

TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA

APOYAR AL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE EXPORTACIONES MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA ESTABLECER UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN MATERIA DE COMERCIO INTERNACIONAL EN EL SECTOR NORTE DEL D.M.Q. 2015.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnólogo en administración bancaria y financiera

Autor: Cristian David Murgueytio Villegas

Tutor: Ing. Ángela Pimbo

Quito, octubre 2015

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se representan las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que han llegado son de mi absoluta responsabilidad

Cristian David Murgueytio Villegas

CC. 172594425-8

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Cristian David Murgueytio Villegas portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172594425-8 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *"La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato";* en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: "APOYAR AL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE EXPORTACIONES MEDIANTE UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA ESTABLECER UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN MATERIA DE COMERCIO INTERNACIONAL EN EL SECTOR NORTE DEL D.M.Q. 2015." facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo trascrito.

FIRMA _____

NOMBRE _____

CEDULA _____

Quito, a los 19 días del mes de Octubre del 2015

AGRADECIMIENTO

Gracias a todos los ingenieros quienes a través de su paciencia y pedagogía han compartido sus conocimientos, en especial a las ingenieras: Daysi Romo, Jaqueline Torres y mi tutora Ángela Pimbo por el aporte no solo profesional, por brindarme la guía necesaria para poder concluir este desafío académico.

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo incondicional.

A mis primos por su aliento a seguir adelante.

A mis compañeros por apoyarme y enseñarme a continuar.

A mi novia por no permitirme que me rinda.

ÍNDICE

Capítulo I……..1

1. Introducción…….1

1.1. Justificación……..2

1.2. Antecedentes…….3

Capítulo II…….5

2. Análisis situacional……..5

2.1 Ambiente externo…….…..5

2.1.1. Factor económico……...5

2.1.1.01 Inflación…….5

2.1.1.02 Producto interno bruto……...6

2.1.1.03 Balanza comercial…….…….7

2.1.1.03.01 Exportaciones…….……...8

2.1.1.03.02 Importaciones…….……...9

2.1.1.04 Tasa de interés…….…….10

2.1.1.04.01 Tasa de interés activa…….……..11

2.1.1.04.02 Tasa de interés pasiva…….…….11

2.1.2 Factor social……...12

2.1.2.01 Población económicamente activa……...12

2.1.2.02 Tasa de desempleo……...13

2.1.3 Factor legal……13

2.1.3.01 Requisitos para una pymes……...14

2.1.4 Factor Tecnológico……....15

2.2 Entorno local…….....15

2.2.1 Clientes……15

2.2.1.01 Clientes internos…….……..15

2.2.1.02 Clientes externos……..16

2.2.2 Proveedores……...16

2.2.3 Competidores……17

2.2.3.01 Competidores directos……..17

2.2.3.02 Competidores indirectos……..17

2.3 Análisis internos……18

2.3.1 Propuesta estratégica ……19

2.3.1.01 Misión……..……19

2.3.1.02 Visión……...19

2.3.1.03 Objetivos…….....20

2.3.1.03.01 Objetivo general……..20

2.3.1.03.02 Objetivos específicos……..20

2.3.1.04 Principios y valores…..…….20

2.3.1.04.01 Principios……20

2.3.1.04.02 Valores……....21

2.3.2 Gestión administrativa……...22

2.3.2.01 Planificación…..……..22

2.3.2.01.01 Metas…….……..22

2.3.2.01.02 Estrategias……...22

2.3.2.02 Organigrama……23

2.3.2.03 Identificación por cargo……..……..25

2.3.2.04 Dirección……..28

2.3.2.5 Control……...28

2.3.4 Gestión operativa……..29

2.3.5 Gestión comercial…….31

2.3.5.01 Producto……...31

2.3.5.02 Precio……...31

2.3.5.03 Plaza…….31

2.3.5.04 Promoción……31

2.3.5.05 Logotipo……...32

2.3.5.06 Slogan……..33

2.3.5.07 Material POP……....33

2.4 Análisis foda…….35

Capítulo III……..38

3.1 Análisis del consumidor……38

3.1.1 Determinación de la población y muestra…….39

3.1.1.01 Población…….39

3.1.1.02 Tamaño del universo o población……....40

3.1.1.03 Muestra……40

3.1.1.04 Formula de cálculo de la muestra……40

3.1.2 Técnicas de obtención de la información…….41

3.1.2.01 Modelo de la encuesta…….41

3.1.3 Análisis de la información……44

3.2 Oferta……52

3.2.1 Oferta actual……..52

3.2.2 Oferta proyectada……..53

3.3 Demanda……...53

3.3.1 Demanda actual……53

3.3.2 Demanda proyectada…….55

3.4 Balance Oferta Demanda……..55

3.4.1 Balance actual……...55

3.4.2 Balance proyectado……...56

Capítulo IV…….57

4.1 Tamaño del proyecto……57

4.1.1 Capacidad instalada……...57

4.1.2 Capacidad optima……..58

4.2 Localización……..59

4.2.1 Maco localización…….59

4.2.2 Micro localización……60

4.2.3 Localización optima……..61

4.3 Ingeniería del producto……..61

4.3.1 Definición del servicio……..62

4.3.2 Distribución de planta……...62

4.3.3. Proceso productivo……...70

4.3.4 Maquinaria y equipo…….72

Capítulo V……..75

5.1 Ingresos operacionales y no operacionales……..75

5.1.1 Ingresos operacionales……..75

5.1.2 Ingresos no operacionales……78

5.2 Costos……...78

5.2.1 Costo directo……79

5.2.2 Costos indirectos……...79

5.2.3 Gastos administrativos……..80

5.2.4 Costo de ventas…..……81

5.2.5 Costos financieros.……82

5.2.6 Costos fijos y variables……83

5.2.6.01 Costos fijos……...83

5.2.6.02 Costos variables……...84

5.3 Inversiones……84

5.3.1 Inversión fija……85

5.3.1.01 Activos fijos……85

5.3.1.02 Activos diferidos…..……85

5.3.2 Capital de trabajo……..85

5.3.3 Fuentes de financiamiento y uso de fondos……..86

5.3.4 Amortización del financiamiento……..88

5.3.5 Depreciaciones……..89

5.3.6 Estado de situación inicial…….90

5.3.7 Estado de resultados proyectos…….92

5.3.8 Flujo de caja……..93

5.4 Evaluación……93

5.4.1 Tasa de descuento…….93

5.4.2 VAN……..94

5.4.3 TIR……95

5.4.4 PRI……96

5.4.5 RCB……..97

5.4.6 Punto de equilibrio……...……99

5.4.7 Análisis de los índices financieros…….100

5.4.7.01 ROE……...100

5.4.7.02 ROA……..101

5.4.8.03 ROI……102

Capítulo VI……...103

6.1 Impacto ambiental……..103

6.2 Impacto económico……103

6.3 Impacto productivo……104

6.4 Impacto social……104

Capítulo VII…….106

7.1 Conclusiones……..106

7.2 Recomendaciones……..117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inflación……...6

Tabla 2 Balanza comercial……...8

Tabla 3 Exportaciones……..9

Tabla 4 Importaciones……10

Tabla 5 Tasa de interés……...11

Tabla 6 Población económicamente activa……12

Tabla 7 Tasa de desempleo……..13

Tabla 8 Género en encuesta……..……..44

Tabla 9 Actividad económica……..…....44

Tabla 10 Pregunta No. 1……45

Tabla 11 Pregunta No. 2……46

Tabla 12 Pregunta No. 3……46

Tabla 13 Pregunta No. 4……47

Tabla 14 Pregunta No. 5……48

Tabla 15 Pregunta No. 6……48

Tabla 16 Pregunta No. 7……49

Tabla 17 Pregunta No. 8…….50

Tabla 18 Pregunta No. 9…….51

Tabla 19 Pregunta No. 10……...51

Tabla 20 Oferta actual……53

Tabla 21 Oferta proyectada……53

Tabla 22 Aceptación del servicio……...54

Tabla 23 Frecuencia de visitas……...54

Tabla 24 Demanda actual……...54

Tabla 25 Demanda proyectada……...55

Tabla 26 Balance Oferta -Demanda actual…….....56

Tabla 27 Balance proyectado…….56

Tabla 28 Capacidad instalada…….58

Tabla 29 Capacidad optima……58

Tabla 30 Localización optima……61

Tabla 31 Distribución de planta…….63

Tabla 32 Matriz de lectura triangular…….65

Tabla 33 Muebles y enseres…….…...72

Tabla 34 Equipo de oficina…….…....73

Tabla 35 Equipo de computación……...73

Tabla 36 Total de activos……...74

Tabla 37 Costo del servicio base……76

Tabla 38 Costo del servicio medio……76

Tabla 39 Costo del servicio premium……76

Tabla 40 Precio promedio de venta……77

Tabla 41 ingresos operacionales……77

Tabla 42 Proyección de ingresos……78

Tabla 43 Mano de obra……...79

Tabla 44 Costos indirectos de fabricación……..80

Tabla 45 Gastos administrativos……80

Tabla 46 Otros gastos administrativos……...81

Tabla 47 Costo de ventas……....82

Tabla 48 Costo financiero……..82

Tabla 49 Costo financiero interés……...83

Tabla 50 Costo fijo……83

Tabla 51 Costo variable……..84

Tabla 52 Activos fijos……85

Tabla 53 Activos diferidos……85

Tabla 54 Capital de trabajo……86

Tabla 55 Financiamiento y recursos……...87

Tabla 56 Datos de crédito……...88

Tabla 57 Tabla de amortización…….89

Tabla 58 Depreciación de activos fijos…….……..90

Tabla 59 Estado de situación financiera inicial…….…….….91

Tabla 60 Estado de resultado proyectado…….…….…..92

Tabla 61 Flujo de caja…….…….…...93

Tabla 62 Tasa de descuento…….……94

Tabla 63 Datos del VAN…….……95

Tabla 64 Datos del TIR…….……..96

Tabla 65 Periodo de recuperación de la inversión……..97

Tabla 66 Relación costo beneficio…….....98

Tabla 67 Comprobación de punto de equilibrio…….....99

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Proveedores...……...6

Cuadro 2 Matriz de elaboración de principios y valores……..……18

Cuadro 3 Matriz de elaboración de misión……..19

Cuadro 4 Matriz de elaboración de visión ……..19

Cuadro 5 Matriz foda oportunidades y amenazas……...…….36

Cuadro 6 Matriz foda fortalezas y debilidades……...…….36

Cuadro 7 Segmento de mercado……..……..39

Cuadro 8 Tamaño del universo……42

Cuadro 9 Macro localización……..59

Cuadro 10 Código de cercanía…….……..……..63

Cuadro 11 Razones de cercanía……...……64

Cuadro 12 Desarrollo del flujograma…….…72

Tabla 13 Matriz foda fortalezas y debilidades…….38

Tabla 14 Segmento de mercado……..41

Tabla 15 Tamaño del universo……42

Tabla 16 Género en encuesta……..46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Producto interno bruto……..……..6

Gráfico 2 Organigrama……..…….23

Grafico 3 Control del servicio…….28

Gráfico 4 Flujo del servicio…….30

Grafico 5 Logotipo……..32

Gráfico 6 Material POP……...33

Gráfico 7 Hoja membretada……34

Grafico 8 Tarjeta de presentación……34

Gráfico 9 Carpeta y sobre……35

Gráfico 10 Genero en la encuesta……44

Gráfico 11 Actividad económica…….44

Gráfico 12 Pregunta No. 1……..45

Gráfico 13 Pregunta No. 2……..46

Gráfico 14 Pregunta No. 3……..46

Gráfico 15 Pregunta No. 4…….....47

Gráfico 16 Pregunta No. 5……..48

Gráfico 17 Pregunta No. 6……...48

Gráfico 18 Pregunta No. 7…..……49

Gráfico 19 Pregunta No. 8……..50

Gráfico 20 Pregunta No. 9……...51

Gráfico 21 Pregunta No. 10…….52

Gráfico 22 Macro localización……60

Gráfico 23 Micro localización……60

Gráfico 24 Matriz triangular……...64

Gráfico 25 Plano de planta……..65

Gráfico 26 Área administrativa……..…….66

Gráfico 27 Área exportaciones……..……..66

Gráfico 28 Secretaria……..67

Gráfico 29 Recepción…….…….……68

Gráfico 30 Baño administrativo y exportaciones……68

Grafico 31 Bodega de suministros……..69

Gráfico 32 Comedor……69

Gráfico 33 Flujograma del servicio……71

Gráfico 34 Punto de equilibrio…….100

RESUMEN EJECUTIVO

"EXPORTSFAST" es una empresa dedicada a la prestación de servicios de exportación, donde su objetivo es desarrollar un servicio de calidad, el mismo que será eficaz y eficiente, donde tanto el personal de la empresa como el cliente se involucraran y con ello se lograra cumplir los objetivos esperados.

El sector de las exportaciones se encuentra en un constante crecimiento, debido al desarrollo de la matriz productiva, "Exportsfast" desarrollara servicios de exportación que están dirigidas a pymes, que representan un target medio alto, debido a que el valor del servicio es costoso.

"Exportsfast" con la finalidad de aumentar el movimiento del mercado, pone a disposición un sistema de pagos, en el cual el 50% del valor es cobrado a la firma del contrato del servicio o su facturación, y el otro 50% cuando se dé por finalizado el servicio confirmando la llegada del envió.

Para el desarrollo del servicio "Exportsfast" cuenta con un personal operativo altamente capacitado para atender al cliente.

Los resultados esperados por "Exportsfast" son positivos, tomando como referencia el estudio financiero realizado, donde demuestra que la recuperación de la inversión será en un año y tres meses, lo que afirma la implementación de la empresa.

El presente proyecto demuestra en su estudio financiero resultados positivos y favorables para la empresa, teniendo como inversión $ 21.205,81 dólares, donde el

47% es propio y el 53% son recursos financiados, los indicadores financieros demuestran un VAN de $ 44.244,59, con una TIR del 80.96%, manteniendo un periodo de recuperación de la inversión de 1 año con 3 meses, por lo cual la evaluación económica es aceptable y rentable por ende es un proyecto viable en el mercado de las exportaciones.

