad y complejidad del estudio o también para buscar y generar diferencias o coincidencias que aporten a la investigación

“Muestras homogéneas” (2010). A diferencia de las muestras diversas estas unidades poseen un mismo perfil y rasgos similares con el objetivo de centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.

“Muestras en cadena o por redes” (2010). Se refiere a la muestra que reúne a los participantes de inicio pero que se les consulta si tienen amigos o conocidos que puedan aportar a la investigación y se los aumenta en la muestra, también es conocida esta muestra como bola de nieve.

“Muestras de casos extremos” (2010). Es utilizada para evaluar características, situaciones o fenómenos especiales alejados de la realidad, también cuando se toca temas de terrorismo y de suicidios a su vez cuando se decide optar por casos extremos contrarios para generar comparación.

“Muestras por oportunidad” (2010). Son casos que de manera fortuita se presentan al investigador justo cuando los necesita, o cuando individuos que requerimos se reúnen por un asunto ajeno al proyecto sin embargo el investigador detecta la oportunidad de recularlos para el análisis.

“Muestras teóricas o conceptuales” (2010). Son utilizadas cuando el investigador necesita entender un concepto o teoría con el objetivo de que las unidades atribuyan a la construcción de su teoría.

“Muestras confirmativas tiene como finalidad añadir nuevos casos cuando en los existentes se suscita alguna controversia o surge información que apunta a diferentes direcciones” (2010).

“Muestras de casos sumamente importantes para el problema analizado son casos del ambiente que no podemos dejar fuera por la importancia de la información que pueden proporcionar” (Hernández, 2010).

“Muestras por conveniencia simplemente casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (2010).

Las muestras dirigidas son válidas en cuanto a que un determinado diseño de investigación así las requiere, sin embargo los resultados se aplican nada más a la muestra en sí o a muestras similares en tiempo y lugar (transferencia de resultados), pero esto último con suma precaución, no son generalizables a una población ni interesa esta extrapolación (Hernández, 2010).

La recolección de los datos desde el enfoque cualitativo.

Al igual que en el enfoque cuantitativo la recolección de datos forma parte fundamental del proceso solo que, a diferencia de este, el cualitativo obtiene datos que se convertirán en información y no serán medidos de forma estadística, es decir que recaba información en las propias formas de expresión de cada uno de los participantes.

La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis, en el caso de seres humanos, en su vida diaria cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera (Hernández, 2010).

Hernández también menciona al investigador como el instrumento principal de la investigación ya que es él quien entrevista, quien anota, quien recolecta la información mediante las distintas técnicas. Es el medio de obtención de la información (Hernández, 2010).

En la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados sino que se trabaja con diferentes fuentes de datos de diferentes tipos sean estos

escritos, verbales y no verbales, conductas observables e imágenes (Hernández, 2010).

Observación.

La observación en la investigación cualitativa es de suma importancia ya que implica manejar en conjunto todos los sentidos del ser humano para poder realizar una observación investigativa. Esta observación es muy diferente de solo ver ya que se debe fijar en todos los aspectos y detalles que el ambiente proporcione (Hernández, 2010).

Los propósitos para Hernández de la observación en la investigación cualitativa son (Hernández, 2010).

Explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social; Describir comunidades, contextos o ambientes; asimismo, las actividades que se desarrollan en éstos, las personas que participan en tales actividades y los significados de las mismas; Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias, los eventos que suceden a través del tiempo, los patrones que se desarrollan, así como los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas; Identificar problemas; Generar hipótesis para futuros estudios (2010).

La observación cualitativa o investigativa como se refirió en párrafo anterior no consiste en solo ver, sino en observar todo lo que el ambiente proporciona y es por esto que se sugieren algunos elementos específicos que se puede observar:

Ambiente físico se refiere al tamaño, espacio, arreglo y nuestras impresiones iniciales (Hernández, 2010).

Ambiente social y humano se genera en el ambiente físico y se consideran a las características que presenten todos los grupos y subgrupos

sociales además de su forma de organización y patrones de interacción (Hernández, 2010).

Actividades individuales y colectivas hace referencia a las actividades que hacen los participantes, como y cuando las hacen, así como los castigos sociales que puedan tener y contemplar los fenómenos de emigración e inmigración (Hernández, 2010).

Artefactos que utilizan se refiere a los participantes y las funciones que cubren; *Hechos relevantes* hace referencia a los eventos o historias ocurridos en el ambiente; *Retratos humanos* de los participantes (Hernández, 2010).

Entrevista.

“La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández, 2010).

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas y abiertas de las cuales las *estructuradas* el entrevistador se rige bajo un esquema de preguntas ya previamente realizadas y no se aparte de ese orden, en las *semiestructuradas* el entrevistador maneja de igual manera un orden con preguntas previas pero a medida de que se desarrolla la conversación él puede incluir otra pregunta para obtener mayor información que alimente la teoría o la hipótesis y las *abiertas* sin duda son las que se utiliza en la inmersión inicial pues no manejan un orden previo y nacen de una conversación que el entrevistador mantiene con el entrevistado (Hernández, 2010).

Tipos de preguntas en las entrevistas.

Preguntas generales parten de planteamientos globales y son utilizadas en entrevistas abiertas para poder introducir o llegar al tema central con el entrevistado (Hernández, 2010).

Preguntas para ejemplificar son utilizadas para ganar profundidad en la entrevista a base de ejemplos que el entrevistado pueda relatar (Hernández, 2010).

Preguntas estructurales hace referencia cuando el entrevistador solicita al entrevistado que liste conceptos a manera de conjunto o categorías (Hernández, 2010).

Preguntas de contraste tiene como objetivo generar comparación entre los conceptos y ejemplos que el entrevistador pueda brindar o que se les ponga sobre la mesa para el respectivo análisis (Hernández, 2010).

“La cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en las respuestas” (Hernández, 2010).

El análisis de los datos cualitativos.

Como ya se mencionó en párrafos anteriores la investigación cualitativa recaba los datos de manera simultánea y paralela al momento que se genera la inmersión inicial y luego la profunda empleando observación y análisis del contexto a su vez empleando el uso de entrevistas los datos ya fueron recolectados y deberán ser analizados de acuerdo al criterio inductivo que maneja este tipo de estudio ya que recordemos que nosotros damos estructura a los datos e información que hemos recolectado ya que estos no son estructurales.

Análisis detallado de los datos.

“El procedimiento más común de análisis específico es el que a continuación se menciona y parte de la denominada teoría fundamentada (grounded theory) lo cual significa que la teoría (hallazgos) va emergiendo fundamentada en los datos” (Hernández, 2010).

Primero debemos iniciar con la revisión de todos los datos recolectados a lo largo del proceso y luego debemos transcribir todo lo que tenemos y para su proceso debemos ayudarnos con un computador para que mediante un procesador de palabras vayamos registrando y procesando los datos y de igual manera digitalizar todos los soportes como escritos, apuntes, entrevistas para que quede de sustento de la investigación que se está realizando asimismo al transcribir los datos se debe como primera norma mantener la confidencialidad de los participantes por lo que se sugiere usar números o modificar los nombres originales (Hernández, 2010).

Luego de haber transcrito los datos debemos darle un orden a todos los datos que se posee bajo alguna variable o categoría a considerar con el objetivo de realizar más eficiente la interpretación de los mismos, a su vez se debe separar por fases de la investigación para poder realizar una mejor comprensión y exposición, codificarlos de tal manera que la relación entre categorías permitan establecer o generar una hipótesis o teoría.

Síntesis.

En este marco se ha logrado determinar la metodología a aplicar dentro del estudio de investigación de mercado con un diseño de teoría fundamentada bajo el modo de análisis cualitativo donde se busca detectar los problemas que genera la administración por las personas que se han hecho administradores de forma empírica y los que se han preparado académicamente.

Se logra detallar la estructura de la metodología dándole un orden determinado a seguir y ejecutar para poder lograr los objetivos de la investigación.

Se obtuvo información y conocimiento necesario para la elaboración de los objetivos de la investigación de este proyecto.

Finalmente se usará este marco como base para iniciar el proceso de investigación de mercado para determinar la factibilidad de crear una empresa de consultoría administrativa.

CAPITULO 3

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis situacional

En este análisis se definirá la misión y visión de la empresa que se pretende iniciar encaminada a la prestación de servicios de asesoría bajo políticas de calidad en atención de clientes y sus servicios con el afán de diferenciarse de la competencia e incursionar en mercados y localidades que las grandes empresas no han tomado en cuenta y con clientes que no tienen la capacidad de pagar los precios que la competencia ofrece, adoptará el nombre de Chica & Asociados, y propondrá la filosofía y la ética empresarial para la elaboración del respectivo código en la compañía que es muy importante en temas de consultoría y asesoría.

En base a lo expuesto el párrafo anterior definiremos los componentes de este análisis situacional luego de haber realizado un estudio de mercado cualitativo:

El contexto local en donde la empresa desarrollará sus funciones.

El análisis FODA.

La Visión.

La Misión.

Valores.

Políticas.

El contexto local.

Como ya se mencionó en el marco referencial existen 942 empresas dedicadas a prestar servicios de consultoría de gestión administrativa y dentro de la ciudad de Guayaquil existen emprendedores ya que basado en el estudio de mercado realizado se puede determinar que las personas siempre buscarán iniciar un negocio por sentirse realizados personalmente ya que la idea de ser su propio y de generar mayor ingresos les seduce a emprender ideas en los diferentes mercados que la ciudad propone.

Uno de los ejemplos más claros de proyectos de emprendimiento y de la necesidad que las personas presentan por ser independientes y generar sus propios ingresos es la venta de productos por catálogo en sus diferentes presentaciones y líneas como lo es la de productos naturales, ropa, joyas entre otros, usando un buen marketing convencen al usuario de que está incursionando como micro empresario, que es su propio jefe ya que controla su tiempo y espacio de tal forma que todas aquellas personas empiezan a satisfacer su necesidad de realización personal.

En Guayaquil existe mercado para las empresas que gusten de brindar servicios de consultoría lo que se debe tener es un buen gerente de marketing que diseñe estrategias que permita vender los servicios con una imagen que no le quite protagonismo al usuario pues en el preciso momento que se sienta que no es un emprendedor no deseará ninguna asesoría además de que se le quite la seguridad sobre su idea o su capital a invertir.