ABSTRAC

"EXPORTSFAST" is a dedicated to providing export services, where your goal it develop service quality, which will be effective and efficient, the staff where both the company and the customer to get involved and this will be achieved meet the desired objectives.

The export sector is in constant growth , due to the development of the productive matrix "Exportsfast" export services developed that are aimed at represent a means higher target queue value of service expensive.

"Exportsfast" in order to increase market movement, puts a payments system, which is 50% of the value is charged to the signing of the contract of service or turnover, and 50% when the service is to be dismissed confirming shipment arrival.

To develop the “Exportsfast “service has a highly trained operational staff to serve customers.

Expected by “Exportsfast “results are positive, with reference to the financial study, which shows that the payback will be in a year and three months, said the implementation of the company.

This project shows in its financial study positive and favorable results for the company, with the investment $ 21,205.81, which is itself 47% and 53% are funded resources, financial indicators show an VAN of $ 44,244.59 with an TIR of 80.96 %, maintaining a period of payback of 1 year 3 months, for which economic evaluation is therefore acceptable and profitable project is viable in the export market.

CAPITULO I

1. Introducción

El presente proyecto tiene como finalidad ofrecer al mercado de los exportadores de un servicio completo de exportación, donde el objetivo es brindar un servicio eficiente y eficaz donde se reduzcan al máximo los costos, debido al gran crecimiento de productores - exportadores en el país.

El servicio a prestar se diferencia por no quedarse solo en lo admirativo, sino asesorar al cliente del proceso de exportación, informándole que el servicio abarca todo el proceso siendo este desde la autorización hasta la llegada de la mercadería al destino.

Actualmente Ecuador está sufriendo cambios en su economía debido al enfoque a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, y el presente proyecto aporta al

desarrollo de la economía impulsando las exportaciones, con ello la industria crece y se crean nuevas fuentes de empleo y con esto se ayuda al crecimiento del país.

La prestación del servicio de exportación permitirá a los usuarios reducir sus costos y tiempos de entrega, así mismo les evitara buscar un trasporte ya que el servicio cuenta con un acuerdo comercial con Tame – Cargo, lo que facilitara el proceso de envió.

1.1 Justificación

Actualmente Ecuador se encuentra en el proceso de transformación de la matriz productiva, donde una de sus prioridades es la producción de bienes terminados, los mismos que van a ser exportados a mercados internacionales.

Además que la presente balanza comercial de la república del Ecuador, se encuentra en valor negativo debido a que sus importaciones sobrepasan a las exportaciones generando una salida de divisas.

Ante esto, nace la propuesta de establecer una empresa que preste los servicios de exportación, donde el servicio sea completo hasta su embarque y no se quede solo en el proceso administrativo.

El estudio del presente proyecto se realizará en el sector centro norte del distrito metropolitano de Quito, comprendido entre la Av. Patria hasta la Av. Francisco de Orellana, debido a que en el sector se encuentran las principales oficinas gubernamentales como los potenciales clientes.

Con este servicio se estará generando fuentes de trabajo, colaborará con el desarrollo de la matriz productiva, además de que contribuirá con la estabilización de la balanza comercial aumentando las exportaciones, permitiendo un equilibrio económico dentro del país.

1.2 Antecedentes

Ecuador comienza su actividad de exportación desde el año 1825, siendo Guayaquil la primera ciudad en enviar productos al mercado internacional siendo estos textiles como lienzos y paños finos, granos secos, frutas como el plátano y la manzana, de allí comenzó el desarrollo de la producción de bienes.

Desde aquel año, la República del Ecuador ha comenzado a exportar diversas clases de productos a mercados internacionales pero en 1972 comienza el boom petrolero hasta 1982, durante esos años se exportaban más de 150 barriles diarios, convirtiéndose en el mayor ingreso del país.

Después de haber pasado el boom petrolero, Ecuador se dedica a la producción de materia prima, para exportarlas pero sin tener en cuenta que dichas materias primas retornaban al país como productos terminados generando la salida de divisas al exterior.

Los productos que Ecuador exporta en la actualidad son: frutas ente las que se encuentran el plátano, la piña, el maracuyá entre otros, mariscos como el camarón y la carne de cangrejo, pero los productos que más rentabilidad generan son las flores y el cacao.

Actualmente Ecuador cuenta con una balanza comercial negativa debido a que sus importaciones sobrepasan a las exportaciones, esto se genera porque el país es exportador de materia prima e importador de productos terminados, siendo estas importaciones superiores a las exportaciones.

CAPITULO II

2. Análisis situacional

2.1 Ambiente Externo

Permite conocer variables externas que influyen dentro de la organización las mismas que no son controlables y son factores: económico, tecnológico, sociocultural, político-legal.

2.1.1 Factor Económico

Según el autor (Morales, 2010) dice,

> "Los factores que influyen al desarrollo de una empresa, industria, siendo este la base para saber cómo económicamente se podrá desarrollar, en estos se refleja la afectación a los impuestos, aranceles, tasas de interés y otras políticas económicas que dicte el gobierno de cada país". (pág. 79)

2.1.1.01 Inflación

(Econlink, 2013), es el crecimiento continuo y generalizado de los precios de los bienes y servicios y factores productivos de una economía a lo largo del tiempo.[1]

[1] Tomado de la web: www.econlink.com.ar/indicadores.htlm

Tabla 1 Inflación



INFLACIÓN Y PRECIOS

	2014			2015		
Índice de precios al consumidor	MARZO	ABRIL	MAYO	MARZO	ABRIL	MAYO
Mensual	0,70 %	0,30 %	-0,04 %	0,41 %	0,84 %	**0,18 %**
Anual	3,11 %	3,23 %	3,41 %	3,76 %	4,32 %	**4,55 %**
Acumulado	1,53 %	1,83 %	1,79 %	1,63 %	2,48 %	**2,66 %**

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Análisis:

La porcentaje de inflación acumulada según el INEC muestra que para el mes de mayo del 2014 tener una tasa de inflación del 1,79%, mientras que para el mes de mayo del presente año dicha tasa se encuentra en el 2,66%, esto indica que hay una pequeña variación y por consiguiente es una amenaza de intensidad baja para el proyecto ya que afecta a los precios del producto y servicio para el consumidor.

2.1.1.02 Producto Interno Bruto

(Mankiw, 2012) El valor de mercado de todos los bienes y servicios finales producidos dentro de un país en un periodo determinado. (pág. 320)

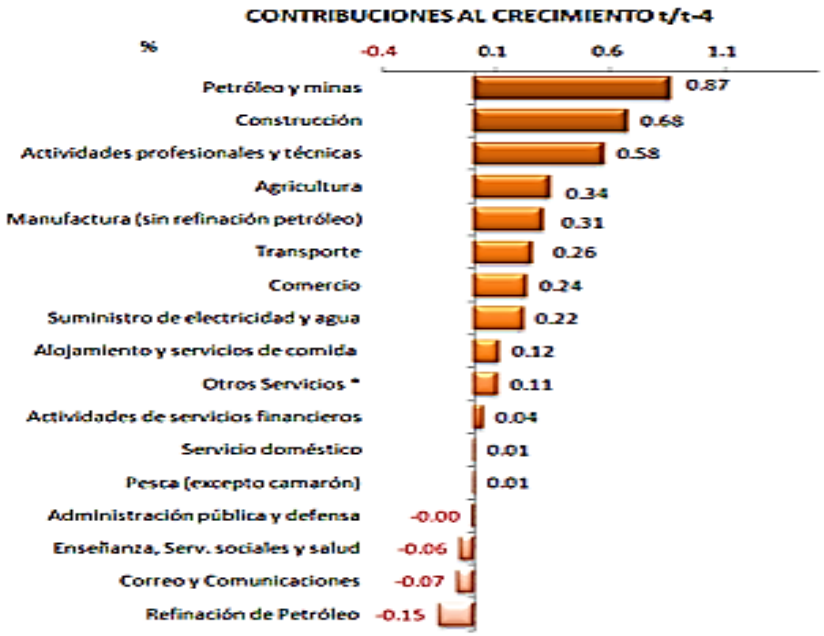


Gráfico1 PIB

Fuente: Banco Central del Ecuador

Análisis:

El grafico demuestra que el servicio de comercio, ha aumentado un 0.24 aportando al crecimiento del PIB, donde una de las principales fuentes de crecimiento se produce por la venta de productos al exterior por lo que representa una oportunidad de ponderación media para la empresa.

2.1.1.03 Balanza Comercial

(Banco Central del Ecuador, 2015) Indica**;** "La balanza comercial es aquella que registra los cobros y pagos que efectúa el país con el resto del mundo por concepto de importaciones y exportaciones, obteniendo el resultado positivo o negativo al restar las exportaciones menos las importaciones". (pág. 7)

Tabla 2 Balanza Comercial

BALANZA COMERCIAL	Enero - Diciembre 2013		Enero - Diciembre	
	TM	Valor Usd FOB	TM	Valor Usd FOB
Exportaciones totales	**29.441**	**24.847,8**	**31.420**	**25.732,3**
Petroleras	20.651,9	14.107,7	22.092,3	13.302,5
No petroleras	8.788,8	10.740,1	9.310,0	12.429,8
Importaciones totales	**15.620**	**25.888,8**	**17.300**	**26.459,3**
Bienes de consumo	998	5.002,1	1.111	5.020,1
Trafico Internacional	4,8	228,3	4,3	213,3
Materias primas	8.028	7.829,2	8.619	8.079,7
Bienes de capital	579	6.778,0	581	6.648,1
Combustibles	6.009	5.927,4	6.985	6.417,4
Diversos	6,4	61,7	5,3	55,7
Ajustes		62,1		26,1
Balanza Comercial Total		**-1.041,0**		**-727,0**
Petroleras		8.180,3		6885,1
No petroleras		-9.221,3		-7.612,1

Fuente: Banco Central del Ecuador

Análisis:

La tabla demuestra que las exportaciones no petroleras cada año han aumentado, esto debido al cambio paulatino de la matriz productiva, pero se nota también que las importaciones siguen siendo superiores por lo que al concluir el 2014, en diciembre se puede observar que la balanza comercial cierra con un déficit por USD $727 millones de dólares. Lo que representa una amenaza de intensidad baja por encontrarse en valor negativo.

2.1.1.03.01 Exportaciones

Consiste en él envió de productos o materias primas fabricadas en un país y son comercializadas en mercados internacionales.

Tabla 3 Exportaciones

EXPORTACIONES ECUADOR	Enero - Diciembre 2013				Enero - Diciembre 2014			
	TM	Valor Usd FOB	Valor unitario	Partic. En valor	TM	Valor Usd FOB	Valor unitario	Partic. En valor
Exportaciones totales	**29.441**	**24.847,8**			**31.402**	**25.732,3**		
Petroleras	**20.652**	**14.017,7**	**95,2**	**100,0%**	**22.092**	**13.302,5**	**84,1**	**100,0%**
Crudo	**19.615**	**13.411,8**	**95,6**	**95,1%**	**21.631**	**13.016,0**	84,2	**97,8%**
EP Petroecuador	17.361	11.900,9	95,9	84,4%	19.392	11.694,8	84,3	87,8%
Crudo Oriente	11.562	8.048,6	97,4	57,1%	12.589	7.726,8	85,8	58,1%
Crudo Napo	5.799	3.852,3	92,9	27,3%	6.803	3.968,0	81,6	29,8%
SH Tarifa Cias. Priv	2.254	-	93,8	10,7%	2.238		82,6	9,9%
Compañías Priv ctto					0,23	0,04	0,0	0,0003%
Derivados	1.037	696	87,8	4,9%	462	286,5	81,2	2,2%
No Petroleras	**8.789**	**10.740**		**100,0%**	**9.310**	**12.439,8**		**100,0%**
Tradicionales	**6.126**	**5.154,4**		**51,0%**	**6.627**	**6.341,7**		**51,0%**
Banano y Plátano	5.589	2.354,6	421,3	21,0%	5.990	2.607,6	435,3	21,0%
Camarón	223	1.784,9	7.999,1	20,7%	298	2.571,8	8.626,4	20,7%
Cacao y elaborados	201	530,8	2.645,3	5,7%	223	709,7	3.179,3	507,0%
Atún y pescado	76	265,0	3.491,9	2,2%	83	27.404,0	3.288,9	2,2%
Café y elaborados	37	219,1	5.982,4	1,4%	32	178,2	5.626,4	1,4%
No tradicionales	**2.663**	**5.585,7**		**49,0%**	**2.683**	**6.088,1**		**49,0%**

Fuente: Banco Central del Ecuador

Análisis:

De acuerdo con el cuadro la evolución de las exportaciones se denota un aumento en los productos no tradicionales como los mineros que han crecido entre el 2013 y 2014 en un 96.4% y también se puede observar que el barril de petróleo bajo un 3% debido a que hay más productores en el mercado y su precio ha bajado considerablemente por lo que las exportaciones son una oportunidad con ponderación meda debido a su crecimiento.

2.1.1.03.02 Importaciones

Se basa en la compra en mercados internacionales de productos que no se fabrican en el país de demandante de dichos bienes.