La legislación del país brinda muchas oportunidades de financiamiento y muchos incentivos tributarios pero los emprendedores, en su mayoría, no se fijan en esos incentivos y provocan que nazcan en sus mentes barreras y dificultades que impidan la motivación a emprender quedando estancados en el

“No Puedo” y dejando que el tiempo transcurra sin ellos poder cumplir sus sueños.

El Ecuador depende de ideas innovadoras que nazcan de mentes jóvenes que generen fuentes de empleo y sean parte del motor productivo de la nación, el futuro del país se encuentra en las manos de los jóvenes quienes serán los responsables de un Ecuador Emprendedor.

Tabla 1. Análisis FODA.

<p><u>Fortalezas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sociedad estable. 2. Fuentes de información del mercado. 3. Bajo costo de constitución e inversión. 4. Rentabilidad. 5. Excelentes tiempos de respuesta. 	<p><u>Oportunidades:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe demanda por el servicio de asesoría en nóveles emprendedores. 2. Clientes potenciales y red de contactos por parte de los socios. 3. Incursionar en el área de asesoría tributaria. 4. Fuentes de financiamiento accesibles.
<p><u>Debilidades:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empresa joven y desconocida. 2. Disponibilidad de tiempo de los socios. 3. Poco manejo de la asesoría administrativa. 	<p><u>Amenazas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empresas grandes y con experiencia en el mercado. 2. Servicio de asesoría brindado por la cámara de comercio de Guayaquil. 3. Legislación gubernamental.

Elaborada por el autor.

Visión.

Ser una empresa líder, responsable con la sociedad y el ambiente cómplice del éxito del emprendedor ecuatoriano.

Misión.

Asesorar, desarrollar y proponer planes de negocio o estrategias de expansión y posicionamiento eficientes que garanticen para el emprendedor ecuatoriano el éxito a mediano y largo plazo basado en valores y una ética empresarial responsable con la sociedad y el ambiente sin ocasionar daños a terceros respetando la idea y originalidad del cliente.

Valores.

El respeto: Siempre respetando la idea del emprendedor y su originalidad, respeto a la sociedad y al ambiente en cualquier propuesta a cualquier cliente.

Honestidad: Asesorías honestas y productivas, al cliente no se le ofrecerá algo que no conseguirá.

Responsabilidad: Socialmente responsables en la formulación de las alternativas de decisión siempre buscando el máximo rendimiento.

Políticas.

A continuación definimos las políticas que la empresa practicará durante el tiempo que opere en la ciudad de Guayaquil.

Calidad: La calidad del servicio no debe verse afectada por ninguna mala decisión que ocasione pérdida, si el panorama no es favorable en ningún sentido se indicará al cliente la realidad y se le propondrá otras estrategias que deberán ser aprobadas por el cliente.

Satisfacción al cliente: Todo cliente deberá ser bien recibido y será atendido de tal manera que quede satisfecho y pueda recomendar a sus conocidos.

Ética empresarial: Ninguna estrategia o decisión incurrirá en evasión de impuestos, no ocasionará perjuicio a terceros y se maneja sobre las bases de una competencia leal.

Servicios a ofertar.

La empresa como principal fuente de ingreso contempla la consultoría en gestión administrativa a 750 USD

Se ofrecerá el servicio de creación y constitución legal de empresas y su registro en la superintendencia de compañías a 500 USD.

Se ofrecerá servicios contables y tributarios bajo contrato de prestación de servicios cuyo precio se establece de acuerdo a la dimensión de la empresa.

Se ofrecerá trámites legales y obtención de permisos de funcionamiento.

Estudio de mercado

El siguiente estudio de mercado será realizado por el autor de este proyecto y está basado en la metodología del método cualitativo con referencia del autor Roberto Hernández Sampieri de su libro Metodología de la investigación en su quinta edición.

En este estudio y en base al marco metodológico desarrollado anteriormente se definirán los objetivos de la investigación basados en una idea de investigación, se establecerá las respectivas preguntas de investigación, la recolección y proceso de datos de la investigación.

El ambiente en el que se desarrollará el estudio de mercado se lo realizará en la ciudad de Guayaquil con colaboradores y administradores de una importante institución bancaria así como los propietarios de negocios que han iniciado sus actividades por cuenta propia y hoy en día sus negocios han crecido y se ven manejados por los conocimientos empíricos.

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de datos es la observación investigativa y para análisis de muestras se usarán entrevistas abiertas para poder usar las experiencias y percepciones de los participantes y poder establecer una teoría.

Será interesante ver el alcance que puede llegar a tener este estudio y los resultados que se pueden obtener del mismo ya que esto ayudará a determinar si es factible o no la creación de una empresa que preste servicios de asesoría de gestión administrativa y dará pauta a ver si se puede establecer otras líneas de negocio como asesoría tributaria y en un futuro asesoría legal.

Los datos que se recolecten a consecuencia de este estudio y los gráficos ilustrativos que se desarrollen serán adjuntos como anexo del proyecto así como las notas de investigación con los resultados de las entrevistas para

toda esta información sirva de sustento de la investigación y quede académicamente documentado.

Antecedentes.

En la ciudad de Guayaquil existen aproximadamente 942 empresas dedicadas a prestar servicios de asesoría en sus diferentes líneas como administrativas, tributarias, legales.

En la ciudad existen un sin número de locales, entre pequeños, medianos y grandes, dedicados a actividades de comercio que fueron iniciados, en su mayoría, por personas que carecen de preparación técnica y académica en temas administrativos pero que han tenido la visión de un emprendedor y es por eso que a pesar de los años se mantienen funcionando.

Estos negocios nacieron de la suma y resta de un emprendedor que como resultado de esa operación siempre se encontraba en números rojos por lo que su necesidad de poder solventar un hogar le lleva a tomar la decisión de ingresar al incierto mundo de los negocios y por lo general lo que más se inclinan las personas en sus inicios es los comedores o restaurantes que en muchos casos les resulta y en otros no, pero si se hace la pregunta ¿Por qué no funcionó el negocio? Ellos solo responderán que el negocio de la comida no sale, no es bueno pero ¿cómo es posible eso? Si las personas por necesidad fisiológica debemos comer todos los días, es decir, que clientes hay todos los días, quizás falló algo en el proceso de inicio del negocio que este emprendedor por desconocimiento no ha detectado ya que no ha sido preparado y solo se limita a decir que el negocio es malo.

Nadie tiene garantizado el éxito en ningún negocio ya que el éxito es la consecuencia de la correcta toma de decisiones dentro de un marco que se rige con diferentes circunstancias para cada individuo y empresa, pero lo que sí se puede garantizar es un correcto asesoramiento para alcanzar una rentabilidad y

liquidez que se traduzca en un mediano y largo plazo en éxito y es donde esta investigación se quiere enfocar, detectar la necesidad que tienen las personas para emprender un negocio y si están dispuestos a pagar por este asesoramiento, ya que recordemos que el ser humano por lo general cuida muchos sus intereses y en cuestiones de dinero por lo general no le gusta que nadie le diga qué hacer con su dinero.

Lo referido en los párrafos anteriores corresponde al caso de las personas que deciden emprender un negocio, pero ¿Qué pasa con los negocios que si resultaron? Muchos de ellos llevan años en el mercado y no se han dado cuenta de la dimensión en la que han crecido, la imagen que han generado y los clientes que han captado pero cómo hacer que venzan el temor a expandirse, a generar más oportunidades de negocio, empleo y sobre todo a invertir, ese es el otro punto donde se quiere enfocar este estudio de mercado detectar si las personas tienen la necesidad de que alguien les diga como expandirse y asesore en cuanto a procesos administrativos y departamentalización así como de rentabilidad e inversión minimizando el riesgo proponiendo más de una estrategia que el cliente decidirá aplicar.

Dentro del caso de un emprendedor buscando iniciar un negocio nos marca la referencia el señor Cristóbal Sánchez quien por mucho tiempo trabajó bajo relación de dependencia en un hotel de la ciudad de Guayaquil cumpliendo funciones de mesero y que por motivos de que el hotel puso fin a su actividad comercial liquidó a todos sus empleados entre ellos al señor Sánchez donde recibió una liquidación por un valor aproximado de tres mil dólares y por ser un hombre trabajador y jefe de hogar no se quiso quedar de brazos cruzados pues en consciente que de algo tiene que vivir por lo que decidió iniciar un comedor en el sur de la ciudad ofreciendo desayunos y almuerzos pero no les resultó por lo que decidió cambiar su negocio al norte de la ciudad donde notó mejoría y aumento de ventas pero en un lapso de seis meses el negocio cerró.

Son muy pocos casos en que los negocios iniciados por personas jubiladas o que han sido liquidadas se sostienen en el tiempo y logran consolidarse pero es ahí donde se debe establecer dos preguntas ¿Tuvo asesoramiento profesional o informal del alguien? Y ¿Tenía conocimientos de cómo iniciar un negocio? Si algo se puede decir es que en el mundo de los negocios no existe el factor suerte sino el saber aprovechar correctamente las oportunidades que se presentan tomando correctas decisiones.

En el caso de un comedor, un negocio no se inicia solo con una persona que maneje las cuentas y otra que cocine. De la forma más sencilla siempre será necesario analizar el entorno donde iniciará, la competencia, su ventaja competitiva, calidad del servicio al cliente, entre otros factores que este estudio ayudará a resolver para determinar la factibilidad de una empresa que ayude a estos emprendedores que por situaciones de la vida no tuvieron la preparación y el conocimiento necesario para sostener su idea de negocio.

Dentro del caso de los negocios que lograron sostenerse hasta la actualidad marca la referencia el negocio manejado por señor Yu Shiu Wai Kwun de nacionalidad China bajo el nombre comercial UNIELEC ubicado en el centro de la ciudad, que a consecuencia de haberse mantenido ha crecido considerablemente y quien ha brindado la oportunidad de que si resulta factible la creación de la empresa se puede prestar los servicios de asesoría dentro de su negocio ya que es consciente del crecimiento que ha tenido y desea expandirse, sin embargo en este caso el propietario es una persona preparada y ha sabido manejarse en sus negocios de una manera rentable.