Tabla 4 Importaciones

IMPORTACIONES ECUADOR	Enero - Diciembre 2013				Enero - Diciembre 2014			
	TM	Valor Usd FOB	TM PART	Valor FOB Part.	TM	Valor Usd FOB	TM PART	Valor FOB Part.
Totales	**15.620**	**25.888,8**	**100,0%**	**100,0%**	**17.300**	**26.459,3**	**100,0%**	**100,0%**
Bienes de consumo	**998**	**5.230,4**	**6,4%**	**20,2%**	**111**	**5.232,3**	6,4%	**19,8%**
No duradero	712	2.934,6	4,6%	11,3%	829	2.918,1	4,8%	11,0%
Duradero	281	2.067,5	1,8%	8,0%	277	2.102,0	1,6%	7,9%
Trafico y correo rápido	4,8	228		0,9%	4	212,0		0,8%
Materias Primas	**8.028**	**7.829,2**	**51,4%**	**30,2%**	**8.619**	**8.079,7**	**49,8%**	**30,5%**
Para la agricultura	1,469	1.040,2	9,4%	4,0%	1.838	1.257,5	10,6%	4,8%
Para la industria	4,626	5.859,0	29,6%	22,6%	4.880	5.793,7	28,2%	21,9%
Materiales de construcción	1,933	930,1	12,4%	3,6%	1.900	1.028,5	11,0%	3,9%
Bienes de Capital	**579**	**6.778,0**	**3,7%**	**26,2%**	**581**	**6.648,1**	**3,4%**	**25,1%**
Para la agricultura	16	199,0	0,1%	0,5%	17	122,0	0,1%	0,5%
Para la industria	322	4874,8	2,1%	18,8%	299	4.678,3	1,7%	17,7%
Materiales de construcción	241	1784,1	1,5%	6,9%	265	1.847,7	1,5%	7,0%
Combustibles	**6,009**	**5.927,4**	**38,5%**	**22,9%**	**6.985**	**6.417,4**	**40,4%**	**24,3%**
Diversos	**6**	**61,7**	**0,04%**	**0,2%**	**5,3**	**55,7**	**0,03%**	**0,2%**
Ajustes		**62,1**		**0,2%**		**26,11**		**0,00**

Fuente: Banco Central del Ecuador

Análisis

Las importaciones se han aumentado entre el 2013 y 2014 en un 0.12%, determinado que se han comprado en el exterior más bienes de consumo y dentro de estos resaltan los no duraderos, como son ropa o alimentos, estas compras se dan debido a que en el mercado del país no se encuentran estos productos debido a esto se considera una oportunidad de intensidad media debido porque actualmente varias productos ya son producidos localmente y se evita su importación.

2.1.1.04 Tasa de interés

(Bancafacil, 2014) Es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero.[2]

[2] Referido de la web: tp://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.0&idCategoria=5

2.1.1.04.01 Tasa de interés activa

Es un monto que cobra una institución bancaria, por el concepto de un préstamo emitido.

2.1.1.04.02 Tasa de interés pasiva

Al contrario de la tasa activa, la tasa pasiva es un monto que cualquier institución financiera se encuentra obligada a pagar a quien posee dinero en ella a través de su cuenta de ahorros o corriente.

Tabla 5 Tasa de interés

Tasas de Interés			
junio-2015			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.70	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.78	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.16	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.84	Consumo	16.30
Vivienda	10.62	Vivienda	11.33
Vivienda de Interés Público		Vivienda de Interés Público	4.99
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.02	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	24.86	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	27.47	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.48	Depósitos de Ahorro	1.24
Depósitos monetarios	0.54	Depósitos de Tarjetahabientes	1.24
Operaciones de Reporto	0.08		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.44	Plazo 121-180	5.97
Plazo 61-90	4.56	Plazo 181-360	6.66
Plazo 91-120	5.55	Plazo 361 y más	7.61

Fuente: Banco Central del Ecuador

Análisis:

La tasa de interés de acuerdo con el cuadro evidencia que en el caso de incurrir en un crédito bancario se tendría de que pagar un interés de 11.83%, esto representa una amenaza de intensidad baja ya que para una empresa nueva es un interés alto, a las pymes, pero también se sabe que al tener el dinero en una cuenta de ahorros se recibirá un 1.24%.

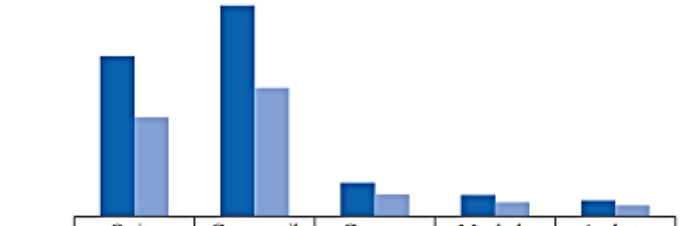
2.1.2 Factor Social

La república del Ecuador se encuentra enfocada al desarrollo, y para esto se basa en los objetivos que se encuentran trazados en el plan del buen vivir 2013 – 2017.

2.1.2.01 Población Económicamente Activa

(INEC, 2014) Personas de 10 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (ocupados); o bien aquellas personas que no tenían empleo pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desocupados). [3]

Tabla 6 PEA



	Quito	Guayaquil	Cuenca	Machala	Ambato
PET	1.340	1.760	283	180	136
PEA	829	1.075	187	121	94

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

[3] Tomado de la web: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/Empleo-mar-2014/10_anios/201403_EnemduPresentacion_10anios.pdf

Análisis:

Se puede observar que la población económicamente activa en la ciudad de Quito muestra que es de 829 mil personas que representa un 61.86% del total de la población en capacidad de trabajar que es de 1.340.000 personas, por lo que este factor representa a la empresa una oportunidad de intensidad media.

2.1.2.02 Tasa de desempleo

Corresponde a las personas que no tienen una ocupación laboral.

Tabla 7 Tasa de desempleo

FECHA	VALOR
Marzo-31-2015	4.39 %
Diciembre-31-2014	3.22 %
Septiembre-30-2014	4.90 %
Junio-30-2014	4.16 %
Marzo-31-2014	4.30 %
Diciembre-31-2013	4.04 %

Fuente: Banco central del Ecuador

Análisis:

La tasa de desempleo a marzo del 2015 nuestra un crecimiento del 1.17% donde se pude determinar que el desempleo creció por factores como nuevas leyes o alza de salarios lo cual algunas empresas no pueden cubrir este factor es una oportunidad de intensidad baja.

2.1.3 Factor legal

Consiste en conocer las leyes y reglamentes, con los que se rigen un país, sea para la constitución de una empresa como para conocer su funcionamiento.

2.1.3.01 Requisitos para una pymes

Para constituir una empresa se debe seguir los siguientes pasos que los proporciona la superintendencia de compañías.

RUC:

El formulario correspondiente debidamente lleno

Copia de una planilla de servicio básico.

Copias de cédula y papeleta del representante.

De ser el caso, una carta de autorización del representante a favor de la persona que realizará el trámite.

Patente:

Copia del Ruc.

Copia de cédula de identidad del representante.

Requisito permiso de bombero

Solicitud de inspección al sitio.

Copia del ruc

Obtención de la LUAE

Es la licencia única de actividad económica, donde se incluye el registro de la patente, bomberos e intendencias y para esto se requiere lo siguiente:

Formulario único de solicitud LUAE

Copia del RUC

Copia de cédula de identidad del representante

Copia de la papeleta de votación actualizada.

2.1.4 Factor Tecnológico

El factor tecnológico en la actualidad es una oportunidad de intensidad media para la pymes ya que cuenta con el uso de bienes tangibles como equipos de computación, suministro de oficina muebles y enseres y bienes intangibles como sistemas informáticos, los que permiten realizar un proceso, pero se toma en cuenta que con el transcurso del tiempo estos se van modificando para facilitar el uso del usuario.

2.2 Entorno Local

Consiste en el conjunto de factores que influyen en el desarrollo de la empresa, dentro de estos se pueden mencionar los clientes, proveedores y competidores.

2.2.1. Clientes

Personas naturales o jurídicas que demanden un bien o servicio para satisfacer una necesidad.

2.2.1.01 Clientes interno

Son considerados los clientes internos a los trabajadores de la empresa, quienes aportan para el funcionamiento de la misma. Siendo estos en el área de exportaciones digitadores capacitados, en el área de contabilidad con un contador autorizado y con conocimiento actualizado.

2.2.1.02 Clientes Externos

(Ameca, 2014) El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad a través de un bien o servicio.[4]

Los clientes externos que usaran el servicio de exportaciones serán pymes que producen artículos terminados, además de micro pymes que aspiren a desarrollarse.

Análisis:

Con los cliente externos se busca la prestación de un servicio eficiente donde se brinde las facilidades a los usuarios, donde uno de los puntos principales es la facilidad de pago del servicio. Este factor representa una oportunidad de nivel medio.

2.2.2 Proveedores

Son empresas que prestan servicios o bienes a empresas con el fin de ayudar a su funcionamiento.

Cuadro 1 Proveedores

Servicio	Proveedor	Ubicación
Internet	Tv Cable	Eloy Alfaro N44 -406 y De las Higueras
	Punto Net	Av. Río Amazonas, Quito EC170135
	Cable Unión	Pasaje OE5A # N59-387 Y Ángel Ludeña
	CNT	Av. Amazonas y Gaspar de Villarroel
Servicios básicos	Empresa Eléctrica	Mariana de Jesús
	Agua Potable	Mariana de Jesús
	Telefonía	Av. Amazonas y Gaspar de Villarroel
Suministros de oficina	Paco	Av. Cristóbal Colón 1480
	Comisariato del libro	Av. de la Prensa N58-133 y Vaca de Castro
	Dilipa	Av. 12 de octubre y veintimilla
Muebles y enseres	Edmica	Av. América E125
	Mundi mueble	Av. América y Colón
	Oficiservicio	Av. América y Mariana de Jesús

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

[4] Citado de la web: http://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/

Análisis:

Con cada proveedor se manejara un contrato, en el mismo que tendrá como objetivo buscar el crédito al momento de compra con lo que se buscara las facilidades de pago, por lo que representa una oportunidad de nivel medio debido a que se cuenta con varias opciones.

2.2.3 Competidores

(Definición.de, 2008) La noción de competencia hace alusión a una situación propia de un mercado donde existen varios oferentes y demandantes para un bien o un servicio determinado.[5]

2.2.3.01 Competidores Directos

Son aquellas empresas que prestan el mismo bien o servicio para satisfacer la necesidad de un cliente.

- Exportconsult.
- Travel&Send.
- Siatigroup.

2.2.3.02 Competidores Internos

Empresas que usan bienes o servicios sustitutos para satisfacer necesidades de los clientes.

- DHL
- Correos del Ecuador
- Laar Courier

[5] Citado de la web: http://definicion.de/competencia/

Análisis:

Los competidores son empresas que recientemente están aplicando este servicio donde la mayoría de ellos solo cubren el ámbito administrativo, esto representa una amenaza media para la empresa.

2.3 Análisis Interno

2.3.1 Propuesta Estratégica

Cuadro 2 Matriz de elaboración de principios y valores.

PRINCIPIOS	
Eficiencia	Cada servicio prestado será realizado con la optimización de recursos y con ello reducir costos innecesarios.
Eficacia	Cada trámite de exportación será realizado en el tiempo
Trabajo en equipo	Compartir conocimientos, esfuerzos, experiencias y desarrollar compañerismo que permitan conseguir el objetivo que toda la empresa busca.
Calidad del servicio	Buscar varias alternativas para desarrollar el servicio de exportación de manera ágil donde se cumplan los parámetros impuestos por la empresa.
Compromiso	Cumplir con todo lo acordado en la prestación del servicio, llevando acabo todas las acciones pertinentes hasta culminar el
VALORES	
Puntualidad	Cumplir con cada compromiso adquirido a la fecha acordada, demostrando con ello la seriedad de la empresa para llevar acabo el servicio que ofrece.
Respeto	Cada cliente interno de la empresa debe tratar con igualdad, sin sobrepasar a nadie, teniendo en cuenta que todos tenemos la misma importancia, y así poder tener una armonía en la empresa y con ello poder demostrar un trato adecuado al cliente.
Seguridad	Garantizar que el servicio brindado es ejecutado bajo los más altos estándares y normas de calidad.
Pro actividad	Tomar acción sobre cada oportunidad que se le presente a la empresa, y con ello solventar cualquier problema que se pueda presentar.
Honestidad	Realizar con trasparencia cada servicio, donde se administre correctamente los recursos otorgados por la empresa siendo estos desde recursos materias y financieros.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Cuadro 3 Matriz de elaboración misión.

ELEMENTOS PARA DEFINIR LA MISIÓN	
Naturaleza del negocio	Atención nivel corporativo.
Razón de ser o de existir	Brindar un servicio de exportaciones completo.
Mercado al que sirve	Micro pymes y pymes.
Características del servicio	Servicio de exportación basado en la facilidad y puntualidad.
Principios y Valores	Puntualidad, compromiso.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Cuadro 4 Matriz de elaboración visión.

ELEMENTOS PARA DEFINIR LA VISIÓN	
Posición deseada en el mercado	Lideres en la prestación del servicio de exportaciones.
Tiempo	5 años
Mercado de la empresa	Quito
Servicio	Servicio de exportación
Principios y Valores	Calidad, compromiso, respeto y puntualidad.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

2.3.1.01 Misión

Ofrecer un servicio de consultoría, diferenciado por la eficiencia y eficacia, donde se reduzcan los tiempos de entrega, basados en la puntualidad y el compromiso con el cliente.

2.3.1.02 Visión

Llegar a ser líder hasta el 2020, en la prestación del servicio de exportación en la ciudad de Quito, diferenciándonos por la calidad, el compromiso, respeto y puntualidad.

2.3.1.03 Objetivos

2.3.1.03.01 Objetivo General

Contar con un personal altamente calificado para poder brindar un servicio de calidad en exportaciones siendo eficientes y eficaces, donde se caracterice por ser una empresa confiable y puntual.

2.3.1.03.02 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar la duración del proceso administrativo de una exportación.
- ✓ Promover los acuerdos comerciales para el transporte de la mercadería.
- ✓ Capacitar al personal para que contribuya de manera adecuada sus funciones y brinde un servicio de calidad
- ✓ Brindar al personal bienestar, y desarrollo profesional dentro de la empresa según sus cargos.

2.3.1.04 Principios y Valores

2.3.1.04.01 Principios

Eficiencia.- Cada servicio prestado será realizado con la optimización de recursos y con ello reducir costos innecesarios.

Eficacia.- Cada trámite de exportación será realizado en el tiempo previsto.

Trabajo en equipo.- Compartir conocimientos, esfuerzos, experiencias y desarrollar compañerismo que permitan conseguir el objetivo que toda la empresa busca.