La elaboración de planes de negocio, estrategias de mercadotecnia, de expansión y crecimiento, análisis financiero y disminución de riesgos son algunos de los factores más importantes a considerar dentro de este estudio de mercado para una empresa que preste asesoría sobre ellos y una vez planteado dos casos que representan lo que el autor de este estudio busca

investigar y demostrar damos paso al desarrollo estableciendo la idea de negocio, el problema, la recolección y procesamiento de datos para conseguir los resultados esperados.

Idea de investigación.

La necesidad de que una persona posea por qué alguien le diga cómo puede iniciar un negocio y garantizarle rentabilidad, a su vez la necesidad que los negocios en marcha poseen por qué alguien les brinde asesoría de cómo iniciar una expansión que les garantice de igual manera rentabilidad y éxito.

Planteamiento del problema de estudio.

El problema se plantea en las administraciones empíricas, aquellos administradores de sus negocios que se hicieron en el camino tomando decisiones no muy técnicas pero que le dieron el resultado esperado para ellos ignorando formas eficientes de trabajo, técnicas de motivación, manejo de personal, entre otros.

Bajo el análisis de este estudio se busca notar cuanto afectan estas administraciones en el rendimiento de los trabajadores del negocio en que se manejan, si la productividad es la que se requiere o no y si el clima laboral que se tiene es el mejor así como si las decisiones tomadas han llevado al éxito o fracaso del negocio, si han ofrecido eficiencia y no han elevado la partida de gastos.

Las administraciones empíricas se fusionan, en su mayoría, con el hermetismo a no revelar sus estrategias, sus cifras, y el temor a invertir pero como empresa que brindará servicios de asesoría necesitará hallar la forma de traspasar esas barreras mentales y captar clientes que confíen en sus servicios.

Un dato adicional es que se busca ver la factibilidad para la creación de la empresa consultora, el financiamiento que tendrá, la cartera de clientes que puede llegar a manejar, la inversión en equipos de oficina y recurso humano para inicio de actividades en una ciudad con 942 empresas, aproximadamente, dedicadas a lo mismo y con más años de experiencia, el por qué elegimos a esta empresa nueva y no a la competencia con más años de experiencia.

Si hacemos un conjunto de lo que se plantea en párrafos anteriores podemos determinar que el problema de estudio se centra en:

La falta de conocimiento técnico en el ciudadano guayaquileño para emprender una idea de negocio que deriva en una administración informal con un nivel de riesgo muy elevado que puede derivar en fracaso.

Objetivo de la investigación.

Determinar la rentabilidad de crear una empresa consultora de gestión administrativa de la ciudad de Guayaquil, a través de un estudio de factibilidad, a su vez el análisis de los impedimentos y errores que las personas atraviesan al querer iniciar un negocio y que permitan hallar soluciones eficientes que garanticen el éxito en un mediano y largo plazo.

Ingreso en el ambiente.

Para el estudio del problema definiremos dos ambientes con el cual abarcaremos los objetivos de esta investigación, en uno se estudiará las dudas, errores y barreras mentales que una persona puede experimentar al momento de querer iniciar un negocio tomando decisiones que de ser buenas determinaran el éxito y la sostenibilidad del proyecto y de no ser así llevarán directo al fracaso fruto de la poca o nada preparación que tenga. El segundo ambiente servirá para el estudio de las administraciones empíricas en negocios o empresas ya creadas y que se han mantenido en el mercado pero que sus

líderes por falta de conocimiento incurren en errores que afectan el clima organizacional, el rendimiento y productividad de la empresa o a su vez que no cuentan con la asesoría necesaria para iniciar una expansión y poder crecer en ventas y rentabilidad.

En lo que respecta al estudio de la toma de decisiones en cómo iniciar un negocio definiremos como ambiente el sur de la ciudad de Guayaquil dónde se encuentran numerosos restaurantes o comedores que nacieron de la necesidad que tuvieron sus dueños por trabajar y no conseguir empleo, sin embargo en este ambiente se estudiarán aquellos que no pudieron sostenerse por más de seis meses ya que lo que se busca determinar es cuales fueron los errores en sus decisiones que llevaron al fracaso su idea de negocio, inferir en que se pudo haber hecho para que el negocio para que el negocio resulte rentable o si definitivamente no se debió invertir en esa idea.

El acceso a este ambiente es de total facilidad pues no requiere de permisos ya que se estudiará personas que en la actualidad no tienen un negocio y no han tenido éxito por lo que se recogerán las experiencias de ellos en su fracaso mediante entrevistas.

En lo referente al estudio de administraciones empíricas y de que como las decisiones de los administradores pueden afectar al rendimiento y crecimiento de la compañía estudiaremos el ambiente y las personas de una agencia bancaria de la ciudad de Guayaquil, en donde se entrevistarán a administradores y subordinados para conocer la percepción de cada uno de ellos frente al problema planteado.

El acceso a estas instalaciones es asegurado pues el autor de este estudio es funcionario de esa institución y tiene total acceso a cada una de las personas que se requiera entrevistar por su cargo y funciones que sumado a la experiencia nos pueden brindar información.

Muestreo.

Para el análisis de este estudio se ha tomado como muestra a emprendedores que comparten su experiencia al querer iniciar un negocio y encuentran diferentes obstáculos en sus inicios, en base a esas experiencias se determinará si existe espacio para la empresa que se plantea dentro de este estudio.

Dentro de una agencia bancaria en la ciudad de Guayaquil, recorre por sus pasillos un joven quien desempeña funciones como cajero de la agencia desde hace ya 2 años aproximadamente y quien con 23 años de edad ya ha emprendido más de una idea de negocio y con gusto ha colaborado para este estudio y comparte su experiencia.

Ha incursionado en el mundo de las ventas con artículos como televisores de última tecnología y tablets y por este camino de emprendimiento ha experimentado diferentes situaciones de las cuales podemos emprender mucho.

A continuación se detallan las preguntas que se realizaron y sus respectivas respuestas:

¿Qué fue lo que le motivo a iniciar un negocio?

Lo que me motivo a iniciar un negocio fue el deseo de tener más ingresos ya que con el sueldo que percibo muchas veces no me alcanza para los gastos que contemplo en el mes.

¿Algún otro motivo en particular?

Sí, un motivo personal fue mi enamorada que tiene una hija y quiero ayudarle para salir adelante juntos.

¿Desde qué edad quería ya tener su propio negocio?

En realidad siempre me ha gustado el comercio, la compra y venta porque lo he visto muy rentable para poder vivir por lo que se puede decir que ya lo tenía pensado antes de entrar al banco solo que no sabía cómo empezar y cómo hacerlo pero una vez que entre al banco se me abrieron puertas y oportunidades como créditos al cual accedí en Banco de Guayaquil.

¿Se considera un buen emprendedor?

Yo, si me considero un buen emprendedor pues a pesar de mi corta edad he buscado otras opciones a diferencia de las muchas personas que se conforman con un trabajo fijo.

¿Qué aspectos analizó antes de decidir en que iniciar un negocio, que variables estudió para poder decidir en esto quiero invertir?

Siempre he querido tener una tienda deportiva pero no he tenido el contacto o los medios para hacerlo por lo que un día conocí a un amigo quien tenía una distribuidora de televisores y fue ahí que me decidí invertir en eso porque ya necesitaba empezar con algo pero es algo que yo no conozco en realidad, me arriesgue.

¿Para ingresar en lo de los televisores analizó este mercado o se arriesgó sin pensar en nada?

Si lo analice ya que al ser un producto que no lo puedo vender en tres meses plazo tuve que contemplar venderlo a doce meses y para esto tuve que analizar el mercado y ver si tenía cerca a personas que les pueda vender bajo esta modalidad de pago.

¿Cuánto fue su inversión, que número de televisores compró?

Compre cuatro televisores de 32 pulgadas y uno de 40 por lo que invertí un total de 1800 USD y al final obtendré 4100 USD

¿Esa ganancia ya la está percibiendo o debe esperar aún para aquello?

En realidad ya la inversión ya la recuperé al tercer mes, de aquí lo que ya perciba en ocho meses más es ganancia.

Para recuperar la inversión en tres meses significa que la idea de negocio es muy rentable ¿Se mantiene aún en esa idea de los televisores o ya no?

Así como es rentable también tiene un riesgo muy elevado ya que al momento no cuento con algún sistema financiero que me respalde al momento de cobrar las letras respectivas por lo que no todos me han cumplido correctamente en los pagos por lo que han abusado de la confianza y del hecho de conocerme.

Ahora que tocó el tema de confianza usted hace referencia a que como ya lo conocen no le pagan porque sabe que usted no irá a demandarlos, ¿Es correcto?

Sí, como le dije anteriormente no cuento con un sistema financiero que me respalde y por esto las personas saben que si no me pagan están tranquilas porque no se les afecta la calificación en la central de riesgo ni se les afecta el buró y muchas veces ni me han dicho el motivo por el cual no me han podido pagar pero ese es el riesgo y como ya le dije todo lo que venga ahora es ganancia.

¿Compraría más televisores y volvería a vender de esta manera?

No, como ya lo dije es mucho riesgo y he contado con algo de suerte en lo que me he enfocado ahora es en productos de menor valor que los pueda vender a menos tiempo y me represente una ganancia a corto plazo que son las tablets.

**¿Cómo obtuvo su financiamiento para esta nueva inversión?
¿Capital propio o algún crédito?**

Hice un crédito en Banco de Guayaquil.

¿Cuánto y a que tiempo prestó?

2200 USD a tres años plazo

¿Fue fácil la obtención del crédito, que tiempo le demoró?

Si fue fácil, me demoro una semana hasta que me acrediten.

¿Le gustaría recibir asesoría en cuanto a cómo iniciar su idea de negocio?

Sí me gustaría, siempre y cuando se respete lo que yo quiero hacer además que se cumpla la ética empresarial que practico, si se cumplen esas dos premisas no tendría ningún problema.

Hoy a sus 23 años ¿Se dejaría asesorar? Y cuando sea ya un profesional ¿Lo haría también?

Si, hoy si me dejaría asesorar pues no tengo los conocimientos y herramientas necesarios para iniciar un estudio de mercado después no se tendría que ver si aun siendo profesional no cuento con el conocimiento necesario lo haría pero aspiro a que mi profesión me abra el camino junto con el conocimiento para hacerlo y no incurrir en gasto de asesoría.