Calidad del servicio.- Buscar varias alternativas para desarrollar el servicio de exportación de manera ágil donde se cumplan los parámetros impuestos por la empresa.

Compromiso.- Cumplir con todo lo acordado en la prestación del servicio, llevando acabo todas las acciones pertinentes hasta culminar el trámite.

2.3.1.4.02 Valores

Puntualidad.- Cumplir con cada compromiso adquirido a la fecha acordada, demostrando con ello la seriedad de la empresa para llevar acabo el servicio que ofrece.

Respeto.- Cada cliente interno de la empresa debe tratar con igualdad, sin sobrepasar a nadie, teniendo en cuenta que todos tenemos la misma importancia, y así poder tener una armonía en la empresa y con ello poder demostrar un trato adecuado al cliente.

Seguridad.- Garantizar que el servicio brindado es ejecutado bajo los más altos estándares y normas de calidad.

Pro actividad.- Tomar acción sobre cada oportunidad que se le presente a la empresa, y con ello solventar cualquier problema que se pueda presentar.

Honestidad.- Realizar con trasparencia cada servicio, donde se administre correctamente los recursos otorgados por la empresa siendo estos desde recursos materias y financieros.

2.3.2 Gestión Administrativa

Según (Cuartas, 2008) expone que: Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. (pág. 18)

2.3.2.01 Planificación

Para el desarrollo del servicio se cumplirán con una serie de pasos que apoyaran al cumplimiento correcto de la asistencia prestada, el mismo que estará orientado a metas, estrategias.

2.3.2.01.01 Metas

- ✓ Cumplir con el servicio en el tiempo estipulado.
- ✓ Fidelizar al cliente con el uso del servicio.
- ✓ Promover el consumo del servicio.

2.3.2.01.02 Estrategias

- ✓ Elaboración de un proceso efectivo para el cumplimiento del servicio.
- ✓ Visita personal al cliente para verificar la satisfacción del servicio.
- ✓ Elaboración de publicidad en lugares puntuales donde se requiera el servicio.

2.3.2.02 Organigrama



Grafico 2 Organigrama

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Análisis:

El gráfico muestra la estructura de la empresa donde la gerencia desarrollara la función de administrar la empresa mediante el propietario, la secretaria se encargara de la emisión de documentación y recepción de documentos, la contabilidad se encargara del registro de las facturas y el pago de impuestos, y administración de exportaciones se encargara de la prestación del servicio de exportaciones a los clientes.

2.3.2.03 Identificación y Funciones por cargo

Identificación del cargo

Nombre del cargo: Representante Legal

Dependencia: Propietario

Requisitos mínimos

Requisitos de formación: Titulo en administración de empresas o carreras afines.

Objetivo Principal

Es la persona responsable de la correcta dirección, organización y control de los bines y recursos que posee la empresa, propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.

Funciones especificas

- ✓ Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la empresa, coordinando y orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.
- ✓ Plantear los controles necesarios para un apropiado manejo los recursos de la empresa.
- ✓ Tomar decisiones con respecto a la evaluación del desempeño de sus colaboradores, y con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados para con ello generar la estabilidad de la empresa.

Identificación del cargo

Nombre del cargo: Secretaria

Dependencia: Secretaría

Requisitos mínimos

Requisitos de formación: Titulo bachiller en secretaría o estudiante de administración de empresas.

Objetivo Principal

Es la persona responsable ante él propietario, por su atención a las personas que ingresan a la empresa y sus demás labores de su cargo como la redacción de memos y oficios de presentación.

Funciones especificas

- ✓ Elaboración de escritos solicitados por el propietario o integrante de la empresa que lo solicite.
- ✓ Atención en forma correcta y oportuna del teléfono y público que visita la empresa e informar sobre mensajes recibidos.
- ✓ Llevar de una forma correcta y ordenada, el archivo de documentos recibidos y enviados.
- ✓ Elaborar y enviar la correspondencia, documentos que se originan en la oficina a las distintas áreas o a otras empresas confirmando que lleguen a su destinatario.

Identificación del cargo

Nombre del cargo: Contador

Dependencia: Contabilidad

Requisitos mínimos

Requisitos de formación: Titulo de contador debidamente registrado en el colegio de contadores respectivamente.

Objetivo Principal

Es la persona directamente responsable por el manejo adecuado de toda la contabilidad de la empresa y del personal de su dependencia.

Funciones especificas

- ✓ Registrar los ingresos y salidas de dinero de la empresa.
- ✓ Elaboración de nóminas y prestaciones sociales que correspondan.
- ✓ Realizar la declaración de los impuestos correspondientes.
- ✓ Elaborar los estados financieros de la empresa.

Identificación del cargo

Nombre del cargo: Digitador BUE

Dependencia: Administración de exportaciones

Requisitos mínimos

Requisitos de formación: Titulo en administración de empresas o comercio exterior

Objetivo Principal

Es la persona directamente responsable del ingreso de datos que corresponde a la prestación del servicio para solicitar la respectiva autorización

Funciones especificas

- ✓ Ingreso de datos al sistema ECUAPASS.
- ✓ Elaboración de la solicitud de exportación.
- ✓ Verificación del proceso de exportación.
- ✓ Envió de licencia aprobada al cliente.

Identificación del cargo

Nombre del cargo: Digitador EAU

Dependencia: Administración de exportaciones

Requisitos mínimos

Requisitos de formación: Titulo en administración de empresas o comercio exterior

Objetivo Principal

Es la persona directamente responsable del ingreso de datos que corresponde a la prestación del servicio para solicitar la respectiva autorización

Funciones especificas

- ✓ Ingreso de datos al sistema ECUAPASS.
- ✓ Elaboración de la solicitud de exportación.
- ✓ Verificación del proceso de exportación.
- ✓ Envió de licencia aprobada al cliente.

2.3.2.04 Dirección

Dentro de dirección para la prestación del servicio se buscara tomar acciones para la ejecución del servicio donde el punto principal para tener un rendimiento eficiente es el pasar un informe por cada actividad realizada dentro del servicio. Tomando decisiones de ser necesarias para corregir y buscar la efectividad el servicio.

2.3.2.5 Control

Una vez que el servicio se encuentre desarrollando se deberá llenar un formulario con el cual se tendrá el control de avance del servicio, y con ello saber cuánto tiempo está tomando desarrollarlo hasta su culminación.

Control de desarrollo
SERVICIO DE EXPORTACIÓN

Cliente	
Tipo de servicio	
Fecha de inicio	
Encargado	
Fecha de ingreso	
Problemas presentados	
Fecha de cierre de ingreso	
Fecha de autorizacion	
Fecha de envio	
Fecha de cierre del servico	

Observaciones

Responsable

Grafico 3 Control del servicio

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Análisis:

Con este formato se controlara el tiempo que se está llevado cumplir con el servicio, y saber que problemas se están presentando para con ello tomar las medidas correctivas para cada vez mejorar el servicio y la satisfacción del cliente.

Dentro de la gestión administrativa se la define como una fortaleza de intensidad media para la empresa porque con esta guiara para cumplir con los objetivos trazados.

2.3.4 Gestión Operativa

Según (Vela, 2010) define que: Se desarrolla con base en la gestión táctica. El impacto de las decisiones y acciones es de corto plazo e incluye los equipos naturales de trabajo y los individuos. Básicamente tiene que ver con las funciones de ejecución y control. (pág. 2)

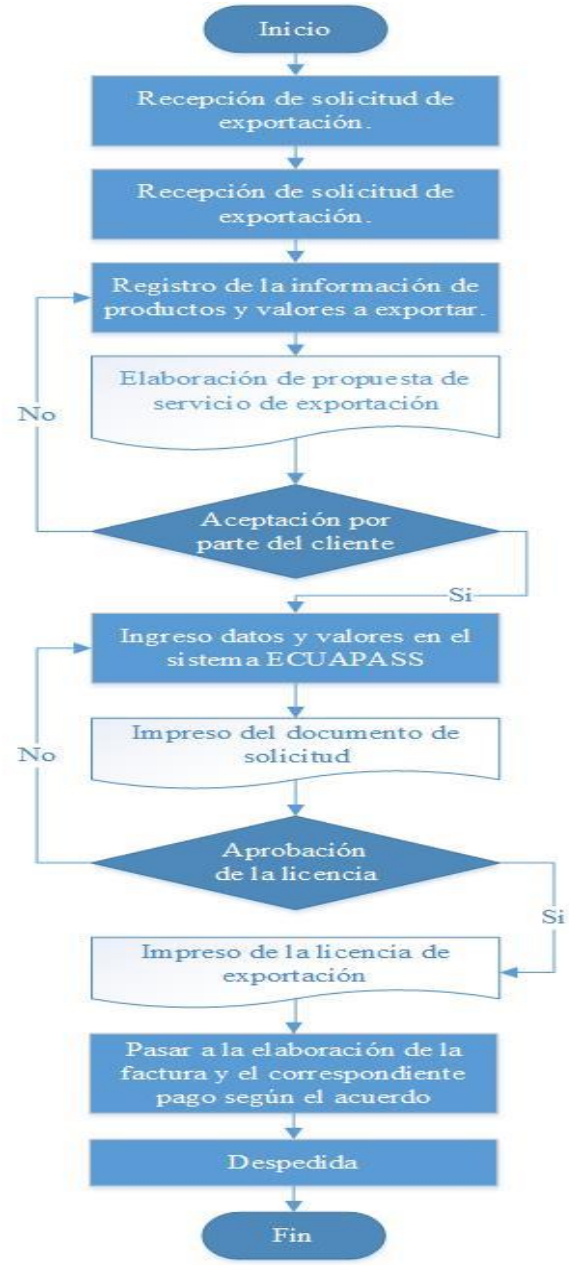


Grafico 4 Flujo del servicio

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Análisis:

El flujograma indica el proceso por el cual se desarrollara el servicio, donde parte desde la recepción de la solicitud, donde se analiza cada punto, para luego enviar al cliente la propuesta del servicio, siendo esta variable, una vez aceptada se procede al

ingreso de los documentos al sistema en línea, y por ultimo a la espera de la aprobación, para constancia del cliente se le entregara un impreso donde conste dicha licencia de exportación.

Dentro de la función operativa esta representa una debilidad debido a que si el personal no está bien capacitado o conforme el servicio puede decaer.

2.3.5 Gestión Comercial

2.3.5.01 Producto

El servicio se caracteriza por tener como característica el ser eficiente y eficaz, donde al comenzar se aplica el proceso previamente establecido, con el cual se podrá cumplir los tiempos establecidos, satisfaciendo la necesidad del cliente.

2.3.5.02 Precio

- ✓ El precio de los servicios se establecen de acuerdo a:
- ✓ Precio por cantidad de productos a enviar.
- ✓ Precio similar a los del mercado.

2.3.5.03 Plaza

- ✓ Mercado de exportadores
- ✓ Ubicación mediante el Banco Central
- ✓ Ubicación de la empresa en el sector económico 12 de octubre.

2.3.5.04 Promoción

- ✓ Descuento por cantidad de envió.
- ✓ Descuento por fidelidad del servicio.
- ✓ Publicidad por redes sociales

- ✓ Publicidad mediante página web.

2.3.5.05 Logotipo

Se basa en el marketing, es la forma de cómo se va a promocionar un bien o servicio en el mercado.



Grafico 5 Logotipo

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Análisis:

El gráfico 5 muestra el logotipo con el que la empresa se va a dar a conocer en el mercado. Además el logotipo se forma por el mundo, que representa la distribución a todo el mundo y un avión en su parte superior que expresa que el servicio es por vía aérea.

Significado de colores del logotipo

Azul: hace referencia al mar, al cielo que al cruzarlos llegando a otros países con los productos requeridos.

Negro: hacer referencia a la seriedad, a la sofisticación del servicio.

Verde: hace referencia a los países, a las tierras a donde va a llegar nuevos productos.

2.3.5.06 Slogan

"Más rápido imposible"

2.3.5.07 Material P.O.P



Grafico 6 Material P.O.P

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

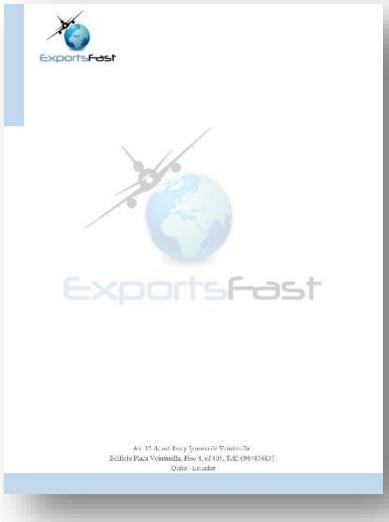


Grafico 7 Hoja membretada
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Cristian Murgueytio



Grafico 8 Tarjeta de presentación

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio



Grafico 9 Carpeta y Sobre

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Dentro de la función comercial esta representa una fortaleza de intensidad alta debido a que con el material publicitario se podrá captar clientes y hacer conocer el servicio.

2.4 FODA

Según (Foda, 2011) define; La matriz foda es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.[6]

[6] Tomado de la web: http://www.matrizfoda.com/

Cuadro 5 Matriz foda oportunidades y amenazas

	Oportunidades			Amenazas		
Indicadores	**Alta**	**Media**	**Baja**	**Alta**	**Media**	**Baja**
Inflación						x
Producto Interno Bruto		x				
Balanza Comercial						x
Exportaciones		x				
Importaciones		x				
Tasas de interés						x
Población Económicamente Activa		x				
Factor Legal		x				
Factor Tecnológico		x				
Clientes		x				
Proveedores		x				
Competidores					x	
TOTAL	**0**	**8**	**0**		**1**	**3**

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Análisis:

El cuadro 5 correspondiente a las oportunidades y amenazas muestra que el proyecto es favorable debido a que en oportunidades tiene una puntuación media de 8, siendo estas superior a las amenazas que son en ponderación media 1 y en baja 4.

Cuadro 6 Matriz foda Fortalezas y Debilidades

	Fortalezas			Debilidades		
Indicadores	**Alta**	**Media**	**Baja**	**Alta**	**Media**	**Baja**
Gestión Administrativa		x				
Gestión Operativa						x
Gestión Comercial	x					
TOTAL	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Análisis:

El cuadro 6 correspondiente a las fortalezas y debilidades indica que las fortalezas superan a las debilidades donde el punto más alto es la gestión comercial del cómo se va a promocionar el servicio.

CAPITULO III

3. Estudio de mercado

3.1 Análisis del consumidor

(Rivera, 2009) Dice que; "El análisis del consumidor es determinar su comportamiento en el proceso de búsqueda y compra de un bien o servicio". (pág. 61)

Objetivo del estudio de mercado

Determinar una visión clara del número de consumidores del servicio teniendo en cuenta las ventajas y desventajas que ofrezca el mercado.

Objetivos específicos del estudio de mercado

- ✓ Determinar el mercado objetivo.
- ✓ Analizar oferta y demanda
- ✓ Determinar la proyección de la oferta y demanda
- ✓ Determinar la demanda insatisfecha
- ✓ Establecer costos de estrategias requerida para el proyecto.

Segmentación del mercado

(Definición.de, 2008)**,** hace referencia a la división del mercado en grupos uniformes más pequeños cuyos miembros comparten ciertas características y necesidades.[7]

Cuadro 7 Segmentación del mercado

Características Geográficas	Características Demográficas	Características Conductuales
Provincia: Pichincha Cantón: Quito Localidad: Av. 12 de Octubre	Género Indistinto	Preferencia de tiempos.
	Población Económicamente Activa	
	Nacionalidad Indistinta	Actividades rápidas
	Nivel Socio Económico Alto, medio alto, medio bajo.	

Fuente: Investigación propia
Elaborado: Cristian Murgueytio

3.1.1. Determinación de la población y muestra

3.1.1.01 Población

(Ortega, 2005) Dice que; "Se llama población al conjunto de todos los elementos de un tipo en particular cuyo conocimiento es de interés". (pág. 261)

[7] Tomado de la web: http://definicion.de/competencia/

3.1.1.02 Tamaño del universo o población

Cuadro 8 Tamaño del universo

Universo	Número
Población censo:	16.292.373
Población de Quito:	1.919.146
Población Pymes:	9.863

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

3.1.1.03 Muestra

(García, 2008) Dice que; "La muestra es el subconjunto representativo de la población, dicho subconjunto es el esperado a ser analizado". (pág. 254)

3.1.1.04 Fórmula de cálculo de la muestra

$$n = \frac{N.P.Q.Z^2}{(N-1)E^2 + P.Q.Z^2}$$

Nomenclatura de la fórmula

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

P = Posibilidad de éxito (50%)

Q = Posibilidad de fracaso (50%)

E = Margen de error (5%)

Z^2 = Nivel de confianza $(1.96)^2$

Desarrollo de la muestra

$$n = \frac{N.P.Q.Z^2}{(N-1)E^2 + P.Q.Z^2}$$

$$n = \frac{9.863 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(9.863-1)0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

n = 369 encuestas

3.1.2. Técnicas de obtención de la información

Dentro de las técnicas de información encontramos las siguientes:

- ✓ Entrevistas
- ✓ Encuestas
- ✓ Focus Group
- ✓ Técnicas de información

Para el presente proyecto se utilizara la encuesta como técnica de obtención de información, debido que a través de la encuestas se puede obtener información más real y con ello poder determinar la oferta y demanda del proyecto.

3.1.2.01 Modelo de la encuesta

Instituto tecnológico superior cordillera

Escuela de administración de empresas

Buenos días,

Yo, estudiante del ITSCO me encuentro realizando esta encuesta, para determinar la demanda y oferta del proyecto que estoy desarrollando para la obtención del título de tecnólogo en administración bancaria y financiera.

Datos Generales:

Ciudad:……..

Nombre y Apellido:…….**Genero: M**… **F**…

Actividad Económica: SI…… **NO**……

1.- Está de acuerdo con la creación de una nueva empresa que preste servicios de exportación.

Sí ☐ No ☐

2.- Como observa el sistema actual del servicio de las exportaciones.

Excelente ☐ Bueno ☐ Pésimo ☐

3.- Está conforme con el tiempo que lleva realizar un proceso de exportación:

Sí ☐ No ☐

4.- Con qué frecuencia realiza exportaciones.

Anuales ☐ Semestrales ☐

Trimestrales ☐ Mensuales ☐

5.- De acuerdo a los tipos de servicios de exportaciones cuales usa:

Premium – Alto ☐

Estándar – Medio ☐

Base – Básico ☐

6.- Está conforme con los servicios de exportación que ofrecen otras empresas.

Sí ☐ No ☐

7.- Que características busca en el servicio de exportaciones.

Precio ☐

Tiempo ☐

Calidad ☐

8.- De acuerdo con las características del servicio de exportación cual preferiría:

Dirección completa desde $ 6.500,00 hasta $ 7.000,00 ☐

Dirección Adm y logistica desde $ 5.000,00 hasta $ 6.000,00 ☐

Dirección Administrativa desde $ 3.500,00 hasta 4.500,00 ☐

Dirección básica desde $ 1.500,00 hasta 2.500,00 ☐

9.- Una vez decidido a contratar un servicio de exportación como desearía realizar su pago:

Efectivo ☐ Tarjeta de crédito ☐

Crédito ☐ Transferencia ☐

10.- En el caso de necesitar crédito que tiempo de pago desearía obtener:

30 días a 60 días ☐ 61 días a 120 días ☐

121 días a 180 días ☐ 181 días a 360 días ☐

3.1.3. Análisis de la información

Datos Generales

Tabla 8 Género en encuesta

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	289	78%
Femenino	80	22%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

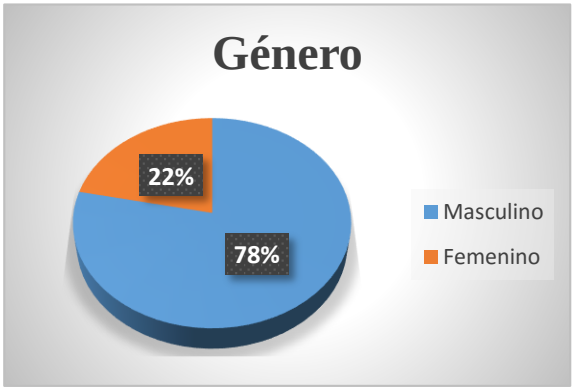


Gráfico 10 Género en la encuesta

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Actividad Económica

Tabla 9 Actividad Económica

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	309	84%
No	60	16%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio



Gráfico 11 Actividad económica

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Desarrollo de las preguntas de la empresa

1.- Está de acuerdo con la creación de una nueva empresa que preste servicios de exportación.

Tabla 10 Pregunta No. 1

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	214	70%
No	155	30%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

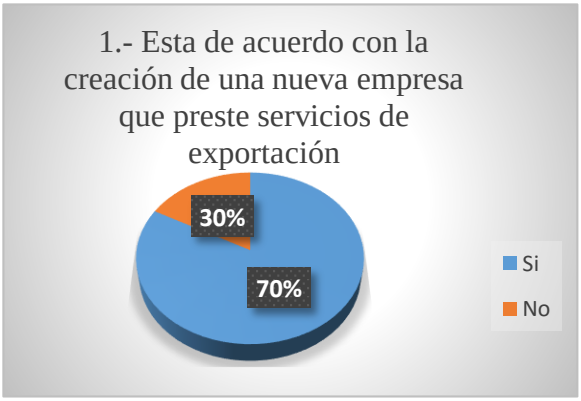


Gráfico 12 Pregunta No. 1

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la primera pregunta de la encuesta se determinó que el nivel de aceptación del servicio y su implementación está en el 70% que corresponde al 6.904 de una población de pymes y micro pymes que es de 9.863.

2.- ¿Cómo observa el sistema actual del servicio de las exportaciones?

Tabla 11 Pregunta No. 2

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	115	32%
Bueno	230	60%
Excelente	24	8%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio



Gráfico 13 Pregunta No. 2

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número dos de la encuesta se determina que los encuestados califican el sistema de exportación de la siguiente manera: 96 personas que son el 32% la califican de pésimo, 180 que es el 60% lo califica de bueno y 24 personas que son 8% la califican de excelente.

3.- ¿Está conforme con el tiempo que lleva realizar un proceso de exportación?

Tabla 12 Pregunta No. 3

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	291	76%
No	78	24%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio



Gráfico 14 Pregunta No. 3

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número tres de la encuesta se nota que el 76% están inconformes con el tiempo que se demoran en realizarse las exportaciones y el 24% está de acuerdo.

4.- ¿Con qué frecuencia realiza exportaciones?

Tabla 13 Pregunta No. 4

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Anual	83	21%
Semestral	79	20%
Trimestral	95	24%
Mensual	138	35%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio



Gráfico 15 Pregunta No. 4

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número cuatro la frecuencia con la que usan los usuarios el servicio de exportación es el anual en 21%, el semestral 20%, el trimestral el 24% y el 35% el mensual siendo este el mayoritario.

5.- ¿De acuerdo a los tipos de servicios de exportaciones cuales usa?

Tabla 14 Pregunta No. 5

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Premium	74	20%
Estándar	221	60%
Base	74	20%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

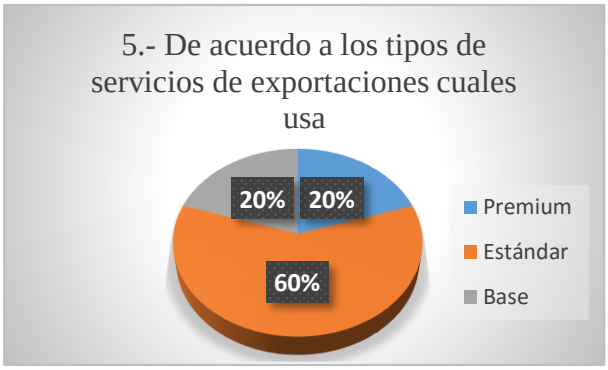


Gráfico 16 Pregunta No. 5

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número cinco realizada a los encuestados se pudo conocer que el 60% prefiere el servicio de clase estándar, el 20% el base y el otro 20% el servicio más alto.

6.- ¿Está conforme con los servicios de exportación que ofrecen otras empresas?

Tabla 15 Pregunta No. 6

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	141	38,25%
No	228	61,75%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio



Gráfico 17 Pregunta No. 6

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número seis se determinó que el 61.75% está inconforme con el servicio de explotación que presta la competencia y solo el 38,25% se encuentra de acuerdo.

7.- ¿Qué características busca en el servicio de exportaciones?

Tabla 16 Pregunta No. 7

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	59	16%
Precio	87	24%
Tiempo	223	60%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

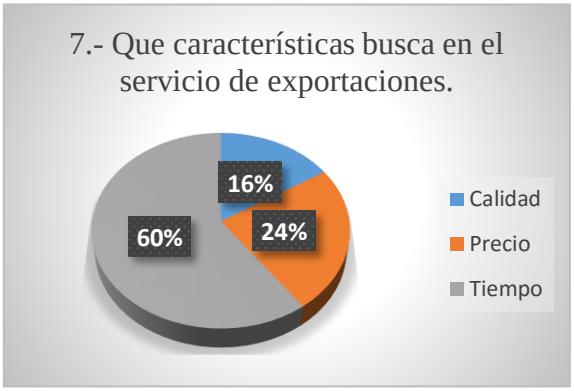


Gráfico 18 Pregunta No. 7

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número siete se determinó que los usuarios al momento de buscar un servicio de exportación buscan en un 60% que sea en menor tiempo, también el precio en un 24% y la calidad en un 16%.

8.- ¿De acuerdo con las características del servicio de exportación cual preferiría?

Tabla 17 Pregunta No. 8

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
$ 6.500,00 hasta $ 7.000,00	60	14,48%
$ 5.000,00 hasta $ 6.000,00	44	11,86%
$ 3.500,00 hasta 4.500,00	82	22,30%
$ 1.500,00 hasta 2.500,00	183	51,36%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado: Cristian Murgueytio

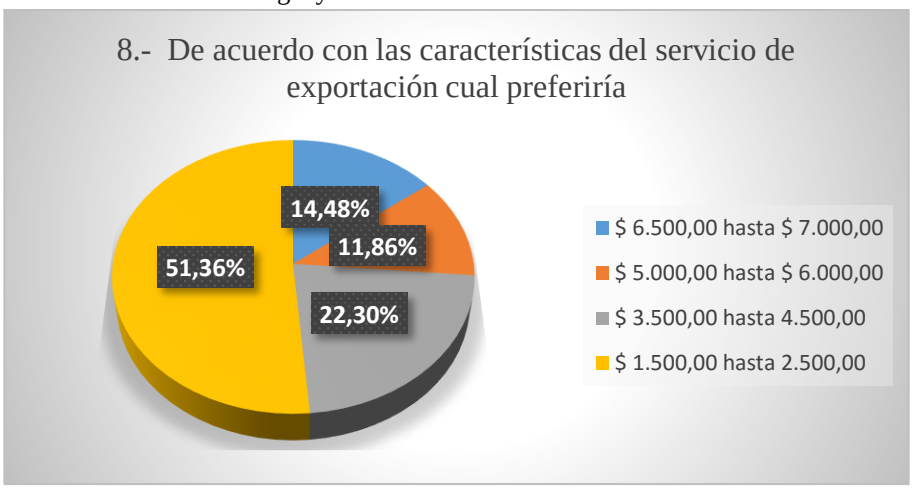


Gráfico 19 Pregunta No. 8

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número ocho se determinó que el precio que la mayoría de usuarios está buscando se encuentra en el rango de $ 2.500 con un 51.36%, de allí se encuentra el estándar de $3.500 con el 22,30% y lo terminan con el de $ 6.500 en el 11,86% y el 14,48% en $5.000 dólares.

9.- ¿Una vez decidido a contratar un servicio de exportación como desearía realizar su pago?