Siempre es bueno escuchar opiniones ya que nos ayudan a ver cosas que de repente por falta de experiencia hemos obviado ¿Se dejaría asesorar ya siendo un profesional bajo esta premisa y pagaría por ella?

Si me dejaría asesorar siempre y cuando vea retribuida una utilidad a mi beneficio, es decir, que si yo veo que ayudará mucho a mi negocio lo haría caso contrario no.

¿Cuánto está dispuesto a pagar?

El precio justo por el trabajo pues considero que de ese trabajo vive otra persona.

¿Le gustaría que la asesoría fuera gratuita y su aplicación sea lo que se cobre?

Considero que nada debe de ser gratis pues de ese trabajo vive otra persona pero si mediría de acuerdo a mi presupuesto cuanto podría pagarle y de acuerdo al tamaño de la empresa también.

Si le dicen que el costo de elaboración del plan de negocio es de 500 USD y su aplicación son otros 500 USD ¿Usted los pagaría?

Sí por qué considero que es muy bueno el plan y me dará tres o cuatro veces más de lo que he invertido.

¿Qué dificultades ha tenido al iniciar un negocio aquí en la ciudad de Guayaquil?

Encontrar los clientes convenientes para la idea de negocio que pretendo montar ya que no todos los clientes me van a pagar y necesito tener clientes que me hagan ganar.

Se detecta que su idea de negocio contempla un riesgo muy alto, si esta empresa le formula un plan de manejo eficiente de cartera y crédito que disminuya este factor tan alto y le garantice ganancia ¿Pagaría por ello?

En estos momentos no pagaría por ese servicio pues mis clientes son pocos y sé que a la larga me terminarán pagando pero si mi cartera de clientes crece ahí si optaría por esa decisión ya que mi modelo actual no sería eficiente.

¿Le hubiese gustado ser asesorado antes de empezar la idea de los televisores y tablets?

Me ha ido muy bien afortunadamente por lo que no se si la necesité o no ya que me valí por mis propios medios y mis conocimientos adquiridos en la universidad.

¿Cómo se visiona en dos años?

Dentro de la empresa me veo en un cargo más alto al que ocupo actualmente siempre y cuando mi negocio personal no me demande mucho tiempo ya que de ser así yo optaría por salir de la empresa y dedicarme a lo que es mío.

¿Tuvo miedo al iniciar su idea de negocio?

No, miedo no solo vi la oportunidad y decidí aprovecharla.

¿Tuvo el apoyo de su familia?

Al comienzo no lo tuve en un cien por ciento ya que me cuestionaban de cómo iba a manejar el tiempo para dedicarme a mi trabajo fijo y al negocio, sin embargo cuando se vieron los resultados positivos sentí el apoyo de ellos.

Dentro de la misma agencia bancaria se encuentra un joven de 28 años quien también ha incursionado como emprendedor en dos ideas de negocios totalmente diferentes, una productora musical y una cafetería en la ciudad de Montalvo provincia de Los Ríos.

A continuación detallamos la entrevista que se le realizó con sus preguntas y respuestas.

¿Qué tipo de negocio usted inicio?

Inicie hace cuatro años aproximadamente dos negocios una productora musical y una cafetería en casa de mis abuelos.

¿Fue fácil o difícil iniciar para usted un negocio?

Fue difícil ya que el mercado para el estudio de grabación no era muy extenso en la ciudad de Montalvo pero si me dejo utilidades las cuales no eran altas por estar en un pueblo sin embargo eran ganancias, además las dificultades se dieron en la elaboración de la estrategia de marketing y publicidad.

¿Qué le motivo a iniciar un negocio propio?

Me motivo el deseo de tener algo que sea propio y me otorgue beneficios a mí ya que no es lo mismo trabajar para alguien que emprender algo que ya es de uno mismo,

¿Desde qué edad usted ya quería emprender un negocio?

Lo quise iniciar desde los 23 años sin embargo no tenía los recursos necesarios para empezar por lo que con un grupo de amigos conformamos una sociedad para solventar los gastos de inversión y constitución del negocio.

¿Cómo se conformó la sociedad?

Veníamos trabajando desde antes realizando eventos sociales y la respectiva organización por lo que vimos la oportunidad de unirnos y lo hicimos pero ante la necesidad de disminuir gastos decidimos comprar nuestros propios equipos y fue ahí como inició todo.

¿Cuánto fue la inversión que realizaron?

Invertimos alrededor de 15 mil dólares.

¿El negocio aún funciona?

Si funciona pero ya no formo parte de la sociedad ya que salí de Montalvo por problemas personales y familiares.

¿Fueron sus problemas familiares lo que lo alejaron totalmente del negocio del estudio de grabación?

No fue del todo así ya que si me encontraba comprometido con el negocio sin embargo cumplía funciones de ámbito político que me empezó a demandar más tiempo además de tener activo el otro de negocio de la cafetería.

Bajo su experiencia ¿Qué problemas identifica en una sociedad al iniciar un negocio?

Siempre existirá desacuerdo si los miembros de la sociedad no están alineados bajo el mismo objetivo, en nuestro caso se presentaron diferencias e inconformidades en el reparto de las ganancias ya que unos consideraban que debían percibir más y otros menos.

¿Le gustaría poner una productora musical aquí en Guayaquil?

Claro, sin duda ya que Guayaquil al ser una ciudad muy grande si veo oportunidad de iniciar un negocio de ese tipo, además de que sé que puedo brindar un trabajo de calidad lo cual nos hace diferencia del resto en este mundo del arte y la música.

¿Para iniciar este negocio buscaría una nueva sociedad o lo haría solo?

Lo haría solo porque al ser uno el de la idea y la visión uno tiene las cosas claras de como quiere el negocio en cambio no todas las personas visualizan el proyecto como uno lo hace lo cual a futuro ocasiona problemas.

Hablemos un poco sobre la cafetería ¿Aún funciona?

No ya no, yo la administraba junto con el personal y la logística que implica un negocio de venta de comida.

¿Qué analizó para abrir la cafetería?

Analice el mercado y a los clientes además de que siempre fui del gusto y la idea de tener mi negocio propio.

Si nos trasladamos al futuro en un año ¿En qué negocio se ve emprendiendo en una productora o en una cafetería?

Si me pone a elegir entre las dos cosas me decido por la cafetería ya que la productora demanda más sacrificio y no se refleja beneficios ni utilidades a corto plazo ya que debemos darnos a conocer y mostrar la calidad de nuestro producto a diferencia de la cafetería que es un negocio que nos da a conocer más rápido y tenemos utilidades a corto plazo.

¿Para iniciar los negocios que tuvo contó con el apoyo de su familia?

Si, sobre todo con el apoyo de mis abuelos.

¿Cree usted necesario que se conforme una empresa que preste servicios de asesoría de gestión administrativa?

Sí, porque es una guía para las personas que no tienen idea de cómo iniciar un negocio, es más si me pregunta hoy yo no sé en que invertir aquí en Guayaquil por lo que si necesitaría de esa ayuda.

¿Se considera un emprendedor?

Sin duda alguna.

Si me indica que existieron meses malos en el negocio de la cafetería ¿Usted ideó alguna estrategia para que estos meses no afecte el nivel de ingresos?

No, no lo pensé ya que lo vi normal de que ciertos meses sean bajos.

Bajo su perspectiva y ciudadano de Montalvo ¿Cree que existe mercado para el servicio de asesoría administrativa en su ciudad?

Sí, porque hay mucha gente que tiene dinero y no sabe cómo invertir, existen terrenos y fincas que no producen eficientemente u otros que empiezan su negocio y los dejan ahí que generen lo que puedan generar.

Bajo su experiencia ¿Es mejor emprender un negocio de manera individual o en sociedad?

Dependiendo de la sociedad ya que si mantienen una visión en común tendrán éxito, caso contrario es mejor hacerlo de manera individual.

Buscando encontrar más experiencias de emprendedores que han tenido o no han tenido éxito es necesario realizar el estudio en el sur de la ciudad de Guayaquil en donde se encuentra el señor Cristóbal Sánchez quien luego de ser liquidado en su trabajo por cierre de operaciones decidió iniciar un restaurante el cual no duró ni un año.

A continuación detallamos las preguntas y las respuestas de la entrevista realizada:

¿Qué lo motivó a iniciar un negocio?

Sin duda al salir del hotel donde laboré por mucho tiempo me vi en la necesidad de iniciar algún negocio que me permita obtener dinero para mantener a mi familia.

¿Qué tipo de negocio decidió iniciar?

Un restaurant aquí en el sur que atendía todos los días de la semana de mañana a noche.

¿Le fue fácil o difícil iniciar este negocio?

Muy difícil tanto así que tuve que cambiarme de lugar ya que no tenía clientes o los que había prefería la competencia.

¿Analizó usted alguna vez la competencia del sector?

Solo fui como cliente a consultar precios para tener una idea de como debería cobrar.

¿Su negocio era propio o en sociedad?

Negocio propio e individual pero me colaboraban mi esposa e hijos.

¿Por qué se cambió del sur de la ciudad?

Me cambié por la falta de clientes y por problemas que empecé a tener con los dueños de los otros locales que no sabían convivir con uno.

¿A qué sector de la ciudad se cambió?

Al norte de la ciudad a la altura del hospital de la policía junto al cuartel Modelo de la Policía.

¿Vio mejoría en su cambio?

Si, tuve más clientes y una competencia más leal ya que estaba ubicado cerca del cuartel modelo y los policías se convirtieron en los clientes más frecuentes.

Si sus clientes aumentaron ¿Por qué cerró el negocio?

Definitivamente es un trabajo muy sacrificado y no le vi rentabilidad de repente teníamos días llenos otros vacíos, nos sobraba la comida y por ende nos causaba pérdidas.

¿Dejaría que alguien lo asesore y le muestre que el negocio si pudo ser rentable?

Si lo hace, bienvenido sea ya que siempre es bueno ver en que se falló sin embargo no conozco a nadie que lo pueda hacer.

¿A qué se dedica ahora?

Vendo sánduches los domingos desde mi casa y me alcanza por lo pronto para las necesidades básicas.

¿Acudiría a una empresa que lo asesore en cómo empezar un negocio?

Con más dinero si iría, hoy no dispongo de mucho y no creo que pueda pagar por ese servicio y por lo pronto estoy bien con lo que hago.

Luego de conocer la experiencia del señor Sánchez el estudio se traslada al centro de la ciudad a conocer la experiencia del señor Yu Shiu Wai Kwun de nacionalidad británica propietario de la ferretería UNIELEC, el señor cumple las funciones de administrador, vendedor por lo que su tiempo es muy escaso y por este motivo la entrevista es corta.

A continuación se detallan las preguntas y respuestas.

¿Hace que tiempo vive aquí en el Ecuador?

Ya hace más de 15 años.

¿Fue difícil iniciar con su ferretería?

Todo negocio en sus inicios es difícil pero debes ser perseverante y no dudar de lo que deseas, si te propones conseguir lo que deseas lo lograrás sin duda alguna.

Desde sus inicios hasta la actualidad usted ha crecido ¿Puede determinar a qué se debe su crecimiento?

Consigo buenos precios con mis proveedores por lo que el costo para mis clientes es realmente competitivo eso ha permitido que con el paso del tiempo haya ganado aceptación y fidelidad por parte de ellos.

¿Considera usted necesaria una empresa que asesore como empezar un negocio?

Sí, no todos saben cómo hacerlo y para más de uno será de gran ayuda.

En su negocio ya posicionado ¿Acudiría a una asesoría para expandirse territorialmente?

He tenido una idea de cómo hacerlo pero tuve dos fracasos y no lo volví a intentar por lo que si la asesoría me asegura un rendimiento aceptable con gusto los escucho.

Luego de que se han realizado cuatro entrevistas a diferentes personas que han compartido sus experiencias al momento de iniciar un negocio se puede diagramar lo siguiente:

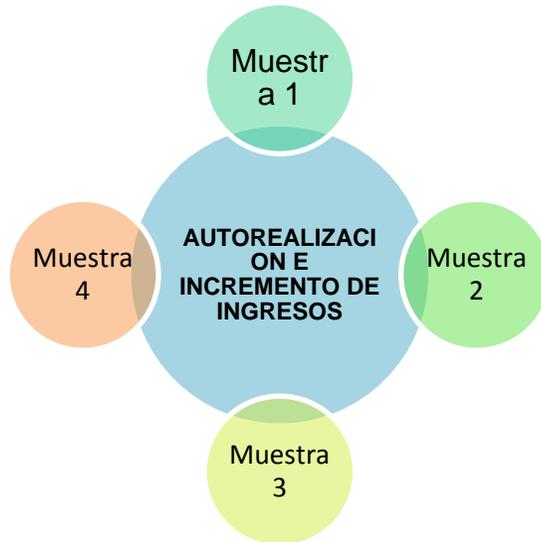


Figura 1. Factor común entre los emprendedores, Fuente: elaborado por el autor.

Haciendo un análisis de las cuatro muestras se puede determinar que el principal motivo para que una persona inicie un negocio es el sentimiento de autorealización, la idea de tener algo propio y de ser su propio jefe, sin embargo en todo el proceso de inicio de negocio hay dificultades que muchos logran superar y otros no por lo que a continuación detallamos los principales problemas que se presentan:

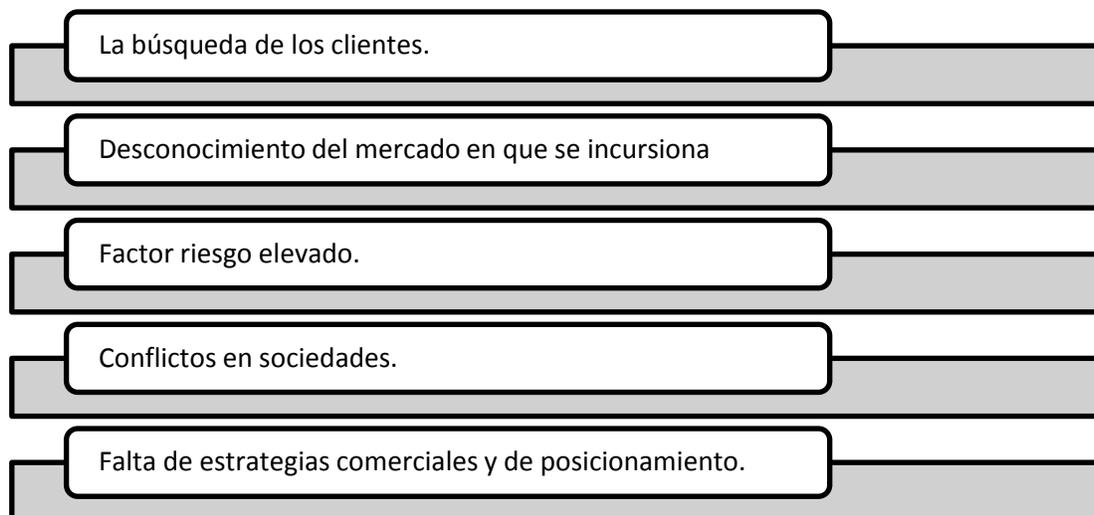


Figura 2. Dificultades al iniciar un negocio, Fuente elaborado por el autor.

Una vez identificados los problemas más importantes que un emprendedor se enfrenta al momento de iniciar con su idea de negocio nos damos cuenta que la mayoría de las ideas están llenas de ganas pero carecen de bases técnicas que puedan garantizar un éxito en un mediano y largo plazo y fruto de ello son los fracasos de muchos de ellos mientras otros se apalancan en el factor suerte.

La búsqueda de los clientes es algo muy esencial ya que de ellos dependen todos los negocios y encontrarlos no es fácil ya que si se incursiona en el mundo de la compra y venta tendrá que saber qué tipo de cliente es el que tiene y se le cumplirá con las obligaciones adquiridas.

El factor riesgo no es contemplado al momento de establecer un método o proceso del negocio en cuanto al manejo de efectivo y de las relaciones comerciales.

Muchos de los negocios nacen en sociedad pero es importante que los miembros tengan la misma visión para que a futuro no aparezcan conflictos que ocasionen la disolución de la sociedad.

Además de la autorealización como factor común de los emprendedores al momento de iniciar un negocio también es necesario mencionar que otro factor motivante es la necesidad de dinero para mantener a sus familias o apoyar a algún ser querido en especial.

La visión que los emprendedores tienen muchas veces no va de acuerdo a la realidad nacional pero es ahí donde se identifica la necesidad y oportunidad de negocio para la empresa que se pretende crear y que ofrezca la oportunidad a estos emprendedores de realizar un estudio técnico que aporte seguridad y confianza al desarrollo de la idea de negocio, estableciendo ventajas competitivas que nos posicionen en el mercado.

Conclusiones y resultados.

Los emprendedores se encuentran motivados de iniciar un negocio propio por la necesidad de satisfacer sus necesidades fisiológicas y de autorealización.

La mayoría de proyectos en sus inicios carecen de un estudio técnico que contemple un análisis de mercado y de estrategias comerciales.

El problema número uno de emprender es encontrar a los clientes.

Es muy importante que si se establece una sociedad para el inicio de un negocio los integrantes estén alineados bajo la misma visión y bajo un mismo acuerdo con objetivos previamente establecidos.

No solo los que estudian administración o negocios emprenden negocios, también existen otras personas que no tienen los conocimientos necesarios para emprender.

Bajo recomendación de la segunda muestra se podría incursionar en un futura a la ciudad de Montalvo ya que existen clientes que requieren asesoría.

Las administraciones empíricas hacen que los negocios no crezcan y cierren operaciones-

El emprendedor no acepta con facilidad que no es un buen administrador cuando carece de preparación y talento.

Se cumple el objetivo de esta investigación ya que existe un mercado, sin embargo el servicio de asesoría en gestión administrativa no es muy conocido.

Los emprendedores se encuentran abiertos a recibir una asesoría para iniciar un negocio y pagarían por ese servicio.

Los proyectos nacen siempre en familia, se siente el apoyo de los seres queridos.

Los negocios en sus inicios no cuentan con estrategias comerciales ni de posicionamiento que logren comunicar la idea de negocio.

Estudio de factibilidad

Objetivo.

Determinar la rentabilidad de la creación de una empresa consultora de gestión administrativa en la ciudad de Guayaquil a través de un estudio de factibilidad.

Factibilidad técnica.

El iniciar una empresa consultora y asesora de gestión administrativa requiere un conocimiento amplio y experiencia en elaboración de planes de negocio y éxito en ellos, requiere haber experimentado diferentes situaciones del día a día en las empresas para poder sugerir una decisión, se requiere mucho tiempo de experiencia asesorando ya que la consultoría en materia administrativa se basa más en opiniones y en errores captados de otros ambientes que han posibilitado formular soluciones que se apliquen a otros ambientes de otras empresas.

Los socios de este negocio poseen la experiencia suficiente en materia administrativa, uno de los socios conforma la línea de supervisión de una agencia bancaria importante de la ciudad sin embargo a nivel micro empresario y corporativo no se posee una carta de presentación en materia de asesoría administrativa, el fuerte de la sociedad es su conocimiento en materia tributaria y contabilidad ya que ambos socios dominan el tema, las leyes, los procesos contables y por la experiencia que se posee pueden dar credibilidad a los futuros clientes.

En el estudio de mercado se detectó una fuerte demanda de personas con ganas de emprender negocios pero que no saben cómo hacerlo o que luego de hacerlo han fracasado y han abandonado sus ganas de emprender por el temor a perder tiempo y dinero, sin embargo ¿Cómo se puede asesorar sin

antes no haber tenido una experiencia de emprendimiento? Ya que nadie aprende de las experiencias ajenas por lo que se considera primero emprender un negocio y vivir todas las dificultades, aplicar las estrategias y elaborar una fórmula de éxito que pueda ser vendida por un precio.

En cuanto a los recursos que se tienen una empresa de este tipo requiere de manejar programas presupuestarios, dominio de Microsoft Project y otros utilitarios los cuales son de dominio de los socios, por lo que dicho esto se considera que es factible el inicio de una empresa de asesoría de gestión administrativa pues los socios han experimentado lo que es emprender un negocio, dominan el tema de la asesoría en materia de administración además se considera factible el inicio de una empresa que preste servicios tributarios ya que es un tema que los socios manejan con experticia.