Tabla 18 Pregunta No. 9

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Crédito	295	80%
Efectivo	30	8%
Transferencia	44	12%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

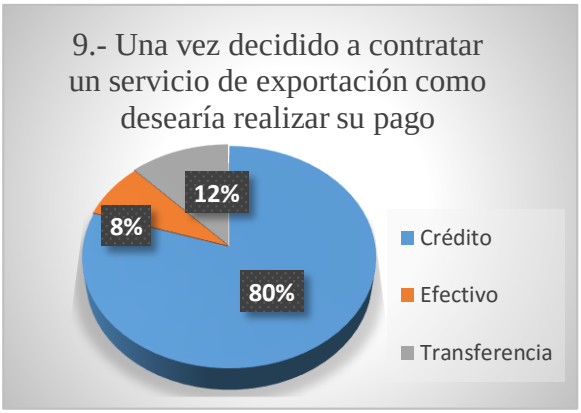


Gráfico 20 Pregunta No. 9

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número nueve se determinó que la mayoría de clientes al momento de realizar su pago buscan un crédito ante esto se nota que el 80% opta por esto, mientras que el 12% paga por transferencia y el 8% en efectivo.

10.- ¿En el caso de necesitar crédito que tiempo de pago desearía obtener?

Tabla 19 Pregunta No. 10

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
30 días a 60 días	129	35%
61 días a 120 días	148	40%
121 días a 180 días	74	20%
181 días a 360 días	18	5%
Total	**369**	**100%**

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

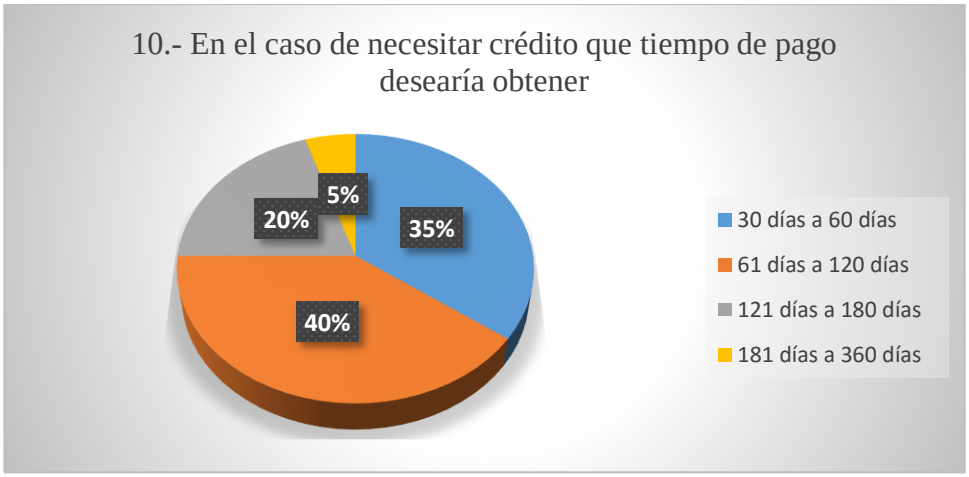


Gráfico 21 Pregunta No. 10

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro de la pregunta número diez se determinó que en el caso de pagar por crédito el 40% tendrá un plazo de 61 días hasta 120 días, el 35% tendrá un plazo de 30 días hasta 60 días, el 20% tendrá un plazo de 121 días hasta 181 días.

3.2 Oferta

(Rosales, 2010) Este autor dice que; La oferta es las distintas cantidades de un bien o servicio que los productores están dispuestos a llevar al mercado a distintos precios manteniéndose los demás determinantes invariables. (pág. 40)

3.2.1 Oferta Actual

Para el desarrollo de la oferta actual tomaremos en cuenta los valores generados en el estudio de mercado y la demanda realizada anteriormente.

Tabla 20 Oferta Actual

Año	Demanda Proyectada	Aceptación de la competencia	Oferta Actual
2015	$ 23.981,33	38,25%	$ 9.172,86

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

3.2.2 Oferta Proyectada

Tabla 21 Oferta proyectada

Año	Demanda Proyectada	Aceptación de la competencia	Oferta proyectada
2016	$ 25.228,36	38,25%	$ 9.649,85
2017	$ 26.540,23	38,25%	$ 10.151,64
2018	$ 27.920,33	38,25%	$ 10.679,52
2019	$ 29.372,18	38,25%	$ 11.234,86
2020	$ 30.899,54	38,25%	$ 11.819,07

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

3.3 Demanda

(Rosales, 2010) Según el autor dice que; La demanda son las distintas cantidades, alternativas de un bien o servicio que los consumidores están dispuestos a comprar a los diferentes precios, manteniendo todos los demás determinantes constantes en un tiempo determinado. (pág. 25)

3.3.1 Demanda Actual

Para el cálculo de demanda actual se usara encuentra la población dirigida siendo para este proyecto las Pymes, y se usará el índice de crecimiento que esta presenta.

Tabla 22 Aceptación del servicio

Población de pymes	Porcentaje de la aceptación	Aceptación del servicio
9.863	70%	8.179

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 23 Frecuencia de visitas

Población que acepta el servicio	Porcentaje de visitantes	Visitas
8.179,39	35%	2.416

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 24 Demanda Actual

Visitas anuales por pymes	Precio en dólares	Demanda semanal	Demanda mensual	Demanda anual
3.699	51,36%	$ 438,38	$ 1.899,66	$ 22.795,94

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

3.3.2 Demanda Proyectada

Tabla 25 Demanda proyectada

Año	Demanda	Factor de crecimiento poblacional Pymes	Demanda Proyectada
2016	$ 23.981,33	1,052	$ 25.228,36
2017	$ 25.228,36	1,052	$ 26.540,23
2018	$ 26.540,23	1,052	$ 27.920,33
2019	$ 27.920,33	1,052	$ 29.372,18
2020	$ 29.372,18	1,052	$ 30.899,54

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Dentro del cuadro de la demanda proyectada se puede evidenciar que el aumento de la población de las pymes está en 1.052, con lo que se espera tener una demanda al año 2020 de $ 30.899,54

3.4 Balance Oferta – Demanda

Dentro del balance de oferta y demanda se pretende mantener un equilibrio del servicio que se pretende prestar, para ello se evitará que la demanda sea mayor a la oferta porque no se estará satisfaciendo a la demanda insatisfecha.

3.4.1 Balance actual

Para realizar este balance se elaboraron encuestas las mismas que permitieron conocer las necesidades del mercado, y con los resultados obtenidos se elaboró el siguiente cuadro:

Tabla 26 Balance oferta demanda actual

Año	Demanda Proyectada	Oferta Proyectada	Demanda Insatisfecha
2015	$ 23.981,33	$ 9.172,86	$ 14.808,47

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

3.4.2 Balance Proyectado

Este balance se lo elabora con la finalidad de conocer aquella población insatisfecha, pero para ello se requiere saber a futuro esta como se encuentra estructurada y mediante este cuadro comprobaremos la diferencia demanda y oferta.

Tabla 27 Balance proyectado

Año	Demanda Proyectada	Oferta Proyectada	Demanda Insatisfecha
2016	$ 25.228,36	$ 9.649,85	$ 15.578,51
2017	$ 26.540,23	$ 10.151,64	$ 16.388,59
2018	$ 27.920,33	$ 10.679,52	$ 17.240,80
2019	$ 29.372,18	$ 11.234,86	$ 18.137,32
2020	$ 30.899,54	$ 11.819,07	$ 19.080,46

Fuente: Estudio de mercado

Elaborado: Cristian Murgueytio

Análisis:

Es muy importante conocer la demanda insatisfecha, debido que este indicador da una oportunidad de poderla satisfacer, además de conocer que el nivel de insatisfacción tiene tendencia a crecer, para lo cual se tendrá que plantear estrategias para enfrentarlas en un futuro.

CAPITULO IV

4. Estudio técnico

(Miranda, 2005) Dice que;

> Se encamina a la definición de la función adecuada de producción que garantice la utilización óptima de los recursos disponibles. De aquí se desprende la identificación de procesos y del equipo, de los insumos materiales u de la mano de obra necesaria durante la vida útil del proyecto. (pág. 118)

4.1 Tamaño del proyecto

El presente proyecto dispone de 75 m2 los cuales se encuentran distribuidos correctamente para generar un rendimiento óptimo de los recursos.

4.1.1 Capacidad instalada

Dentro de la capacidad instalada se encuentras las diferentes áreas de la empresa, las cuales se encuentran divididas de la siguiente manera:

Tabla 28 Capacidad instalada

Áreas	Dimensiones	Metros Cuadrados
Área administrativa	5*2,80m2	14 m2
Área de exportaciones	5*5,2m2	26 m2
Secretaria	2*3,2m2	6,4 m2
Recepción	2*3,2m2	6,4 m2
Baño Administrativo	1,5*1m2	1,5 m2
Baño Exportaciones	1,5*1m2	1,5 m2
Bodega de suministros	2,5*3,2m2	8 m2
Cafetería / Comedor	3,5*3.2m2	11,2 m2
TOTAL M2	**75 m2**	

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

4.1.2 Capacidad óptima

Hace referencia a capacidad básica con la que puede desarrollar la actividad de la empresa y con ella se pueda llevar acabo su funcionamiento.

Tabla 29 Capacidad óptima

Áreas	Dimensiones	Metros Cuadrados
Área administrativa	5*2,80m2	14 m2
Área de exportaciones	5*5,2m2	26 m2
Secretaria	2*3,2m2	6,4 m2
Baño Exportaciones	1,5*1m2	1,5 m2
Bodega de suministros	2,5*3,2m2	8 m2
TOTAL M2	**55,9 m2**	

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

4.2 Localización

La localización se refiere a la ubicación, donde se implementara el proyecto, dicha ubicación deberá contar con las características necesarias para el correcto desarrollo de la actividad del negocio.

4.2.1 Macro localización

La macro localización permite conocer de manera general donde se encuentra ubicado el desarrollo del proyecto donde se toman características como las regionales, físicas entre otras.

Cuadro 9 Macro localización

País	Ecuador
Provincia	Pichincha
Ciudad	Quito
Parroquia	La Floresta
Sector	Centro Norte
Dirección	12 de Octubre y Veintimilla

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio



Gráfico 22

Macro localización

Fuente: Google Maps

4.2.2 Micro localización

El presente proyecto se ubicará en la parroquia de la Floresta, que ese encuentra ubicada en el sector centro norte del Distrito Metropolitano de Quito, tomando en cuenta que el sector es considerado como el centro económico de la ciudad.

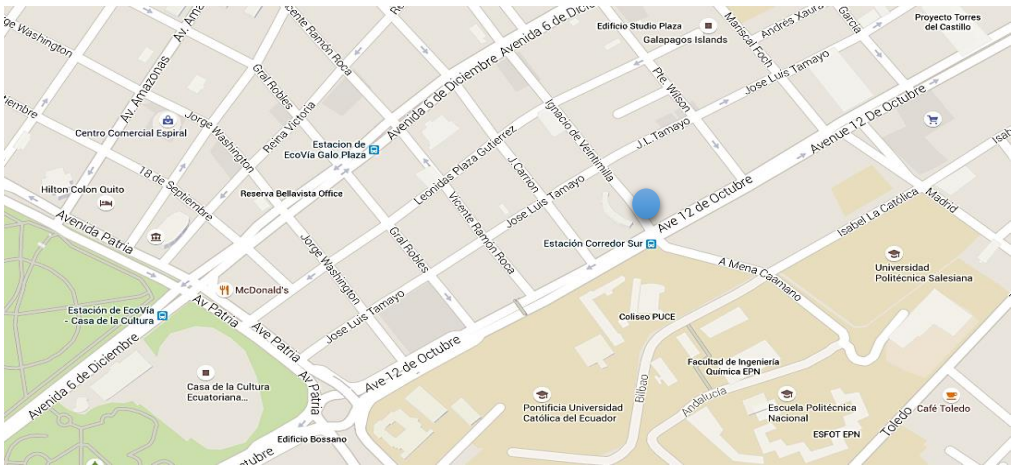


Gráfico 23

Micro localización

Fuente: Google Maps

4.2.3 Localización óptima

Es uno de los aspectos fundamentales para el desarrollo del proyecto debido a que se delimitará la localización siendo está más exacta y de esta forma se determinara el aporte positivo o negativo.

Tabla 30 Localización óptima

Factores	Ponderación	Av. 12 de Octubre y Ignacio de veintimilla		6 de Diciembre y Gral. Robles		Reina Victoria y Jorge Washington	
		Calificación	Total	Calificación	Total	Calificación	Total
Instituciones financieras	0,20	9	1,8	9	1,8	6	1,2
Costo de arriendo	0,15	8	1,2	7	1,05	5	0,75
Seguridad	0,15	9	1,35	7	1,05	6	0,9
Parqueaderos	0,10	8	0,8	5	0,5	5	0,5
Servicios básicos	0,10	10	1	10	1	10	1
Vías de acceso	0,10	10	1	10	1	10	1
Servicio de transporte	0,15	10	1,5	10	1,5	10	1,5
Competencia	0,05	5	0,25	7	0,35	5	0,25
TOTAL	**1,00**	**8,9**		**8,25**		**7,1**	

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

La matriz de localización óptima se determinó mediante la selección de tres sectores donde se realizaría el estudio, para ello se consideró factores importantes como instituciones financieras, seguridad, costo del arriendo. El resultado de la matriz arroja que el sector de la Av. 12 de Octubre e Ignacio de Veintimilla como el lugar adecuado para el presente proyecto.