Factibilidad operativa.

En cuando a lo operativo este tipo de negocios de asesoría no requiere de mucho personal en sus inicios ya que los contratos que se consigan no serán muchos hasta que la empresa logré establecer una reputación y se pueda ganar más adeptos al servicio, es decir que basta con una inversión en equipos de computación y los diferentes programas que se necesiten para la prestación de servicios luego el recurso humano será brindado por los socios hasta que por crecimiento y manejo de cartera de clientes se tenga que incurrir en contratación de personal.

Al ser una empresa pequeña recién constituida y con solo dos personas representándola no se requiere de aplicar departamentalización por lo que su administración y gerenciamiento está bajo responsabilidad de una de las dos personas que mediante acuerdo se haya elegido.

Por ser una empresa de prestación de servicios y de constante movimiento por sus socios cuentan con un vehículo ejecutivo que permite el

fácil traslado donde los clientes soliciten las reuniones, la visita para palpar el día a día y para poder entregar los informes de la gestión.

Dicho esto se considera factible el inicio de una empresa consultora por poseer los recursos necesarios para hacerlo.

Factibilidad económica.

Fuente de financiamiento.

Al proponer una empresa en compañía limitada por presentar una sociedad familiar no se puede adquirir inmediatamente un crédito con alguna institución financiera ya que es requisito fundamental el manejo de relaciones comerciales mínimo seis meses para que se pueda otorgar un crédito a una compañía por lo que se lo financiaría como persona natural por uno de los socios como un crédito de consumo.

El crédito se lo realizaría con Banco Pichincha por la facilidad que se obtiene ya que por trabajar uno de los socios ahí existe facilidad en el seguimiento y manejo de las relaciones comerciales. El banco financia a una tasa del 15.18% fija a un plazo mínimo de tres años (36 meses)

Es necesario mencionar que al momento no se requiere de una inversión fuerte pues cuentan con equipos de computación de última tecnología que serán destinados al negocio, además de hacer base en las empresas que soliciten el servicio y a medida que se expanda se podrá financiar el alquiler o construcción de una oficina para respaldar las operaciones de la empresa.

Inversión inicial.

La inversión inicial contempla un bajo costo ya que se trabaja en calidad de servicios prestados utilizando las instalaciones de los clientes en primera instancia.

Estructura de capital.

El capital a utilizar proviene de fondos propios el cual contempla una inversión de 4000 USD detallada de la siguiente manera:

Tabla 2. ESTRUCTURA DE CAPITAL PROPIO

Equipo de computación	4.000,00
3 laptops	1200
Licencia Software	400

Elaborado por el autor.

Tabla 3. BALANCE INICIAL

<u>ACTIVO CORRIENTE</u>	-
Banco	-
<u>ACTIVO FIJO</u>	4.000,00
Equipo de Computación	3.600,00
Licencia Software	400,00
<u>PASIVO A CORTO PLAZO</u>	-
<u>PASIVO A LARGO PLAZO</u>	-
<u>CAPITAL</u>	4.000,00

Gastos.

Al iniciar este negocio se contemplarán varios gastos, entre esos los de constitución de compañía, sueldos y salarios, capacitación, transporte entre otros por lo que este tipo de negocio se considera muy rentable debido al valor de los contratos que se puedan adquirir con diferentes clientes.

Inicialmente se plantea que la empresa inicie funciones utilizando la infraestructura de los clientes, es decir prestar el servicio en sitio de esta manera el primer año no se incurre en gasto de arriendo ni muebles de oficina, además al no tener un local donde funcionar no requiere de permisos municipales y se adecuará los despachos personales de los socios para la actividad de la empresa.

La empresa inicia actividades brindando sus servicios a un cliente potencial del portafolio de uno de los socios por lo que la publicidad se contemplará como gasto en un plazo de dos meses luego de operar con el cliente y la estrategia a utilizar es el volanteo y la tarjeta de presentación ya que los clientes se los irá a buscar mediante la red de contactos que los socios mantienen.

Los gastos por sueldo y salarios de los socios y a su vez los trabajadores serán trasladados en el contrato al cliente bajo un contrato de prestación de servicios y será facturado.

Un contrato inicial está estipulado en 2500 USD aproximadamente contemplando ahí los sueldos de los socios pero cabe recalcar que la empresa posee en carpeta tres clientes potenciales a los cuales se ofrecerá los servicios en base a planes de trabajo y logrando firmar un contrato.

El negocio inicia bajo una realidad y no inspirado en fantasías por lo que la empresa al ser pequeña recuperará sus gastos de constitución y publicidad

en dos meses y a medida de que vaya creciendo el negocio se contemplarán más gastos que luego de un análisis se pueda decidir si también se traslada el costo al usuario.

Dicho esto se considera factible desde lo económico la creación de una empresa que preste servicios contables y tributarios pues no se gasta mucho en su constitución y se integra en un mercado altamente rentable apalancado con un cliente fuerte que maneja buenos saldos promedios y parte hacia arriba.

A continuación se detalla una tabla donde se refleja la proyección de ingresos y gastos para cinco años.

Tabla 5. PROYECCION ANUAL (5 AÑOS)

Entradas	2015	2016	2017	2018	2019
Servicios Prestados	6.000,00	19.200,00	24.000,00	28.800,00	33.600,00
Otros:	3.000,00	-	-	-	-
Salidas					
Rentas	-	4.200,00	4.800,00	5.400,00	5.400,00
Teléfonos	180,00	360,00	360,00	360,00	360,00
Muebles	-	1.000,0	900,00	800,00	700,00
Misceláneos	450,00	-	-	900,00	900,00
Suministros de Oficina	240,00	480,00	480,00	480,00	480,00
Nómina	3.600,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00
Impuestos sobre Nómina	336,60	841,50	841,50	841,50	841,50
Publicidad	300,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Reparaciones y Mantenimientos	300,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Gastos de transporte	600,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
ENTRADAS - SALIDAS	2.993,40	918,54	5.218,50	8.618,50	13.518,50

Elaborado por el autor

Desembolso Inicial

Tasa Interna de Retorno (TIR)

AÑO	COBROS	PAGOS	FLUJOS DE CAJA
0			-4.000,00
1	<input type="text" value="9.000,0"/>	<input type="text" value="6.006,6"/>	2.993,40
2	<input type="text" value="19.200,0"/>	<input type="text" value="18.281,5"/>	918,50
3	<input type="text" value="24.000,0"/>	<input type="text" value="18.781,5"/>	5.218,50
4	<input type="text" value="28.800,0"/>	<input type="text" value="20.181,5"/>	8.618,50
5	<input type="text" value="33.600,0"/>	<input type="text" value="20.081,5"/>	13.518,50

Figura 3. TIR

Indicadores financieros.

$$\text{Margen bruto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

Figura 4. Fórmula del margen bruto de utilidad.

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Figura 5. Fórmula de margen neto de utilidad

Tabla 5. Indicadores financieros

	2015	2016	2017	2018	2019
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	150,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MARGEN NETO UTILIDAD	49,89%	4,78%	21,74%	29,93%	40,23%

Elaborado por el autor

Demanda insatisfecha.

En la ciudad de Guayaquil de cada diez personas tres buscan emprender su idea de negocio y no cuentan con las herramientas para hacerlo por lo que aceptan la necesidad de una asesoría administrativa que oriente en como emprender su idea, así mismo existen negocios ya creados pero que no despuntan y no han crecido como su dueño visionó en algún momento es ahí donde se detecta la posibilidad de acceso a la empresa con los servicios de asesoría administrativa y tributaria.

Como ya se determinó en la factibilidad técnica el proyecto como asesoría administrativa no era factible por lo que se ha enfocado en los clientes quienes manejen negocios en marcha y necesiten asesoría y servicios tributarios.

Target.

El negocio plantea la captación de clientes en base al portafolio actual de uno de los socios a los cuales se les ha elaborado un plan de trabajo bajo un contrato de prestación de servicios de 750 USD y se muestran interesados por contar con los servicios de la futura empresa. Toda la proyección en base a lo expuesto se puede visualizar en el [flujo de caja](#).

Uno de los clientes es el señor Yu Shiu Wai Kwun quien se encuentra en proyectos de expansión con la creación de una nueva empresa llamada

FEWIK S.A. en la cual la empresa que nacerá de este estudio estará encargada de la administración contable y financiera.

Otro cliente potencial es el señor Tan Lui Ey Peng propietario del Restaurant Palacio de Oro quien de la misma manera se encuentra interesado en la propuesta de la empresa prestadora de servicios contables y tributarios.

En búsqueda de clientes la empresa también acogerá a pequeños locales y negocios que deseen llevar su contabilidad con nosotros, claro está que el valor de los contratos no será igual, ya que debe ser coherente con el ambiente en donde se desenvuelve el negocio.

Es así que se determina al target como a todo emprendedor y propietario de su negocio en sus diferentes dimensiones que busque llevar un orden tributario y una contabilidad eficiente.

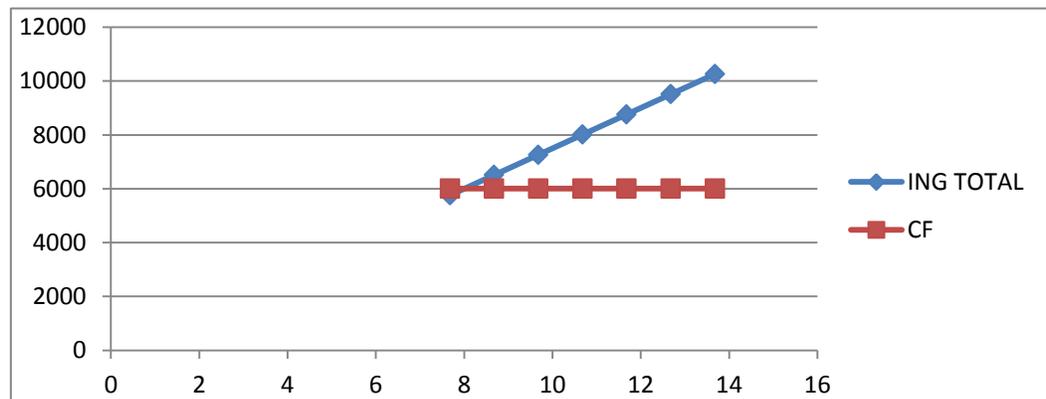


Figura 5. Bahía de Guayaquil, Fuente: Google

Punto de equilibrio.