4.3 Ingeniería del producto

Según: (Miranda, 2005) define; "En forma definitiva los criterios tecnológicos del bien o servicio, el diseño del diagrama general del proyecto para definir los flujos del

proceso, entregar especificaciones técnicas detalladas de los equipos y herramientas para cotizaciones". (pág. 404)

4.3.1 Definición del servicio

Dentro del servicio que se plantea brindar, se encuentra basado en las siguientes características:

- ✓ **Modelo de servicio.-** esta característica se basa en la oferta del servicio donde se detallara todo el proceso, procurando que el cliente conozca cómo se desarrollará y los riesgo o demoras que puede sufrir el servicio.
- ✓ **Diseño.-** se basa en realizar un esquema de como el cliente necesita su servicio de exportaciones, dándole la apertura de que seleccione el punto desde necesite que se comience con el servicio, y con ello poderlo acoplar a sus necesidades.
- ✓ **Convenio de envió.-** se basa en presentarle al cliente, una opción beneficiaria de envió la misma que es el uso de Tame Cargo, con esto se le facilita al cliente en transporte al comercializar sus productos a mercados internacionales.
- ✓ **Seguimiento.-** hace referencia que el servicio partirá desde el comento de la prestación del servicio, hasta la confirmación de llegada, refiriéndose al destino final en mercados internacionales.

4.3.2 Distribución de planta

Consiste en la distribución del espacio físico para poder implantar los distintos departamento y que estos se, encuentren correctamente.

Tabla 31 Distribución de planta

Áreas	Dimensiones	Metros Cuadrados
Área administrativa	5*2,80m2	14 m2
Área de exportaciones	5*5,2m2	26 m2
Secretaria	2*3,2m2	6,4 m2
Recepción	2*3,2m2	6,4 m2
Baño Administrativo	1,5*1m2	1,5 m2
Baño Exportaciones	1,5*1m2	1,5 m2
Bodega de suministros	2,5*3,2m2	8 m2
Cafetería / Comedor	3,5*3.2m2	11,2 m2
TOTAL M2	**75 m2**	

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Cuadro 10 Códigos de cercanía

Códigos de cercanía	
A	Absolutamente necesario
E	Especialmente que este cerca
I	Importante que este cerca
O	Cercanía ordinaria
U	No importante
X	Cercanía indeseable

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Cuadro 11 Razones por cercanía

Razones por cercanía	
1	Por procesos
2	Por gestión administrativa
3	Necesidad
4	Ruido
5	Higiene
6	Seguridad

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

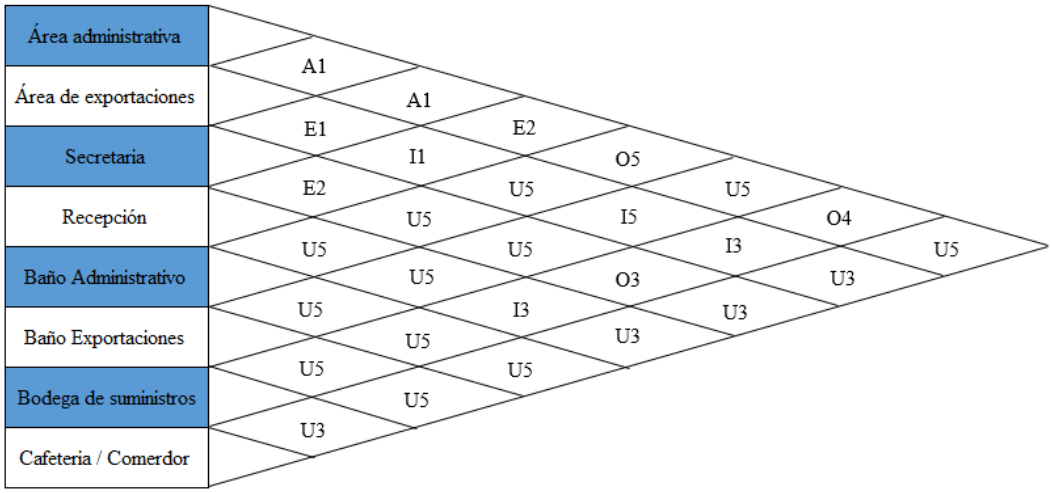


Gráfico 24

Matriz triangular

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Mediante la matriz triangular se determinó la razón de cercanía de una área con otro y con esto se reducirá tiempo y costos.

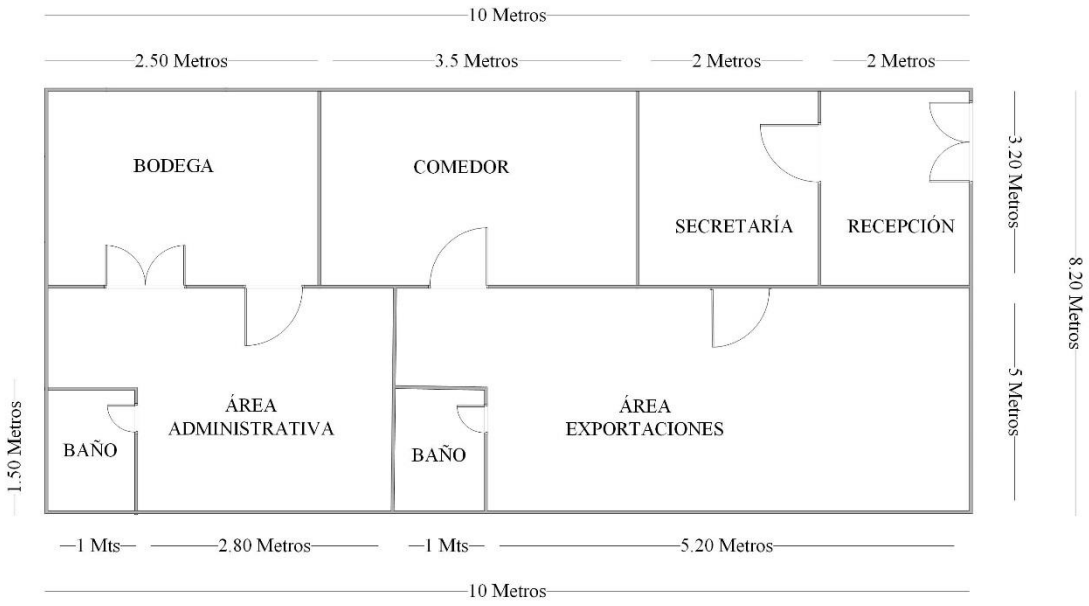


Gráfico 25

Plano de planta

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

El plano de planta o distribución de espacio denota la distribución del espacio físico para cada área y con esta repartición se podrá desarrollar las actividades de mejor manera.

Tabla 32 Matriz lectura de plano y matriz triangular

A		E
	I	
O	U	X

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

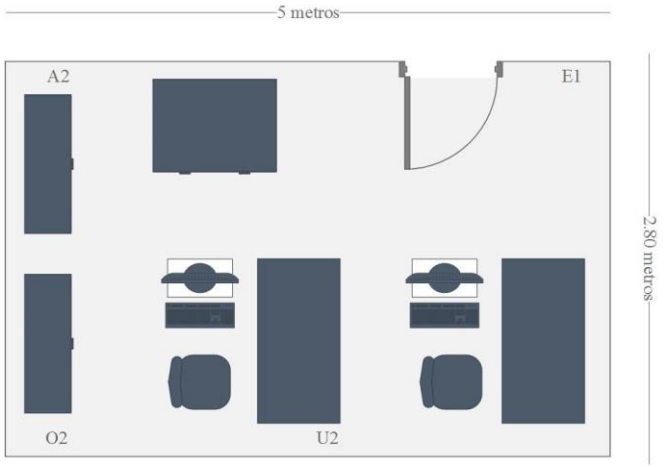


Gráfico 26

Área administrativa

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Dentro del área administrativa se encuentra el desarrollo de la contabilidad y la recepción de las solicitudes de servicio. El área administrativa en su plano y la matriz triangular, tienen cercanía necesaria con dos departamentos por procesos, uno que necesariamente este cerca, dos de cercanía ordinaria y dos no importantes que estén cerca.

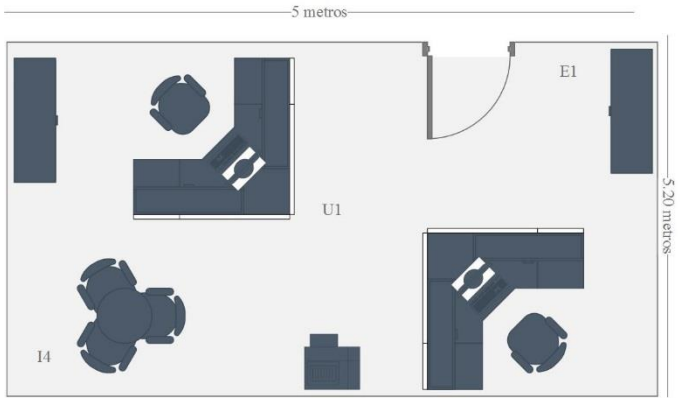


Gráfico 27

Área exportaciones

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Dentro de esta área, se desarrollara el servicio, donde los digitadores se encargaran de subir o cargar la información de los clientes a los diferentes sistemas requeridos, además de contener una pequeña mesa donde se recibirá a los clientes cunado tengan alguna inquietud. El área exportaciones en su plano y la matriz triangular, tiene que tener un departamento que este especialmente cerca, cuatro de cercanía importante y uno no importante

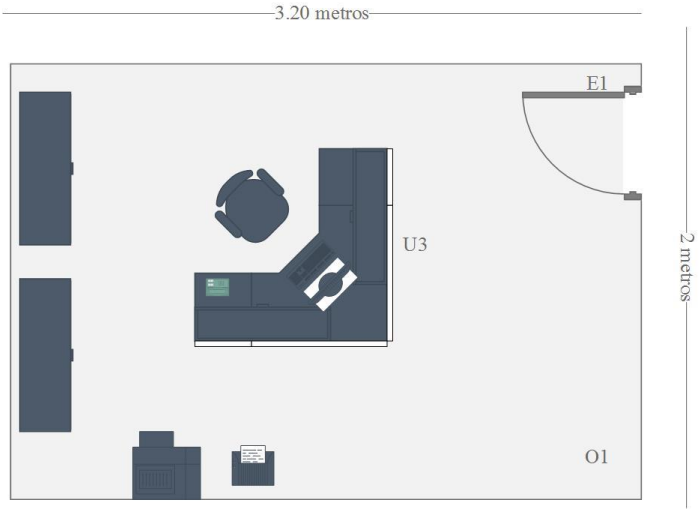


Gráfico 28

Secretaría

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Dentro de secretaria se recibirá y se enviara documentación a clientes y proveedores de la empresa, además de contestar las líneas telefónicas. Dentro de la matriz triangular muestra que tiene que estar cerca un departamento en especial, uno de cercanía ordinaria y tres no importantes.

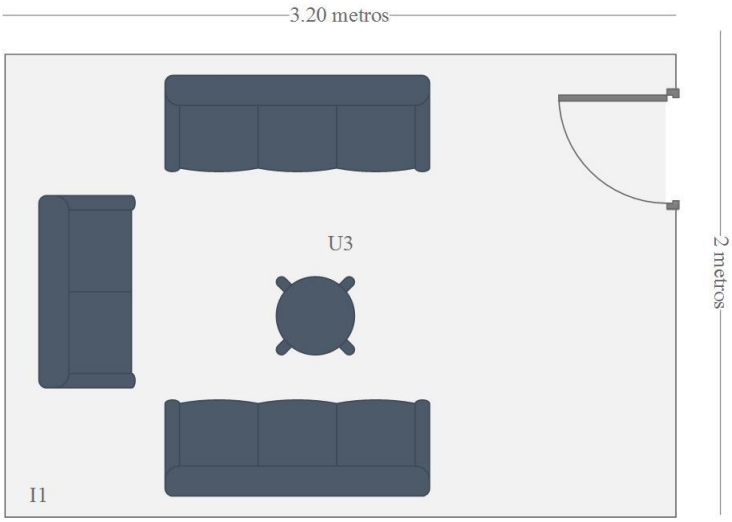


Gráfico 29

Recepción

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

En la recepción se recibirá a los clientes para ello contará con un juego sillones para el uso de los clientes en caso de esperar. En la matriz triangular tiene con tres departamentos una cercanía no importante y con una sola la cercanía es importante.

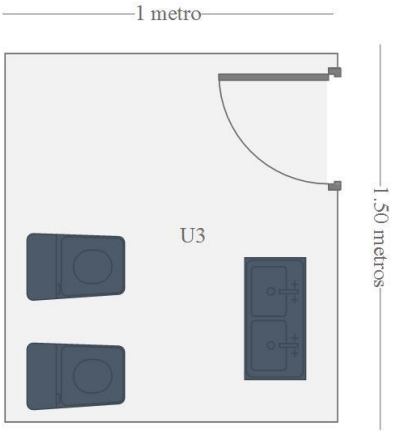


Gráfico 30

Baño Administrativo y Exportaciones

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Baños para el uso del personal interno de la empresa. Dentro de la matriz triangular tiene una cercanía no importante con tres departamentos de la empresa.

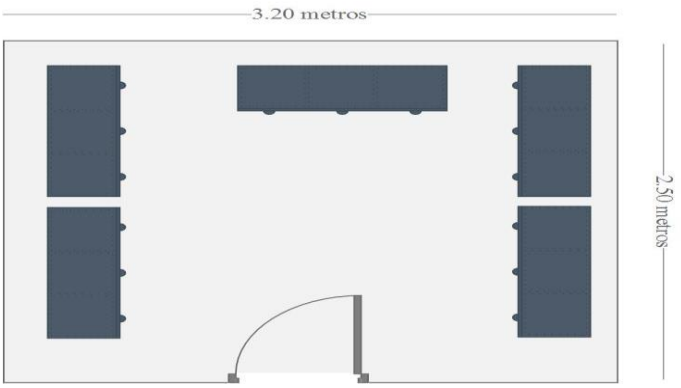


Gráfico 31

Bodega de suministros

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

La bodega de suministros albergara dentro de ella material que permitirá el funcionamiento de la empresa siendo estas como hojas, carpetas entre otros materiales.