Tabla 6. Punto de equilibrio

PRECIO UNITARIO	750,00
CONTRATOS FIRMADOS	2
OTROS INGRESOS	
INGRESO TOTAL	1.500,00
- COSTO FIJO TOTAL	6.006,60
CVT	
CVU	-
- CANTIDAD DE EQUILIBRIO	8



Elaborado por el autor

Se toma en consideración el precio unitario y los costos fijos y variables para determinar que se deben firmar 8 contratos para alcanzar nuestro punto de equilibrio en un año.

Conclusiones del estudio de factibilidad.

Una vez que se realizó un estudio de factibilidad determinamos lo siguiente:

Es factible una empresa que preste servicios de consultoría en gestión administrativa en la ciudad de Guayaquil ya que mercado y necesidad existen.

Dentro de la empresa se ofrece servicios tributarios y contables en un mercado altamente rentable.

En base al flujo de caja proyectado en el cual se contemplan los ingresos y egresos se determina una TIR de 86.23% lo que nos demuestra lo rentable que es el negocio.

En base al punto de equilibrio se determina que se debe firmar 8 contratos para alcanzar nuestro punto de equilibrio.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA

Luego de que se ha realizado un estudio de mercado y de factibilidad en los cuales se tuvo como objetivo determinar la viabilidad de negocio se determinó que se sugiere no iniciar un negocio que comprenda una empresa consultora de gestión administrativa pues como se mencionó los socios, quienes son los principales ejecutores de la idea, no cuentan con la experiencia necesaria para en temas administrativos ni con los programas informáticos requeridos por otra parte se considera que el servicio de consultoría de gestión administrativa sea aplicado como una rama de una empresa más consolidada en el tiempo con una reputación ya establecida.

La experticia de los socios se centra en el ámbito contable y tributario por lo que se propone que se emprenda una empresa que preste estos servicios explotando al máximo los conocimientos de los socios y de la red de contactos que con las que cuenten para captar clientes.

Una vez dicho esto, se propone también realizar un estudio aparte en la cual se analice los diferentes tipos de administradores y cuál es el que mejor resultado da ya que el proyecto en un inicio trató de analizar los diferentes perfiles que existen pero se requiere de mayor tiempo de análisis, mayores muestras y una amplia recolección de datos. Este estudio podría servir como ante sala para la creación de la rama de consultoría administrativa en la empresa que se constituya.

CONCLUSIONES

Luego del estudio realizado se concluye lo siguiente:

Es factible iniciar una empresa consultora de gestión administrativa.

En Guayaquil existen muchas personas con ganas de emprender un negocio propio motivado en generar más ingresos y autorealizarse como persona.

En la ciudad existen alrededor de 942 empresas con la misma actividad comercial que se propone, sin embargo las personas no conocen que hay empresas que pueden asesorar en cómo crear un negocio por lo que este proyecto aprovecha ese desconocimiento como ventaja y detecta un nicho de mercado.

El negocio posee una rentabilidad del 86.23%

Se necesita firmar 8 contratos para alcanzar el punto de equilibrio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda explotar los conocimientos de los socios y emprender una empresa que preste servicios contables y tributarios lo cual les dará mayor posicionamiento y dominio del mercado.

Se recomienda emprender un estudio de los diferentes perfiles de administradores como ante sala de la rama de consultoría de gestión administrativa.

Se recomienda realizar un estudio cuantitativo en base a las variables detectadas en este estudio que motivan a emprender a los ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, E. (2006). *Teoría de las Organizaciones*.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitucion del Ecuador*.
- Embajada del Ecuador en China. (15 de Enero de 2015). *Embajada del Ecuador en China*. Obtenido de <http://www.ecuadorencina.org.ec/ecuador-china>
- García, C. (2012). Documento de Apoyo. *Curso de Liderazgo, Trabajo en Equipo y Resolución de Problemas.*, (pág. 17).
- Hamel, G. (2008). *El Futuro de la Administración*.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- James Stoner, E. F. (1996). *Administracion*. Prentice Hall.
- Marcus Buckingham, C. C. (2009). *Fisrt, Break All The Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently*. Simon & Schuster.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*.
- Stephen Neale, L. S.-A. (2011). *Emotional Intelligence Coaching*. Kogan Page.
- Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Tomás Crespo, J. L. (2003). *Administracion de Empresas*.
- Universidad Peruana de los Andes. (2011). *Enfoques Modernos de Administración*. Huancayo.
- Wheelen, T. L. (2007). *Administración Estratégica y Política de Negocios*.

ANEXOS

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$0	\$499	\$098	\$1,497	\$1,996	\$2,495	
Entradas							
Ingresos	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	6,000
Otros	500	500	500	500	500	500	3,000
Total de Entradas	\$1,500	\$1,500	\$1,500	\$1,500	\$1,500	\$1,500	\$9,000
Balance Disponible	\$1,500	\$1,999	\$2,498	\$2,997	\$3,496	\$3,995	
Salidas							
Conferencias y Seminarios							0
Teléfonos	30	30	30	30	30	30	180
Pagos Legales							0
Misceláneos	25	25	25	25	25	25	150
Suministros de Oficina	40	40	40	40	40	40	240
Notaria	600	600	600	600	600	600	3,600
Impuestos sobre Notaria	56	56	56	56	56	56	336
Declaro Incur sueldo							0
Declaro cuatro sueldos							0
Publicidad	50	50	50	50	50	50	300
Reparaciones y Mantenimientos	50	50	50	50	50	50	300
Gastos de Viajes	100	100	100	100	100	100	600
Subtotal	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$6,007
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							0
Deuda Principal							0
Utilidades a socios / Dueño							0
Otros							0
Subtotal	\$0						
Total Salidas	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$1,001	\$6,007
Balance de Flujo de Efectivo Final	\$499	\$998	\$1,497	\$1,996	\$2,495	\$2,993	

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$	\$77	\$153	\$230	\$306	\$383
Entradas						
Servicios Prestados	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600
Otros:						
Total de Entradas	\$1,600	\$1,600	\$1,600	\$1,600	\$1,600	\$1,600
Balance Disponible	\$1,600	\$1,677	\$1,753	\$1,830	\$1,906	\$1,983
Salidas						
Conferencias y Seminarios						
Rentas	350	350	350	350	350	350
Telefonos	30	30	30	30	30	30
Muebles	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33
Miscelaneos						
Suministros de Oficina	40	40	40	40	40	40
Botina	750	750	750	750	750	750
Impuestos sobre Nómina	70,13	70,13	70,13	70,13	70,13	70,13
Impuestos de reserva						
Impuesto tercer sueldo						
Impuesto cuarto sueldo						
Publicidad	50	50	50	50	50	50
Reparaciones y Mantenimientos	50	50	50	50	50	50
Costos de Vehiculos	100	100	100	100	100	100
Subtotal	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523
Otras Salidas de Efectivo						
Adquisiciones de Capital						
Deuda Principal						
Utilidades a socios / Dueño						
Otros						
Subtotal	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Salidas	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523
Balance de Flujo de Efectivo Final	\$77	\$153	\$230	\$306	\$383	\$459

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$459	\$536	\$612	\$689	\$765	\$842	
Entradas							
Ingresos	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	19,200
Otros:							0
Total de Entradas	\$1,600	\$1,600	\$1,600	\$1,600	\$1,600	\$1,600	\$19,200
Balance Disponible	\$2,059	\$2,136	\$2,212	\$2,289	\$2,365	\$2,442	
Salidas							
Conferencias y Seminarios							0
Rentas	350	350	350	350	350	350	4,200
Telefonos	30	30	30	30	30	30	360
Muebles	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	1,000
Miscelaneos							0
Suministros de Oficina	40	40	40	40	40	40	480
Botina	750	750	750	750	750	750	9,000
Impuestos sobre Nómina	70,13	70,13	70,13	70,13	70,13	70,13	841
Impuestos de reserva							0
Impuesto tercer sueldo							0
Impuesto cuarto sueldo							0
Publicidad	50	50	50	50	50	50	600
Reparaciones y Mantenimientos	50	50	50	50	50	50	600
Costos de Vehiculos	100	100	100	100	100	100	1,200
Subtotal	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$18,281
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							0
Deuda Principal							0
Utilidades a socios / Dueño							0
Otros							0
Subtotal	\$0						
Total Salidas	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$1,523	\$18,281
Balance de Flujo de Efectivo Final	\$536	\$612	\$689	\$765	\$842	\$919	

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$	\$435	\$870	\$1,305	\$1,740	\$2,174
Entradas						
Servicios Prestados	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000
Total de Entradas	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000
Balance Disponible	\$2,000	\$2,435	\$2,870	\$3,305	\$3,740	\$4,174
Salidas						
Conferencias y Seminarios						
Rentas	400	400	400	400	400	400
Teléfonos	30	30	30	30	30	30
Muebles	75	75	75	75	75	75
Misceláneos						
Suministros de Oficina	40	40	40	40	40	40
Impuestos sobre Nómina	750	750	750	750	750	750
Impuestos sobre Nómina	70	70	70	70	70	70
Fondos de Reserva						
Retorno tercer sueldo						
Retorno cuarto sueldo						
Publicidad	50	50	50	50	50	50
Reparaciones y Mantenimientos	50	50	50	50	50	50
Gastos de transporte	100	100	100	100	100	100
Subtotal	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565
Otras Salidas de Efectivo						
Adquisiciones de Capital						
Deuda Principal						
Utilidades a socios / Dueño						
Otros						
Subtotal	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Salidas	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565
Balance de Flujo de Efectivo Final	\$435	\$870	\$1,305	\$1,740	\$2,174	\$2,609

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$2,609	\$3,044	\$3,479	\$3,914	\$4,349	\$4,784	
Entradas							
Ingresos	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	24,000
Total de Entradas	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$24,000
Balance Disponible	\$4,609	\$5,044	\$5,479	\$5,914	\$6,349	\$6,784	
Salidas							
Conferencias y Seminarios							0
Rentas	400	400	400	400	400	400	4,800
Teléfono	30	30	30	30	30	30	360
Muebles	75	75	75	75	75	75	900
Misceláneos							0
Suministros de Oficina	40	40	40	40	40	40	480
Nómina	750	750	750	750	750	750	9,000
Impuestos sobre Nómina	70	70	70	70	70	70	840
							0
							0
Publicidad	50	50	50	50	50	50	600
Reparaciones y Mantenimientos	50	50	50	50	50	50	600
Gastos de Viajes	100	100	100	100	100	100	1,200
Subtotal	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$18,782
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							0
Deuda Principal							0
Utilidades a socios / Dueño							0
Otros							0
Subtotal	\$0						
Total Salidas	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$1,565	\$18,782
Balance de Flujo de Efectivo Final	\$3,044	\$3,479	\$3,914	\$4,349	\$4,784	\$5,219	

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$	-	\$718	\$1,436	\$2,155	\$2,873	\$3,591
Entradas							
Servicios Prestados		2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400
Total de Entradas		\$2,400	\$2,400	\$2,400	\$2,400	\$2,400	\$2,400
Balance Disponible		\$2,400	\$3,118	\$3,836	\$4,555	\$5,273	\$5,991
Salidas							
Conferencias y Seminarios							
Rentas		450	450	450	450	450	450
Teléfonos		30	30	30	30	30	30
Muebles		67	67	67	67	67	67
Miscelaneos		75	75	75	75	75	75
Suministros de Oficina		40	40	40	40	40	40
Nómina		750	750	750	750	750	750
Impuestos sobre Nómina		70	70	70	70	70	70
Fondos de reserva							
Decimo tercer sueldo							
Decimo cuarto sueldo							
Publicidad		50	50	50	50	50	50
Reparaciones y Mantenimientos		50	50	50	50	50	50
Gastos de Transporte		100	100	100	100	100	100
Subtotal		\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							
Deuda Principal							
Utilidades a socios / Dueño							
Otros							
Subtotal		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Salidas		\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682
Balance de Flujo de Efectivo Final		\$718	\$1,436	\$2,155	\$2,873	\$3,591	\$4,309

Ampliar (Ctrl+0)

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$4,309	\$5,027	\$5,746	\$6,464	\$7,182	\$7,900	
Entradas							
Ingresos		2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	25,800
Total de Entradas		\$2,400	\$2,400	\$2,400	\$2,400	\$2,400	\$28,800
Balance Disponible		\$6,709	\$7,427	\$8,146	\$8,864	\$9,582	
Salidas							
Conferencias y Seminarios							0
Rentas		450	450	450	450	450	5,400
Teléfonos		30	30	30	30	30	360
Muebles		67	67	67	67	67	804
Miscelaneos		75	75	75	75	75	900
Suministros de Oficina		40	40	40	40	40	480
Nómina		750	750	750	750	750	9,000
Impuestos sobre Nómina		70	70	70	70	70	840
Fondos de reserva							0
Decimo tercer sueldo							0
Decimo cuarto sueldo							0
Publicidad		50	50	50	50	50	600
Reparaciones y Mantenimientos		50	50	50	50	50	600
Gastos de Viajes		100	100	100	100	100	1,200
Subtotal		\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$20,182
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							0
Deuda Principal							0
Utilidades a socios / Dueño							0
Otros							0
Subtotal		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Salidas		\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$1,682	\$20,182
Balance de Flujo de Efectivo Final		\$5,027	\$5,746	\$6,464	\$7,182	\$7,900	\$8,619

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$	-	\$1.127	\$2.253	\$3.380	\$4.506	\$5.633
Entradas							
Servicios Prestados		2.800	2.800	2.800	2.800	2.800	2.800
Total de Entradas		\$2.800	\$2.800	\$2.800	\$2.800	\$2.800	\$2.800
Balance Disponible		\$2.800	\$3.927	\$5.053	\$6.180	\$7.306	\$8.433
Salidas							
Conferencias y Seminarios							
Rentas		450	450	450	450	450	450
Teléfonos		30	30	30	30	30	30
Muebles		58	58	58	58	58	58
Misceláneos		75	75	75	75	75	75
Suministros de Oficina		40	40	40	40	40	40
Nómina		750	750	750	750	750	750
Impuestos sobre Nómina		70	70	70	70	70	70
Fondos de reserva							
Décimo tercer sueldo							
Décimo cuarto sueldo							
Publicidad		50	50	50	50	50	50
Reparaciones y Mantenimientos		50	50	50	50	50	50
Gastos de Transporte		100	100	100	100	100	100
Subtotal		\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							
Deuda Principal							
Utilidades a socios / Dueño							
Otros							
Subtotal		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Salidas		\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673
Balance de Flujo de Efectivo Final		\$1.127	\$2.253	\$3.380	\$4.506	\$5.633	\$6.759

<i>Flujo Inicial de Efectivo</i>	\$6.759	\$7.886	\$9.012	\$10.139	\$11.265	\$12.392	
Entradas							
Ingresos		2.800	2.800	2.800	2.800	2.800	\$1.000
Total de Entradas		\$2.800	\$2.800	\$2.800	\$2.800	\$2.800	\$33.600
Balance Disponible		\$9.559	\$10.686	\$11.812	\$12.939	\$14.065	
Salidas							
Conferencias y Seminarios							0
Rentas		450	450	450	450	450	1.800
Teléfonos		30	30	30	30	30	120
Muebles		58	58	58	58	58	231
Misceláneos		75	75	75	75	75	300
Suministros de Oficina		40	40	40	40	40	160
Nómina		750	750	750	750	750	3.000
Impuestos sobre Nómina		70	70	70	70	70	280
Fondos de reserva							0
Décimo tercer sueldo							0
Décimo cuarto sueldo							0
Publicidad		50	50	50	50	50	200
Reparaciones y Mantenimientos		50	50	50	50	50	200
Gastos de Transporte		100	100	100	100	100	400
Subtotal		\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$20.082
Otras Salidas de Efectivo							
Adquisiciones de Capital							0
Deuda Principal							0
Utilidades a socios / Dueño							0
Otros							0
Subtotal		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Salidas		\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$1.673	\$20.082
Balance de Flujo de Efectivo Final		\$7.886	\$9.012	\$10.139	\$11.265	\$12.392	\$13.519

PROYECCION ANUAL (5 AÑOS)

Entradas	2015	2016	2017	2018	2019
Servicios Prestados	6.000,00	19.200,00	24.000,00	28.800,00	33.600,00
Otros:	3.000,00	-	-	-	-
Salidas					
Rentas	-	4.200,00	4.800,00	5.400,00	5.400,00
Teléfonos	180,00	360,00	360,00	360,00	360,00
Muebles	-	1.000,00	900,00	800,00	700,00
Micelaneos	450,00	-	-	900,00	900,00
Suministros de Oficina	240,00	480,00	480,00	480,00	480,00
Nómina	3.600,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00	9.000,00
Impuestos sobre Nómina	336,60	841,50	841,50	841,50	841,50
Publicidad	300,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Reparaciones y Mantenimientos	300,00	600,00	600,00	600,00	600,00
Gastos de transporte	600,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00
ENTRADAS - SALIDAS	2.993,40	918,54	5.218,50	6.618,50	13.518,50

	2015	2016	2017	2018	2019
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	150,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MARGEN NETO UTILIDAD	49,89%	4,78%	21,74%	29,93%	40,23%

Fecha: / /

Estudio de Mercado

Ambiente:

Transición pendiente

Institución financiera: horario Lun-Vier 10h - 18h
 Sub-pon Pon 10h - 18h
 Objeto: Administración (existente) 10h - 18h

- El estudio es elaborado por el autor del proyecto que le es superior a la agencia de la Institución Bancaria.
- En la institución laboran 11 personas compuesto de 2 supervisores y 1 gerente.

Líneas de expansión:

- Se entrevistaran a los supervisores y jefe de agencia.

Área Comercial horario Lun-Pon 10h - 18h

↳ Tener a la expansión.

Se entrevistaran al (cliente del negocio) → Área de supervisión.

de calidad con tu familia, promueve espacios de recreación sin distracciones

Fecha: / /

Entrevista #1

Nombre: Luis Sanchez
 Edad: 23 años
 Actividad: Estudiante Ecotec.
 Trabajador de CP.

* Más ingresos
 * motivos personales y familiares de apoyo --
 * Oportunidad.
 + Análisis de Mercado
 + 3-4 meses recupero inversión
 + Riqueza = confianza
 + 2200 = 2 años: \$2200 1 semana.
 + Respeto Palen, etico.
 + Estable, después a pesar \$500 -
 + Visual de obs año - aprende →
 + Aseero.
 * Tienda depositiva →

* Contador - Tributar - Dist. Cofe. - Colegio
 * 5... etc
 + cumplido → mejor calidad papeles y en papel.
 + Jofrey Pérez.

Fecha: / /

Entrevista #2

▶ AND CASHES FONSECA / 29 años
 NEGOCIO FARMACIAS RUSIA Y OLIVOS.

Notas Preguntas

* Explicación negocio en su propia
 + La sujeción FARMACIA X no poseer la misma usua
 + Mantener oficinas mercados para la relación
 DE LA INDUSTRIA DE NEGOCIO
 * OBJETIVO, NEGOCIO FAMILIAR
 + Motivación por emprendimiento y generar ingresos.

con tu familia, promueve espacios de recreación sin distracciones

Fecha: / /

Entrevista #3

Cristóbal Sanchez / 57 años
 Negocio de Restaurant

FRACASO

NOTAS

- * Liquidado de su trabajo anterior.
- * Motivado por buena ingresos y productividad
- * Desmotivado por fracasos
- * Puro Asesino

ca tu futuro, elabora un presupuesto familiar

Fecha: / /

Entrevista #4

Yo situo mi negocio / 40 años.

CIANO → FRACASOS.

NEGOCIO MALICIAO Y DE 15 años.

NOTAS

- * Perseverancia.
- * Paciencia.
- * Competitividad.
- * Ansiedad de emprender.
- * Busca crear
- * Busca expansionar.

dad con tu familia, promueve espacios de recreación sin distracciones