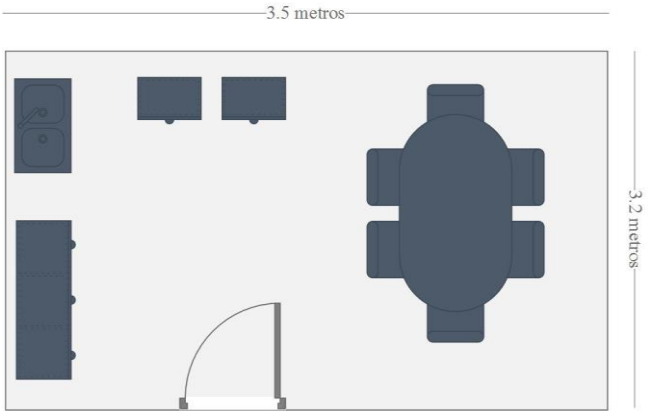


Gráfico 32

Cafetería / Comedor

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

El comedor predestinado para el uso del personal interno de la empresa.

4.3.3 Proceso productivo

(Definicionabc, s.f.) **"**Designa la serie de operaciones que se llevan a cabo y que son ampliamente necesarias para concretar la producción de un bien o de un servicio".[8]

[8] Tomado de la web: http://www.definicionabc.com/economia/proceso-productivo.php



Gráfico 33

Flujo grama del servicio

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Cuadro 12 Desarrollo del flujograma

Área	Descripción de la actividad
Recepción	Bienvenida al cliente, atención sobre sus requerimientos.
Área Administración	Atención al cliente ofreciendo el servicio y cada característica, dándole opciones al cliente para que elija la mejor opción, después se firmara el contrato de servicio y la correspondiente factura.
Área Exportaciones	Se desarrolla el servicio, ingresando los datos, generando la correspondiente licencia que permita embarcar los productos para ser enviados.

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

4.3.4 Maquinaria y Equipo

El presente proyecto contara con la maquinaria y equipos que se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 33 Muebles y enseres

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Escritorios	6	$ 105,00	$ 630,00
Mesa Circular pequeña	1	$ 155,00	$ 155,00
Mesa tipo comedor	1	$ 250,00	$ 250,00
Archivadores verticales	4	$ 75,00	$ 300,00
Archivadores horizontales	4	$ 59,00	$ 236,00
Juego de sillones de recepción	1	$ 300,00	$ 300,00
Sillas	6	$ 45,00	$ 270,00
TOTAL	**23**	**$ 989,00**	**$ 2.141,00**

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 34 Equipo de oficina

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Teléfonos	3	$ 75,00	$ 225,00
Sumadoras	6	$ 55,00	$ 330,00
Papelera digital	6	$ 85,00	$ 510,00
Servidor	2	$ 450,00	$ 900,00
Central telefónica	2	$ 350,00	$ 700,00
TOTAL	**19**	**$ 1.015,00**	**$ 2.665,00**

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 35 Equipo de computación

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Computadoras de escritorio	6	$ 700,00	$ 4.200,00
Impresora multifunción	2	$ 500,00	$ 1.000,00
Computadora portátil	2	$ 450,00	$ 900,00
Dispositivo Token	1	$ 300,00	$ 300,00
TOTAL	**11**	**$ 1.950,00**	**$ 6.400,00**

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 36 Total de activos fijos

Descripción	Valor Total
Muebles y enseres	$ 2.141,00
Equipo de oficina	$ 2.665,00
Equipo de computación	$ 6.400,00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	**$ 11.206,00**

Fuente: Estudio técnico

Elaborado: Cristian Murgueytio

Dentro de los activos fijos comprendidos entre muebles y enseres, equipo de oficina y equipos de computación se determinó que su valor es de USD $ 11.206 dólares americanos.

CAPITULO V

5. Estudio Financiero

El estudio financiero identificará el nivel de ingresos y gastos que generará el proyecto y con ello determinar su rentabilidad.

5.1 Ingresos operacionales y no operacionales

5.1.1 Ingresos operacionales

Son los ingresos operacionales son los valores recibidos por el giro del negocio, su manera de cálculo debe ser anualmente, debido a que de allí se partirá con proyecciones.

Para determinar los ingresos operacionales se toman en cuenta los factores de producción del servicio siendo esta mano de obra y costos indirectos de fabricación.

Tabla 37 Costo del servicio base

Costo de servicio base	Valor
Mano de obra	$ 246,87
Cif	$ 240,00
Total	$ 486,87
Utilidad (70%)	$ 340,81
PVP	**$ 827,68**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 38 Costo del servicio medio

Costo de servicio medio	Valor
Mano de obra	$ 246,87
Cif	$ 240,00
Total	$ 486,87
Utilidad (75%)	$ 365,15
PVP	**$ 852,02**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 39 Costo del servicio premium

Costo de servicio Premium	Valor
Mano de obra	$ 246,87
Cif	$ 435,00
Total	$ 681,87
Utilidad (70%)	$ 818,24
PVP	**$ 1.500,11**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Tabla 40 Precio promedio de venta

Detalle	Valor
Servicio 1	$ 486,87
Servicio 2	$ 486,87
Servicio 3	$ 681,87
Total	**$ 1655,61**
Promedio	$ 470,78
Utilidad (54%)	$ 254,22
PVP promedio	**$ 725,00**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Para el precio de venta de los servicios se estableció un precio promedio en $ 725.00 dólares.

Tabla 41 Ingresos operacionales

Descripción	Servicio de exportación
Población de Pymes	9.863,00
Aceptación	70%
Total de aceptación	**6.904**
Frecuencia de compra	35%
Total clientes	**2.416**
Clientes potenciales	0,1%
Frecuencia de compra	**2,42**
Total de producción anual	**251**
Precio de venta unitario	$ 725,00
Total de ingresos anuales	**$ 182.199,20**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Los ingresos del proyecto están calculados en base a la aceptación del servicio y los potenciales clientes, para lo que se toma el 0.1%, con un precio de USD $ 725, lo que estará generando anualmente USD $ 182.199,20.

Tabla 42 Proyección de ingresos

Año	Ingresos	Tasa de crecimiento sector de exportaciones	Total Ingresos
2015	$ 182.199,20		$ 182.199,20
2016	$ 182.199,20	1,0432	$ 190.070,20
2017	$ 190.070,20	1,0432	$ 198.281,24
2018	$ 198.281,24	1,0432	$ 206.846,99
2019	$ 206.846,99	1,0432	$ 215.782,78
2020	$ 215.782,78	1,0432	$ 225.104,59

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Para la proyección de los ingresos se usa la tasa de crecimiento que impone el Banco Central del Ecuador para las exportaciones ubicándolas en un 1.0432 para el 2015.

5.1.2 Ingresos no operacionales

Son rubros que ingresan a las arcas de la empresa pero estos no corresponden al giro del negocio. En este aspecto el presente proyecto no contara con ingresos no operacionales.

5.2 Costos

Según el autor (Rojas, 2007): "se entiende por costo a la suma de erogaciones en que incurre una persona para la adquisición de un bien o servicio, con la intención de que genere un ingreso en el futuro". (pág. 9)

5.2.1 Costo directo

Según el autor (Macchia, 2005) "se entiende por costos directos, a todos los costos que se vinculen directamente con el proyecto". (pág. 132)

Tabla 43 Mano de obra directa

Descripción	Digitar 1	Digitador 2
Sueldo Mensual	$ 450,00	$ 450,00
Aporte patronal	$ 54,68	$ 54,68
13er sueldo	$ 37,50	$ 37,50
14to sueldo	$ 29,50	$ 29,50
Fondo de reserva	$ 37,50	$ 37,50
Valor mensual	$ 617,18	$ 617,18
Valor anual	$ 7.310,10	$ 7.310,10
Total mensual	**$**	**1.218,35**
Total anual	**$**	**14.620,20**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

La mano de obra directa para este proyecto está en $ 1.218,35 mensuales y $ 14.620,20 anuales, los mismos que ya contienen todos los valores correspondientes a prestaciones que estipula la ley en la república del Ecuador.

5.2.2 Costos indirectos

Son los costos que no intervienen directamente en el proceso donde se lleva a cabo la producción de un bien o en la prestación de un servicio.

Tabla 44 Costos indirectos de fabricación

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total Mensual	Total Anual
Suministros de Oficina	1	$ 45,00	$ 45,00	$ 540,00
Internet	1	$ 45,00	$ 45,00	$ 540,00
TOTAL			**$ 90,00**	**$ 1.080,00**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Los costos indirectos para la prestación del servicio se encuentran en $ 90,00 mensuales y $ 1.080,00 anuales, donde se puede encontrar a los suministros debido a que sin estos no se puede continuar con el servicio al igual que el internet.

5.2.3 Gastos administrativos

Son gastos que giran dentro de la administración del negocio, los cuales permiten la operación.

Tabla 45 Gastos administrativos

Descripción	Secretaria	Contador	Gerente
Sueldo Mensual	$ 354,00	$ 450,00	$ 500,00
Aporte patronal	$ 43,01	$ 54,68	$ 60,75
13er sueldo	$ 29,50	$ 37,50	$ 41,67
14to sueldo	$ 29,50	$ 29,50	$ 29,50
Fondo de reserva	$ 29,50	$ 37,50	$ 41,67
Valor mensual	$ 485,51	$ 617,18	$ 685,75
Valor anual	$ 5.826,13	$ 7.406,10	$ 8.229,00
Total mensual	**$**		**1.768,27**
Total anual	**$**		**21.219,23**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Dentro de estos gastos los sueldos del personal administrativo se encuentra en $ 1.768,27 mensuales y $ 21.219,23 anuales.

Tabla 46 Otros gastos administrativos

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total Mensual	Total Anual
Arriendos	1	$ 850,00	$ 850,00	$ 10.200,00
Suministros de Limpieza	1	$ 15,00	$ 15,00	$ 180,00
Agua Potable	1	$ 15,00	$ 15,00	$ 180,00
Luz Eléctrica	1	$ 50,00	$ 50,00	$ 600,00
Teléfono	1	$ 35,00	$ 35,00	$ 420,00
TOTAL GENERAL		**$ 965,00**	**$ 965,00**	**$ 11.580,00**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Dentro de estos gastos se encuentran los gastos de arriendos, suministros de limpieza y servicios básicos el mismo que generan un valor mensual de $ 965.00 y un valor anual de $ 11.580,00.

5.2.4 Costo de ventas

Son los valores en los que se incurre para poder realizar la comercialización del servicio y su defunción en el mercado.

Tabla 47 Costo de ventas

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total Mensual	Total Anual
Trípticos del servicio	200	$ 0,50	$ 100,00	$ 200,00
Tarjetas de presentación	200	$ 0,25	$ 50,00	$ 50,00
Carpetas personalizadas	100	$ 0,80	$ 80,00	$ 80,00
Hojas membretadas	200	$ 0,75	$ 150,00	$ 750,00
Página Web	1	$ 400,00	$ 400,00	$ 400,00
TOTAL		**$ 402,30**	**$ 780,00**	**$ 1.480,00**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Los costos de ventas hacen referencia a los gastos que se incurrirán para poder vender el servicio donde el valor mensual está ubicada en $ 780,00 dólares y $ 1.480,00 dólares anuales.

5.2.5 Costos financieros

(Economia48, 2011) "Son aquellos costos que incurre un sujeto económico para la obtención, uso o devolución de capitales financieros puestos a su disposición por terceras personas". [9]

Tabla 48 Costos financieros

Detalle	Valor
Banco	Produbanco Grupo Promerica
Tipo de crédito	Comercial
Monto del solicitado	$ 11.206,00
Tasa de interés	12,38%
Duración del crédito	2 Años (24 meses)

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

[9] Tomado de la web: http://www.economia48.com/spa/d/gastos-financieros/gastos-financieros.htm

Tabla 49 Costos financieros interés

Años	Interés del crédito
1 (12 meses)	$ 996,60
2 (12 meses)	$ 367,83

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

5.2.6 Costos fijos y variables

5.2.6.01 Costos fijos

(Promonegocios, 2012) Los costos fijos con aquellos cuyo monto total no se modifican de acuerdo con la actividad de producción. En otras palabras, se puede decir que los costos fijos varían con el tiempo más que con la actividad, es decir, se presentan durante un periodo de tiempo aun cuando no hay alguna actividad de producción.[10]

Tabla 50 Costos fijos

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto administrativo	$ 21.219,23	$ 22.097,71	$ 23.012,55	$ 23.965,27	$ 24.957,43
Servicio básico	$ 145,00	$ 151,00	$ 157,25	$ 163,76	$ 170,54
Arriendo	$ 850,00	$ 885,19	$ 921,84	$ 960,00	$ 999,74
Depreciaciones	$ 2.613,93	$ 2.613,93	$ 2.613,93	$ 480,60	$ 480,60
Gasto financiero	$ 996,60	$ 367,83	$ -	$ -	$ -
Total	**$ 25.824,76**	**$ 26.115,66**	**$ 26.705,57**	**$ 25.569.64**	**$ 26.608,32**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

[10] Tomado de la web: http://www.promonegocios.net/costos/costos-fijos.html

Los costos fijos para el presente proyecto al primer año muestran un valor de USD $ 25.824,76 dólares y para la proyección de los mismos se utilizó la inflación ha agosto del 2015 que es el 4.14%.

5.2.6.02 Costos variables

(Gerencie, 2010) "Es todo aquel costo que aumenta o disminuye según aumente o disminuya la producción, se conoce como costo variable".[11]

Tabla 51 Costos variables

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Mano de obra	$ 14.620,20	$ 15.225,48	$ 15.855,81	$ 16.512,24	$ 17.195,85
Suministros de oficina	$ 540,00	$ 562,36	$ 585,64	$ 609,88	$ 635,13
Suministros de limpieza	$ 180,00	$ 187,45	$ 195,21	$ 203,29	$ 211,71
Publicidad	$ 1.480,00	$ 1.541,27	$ 1.605,08	$ 1.671,53	$ 1.740,73
Total	**$ 16.820,20**	**$ 17.516,56**	**$ 18.241,74**	**$ 18.996,95**	**$ 19.783,42**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Los costos variables para el presente proyectos al primer año se encuentran en $ 16.820,20 dólares y para la proyección de los mismos se utilizó la inflación ha agosto del 2015 que es de 4.14%.

5.3 Inversiones

(Definición.de, 2008)"Es una propuesta de acción que, a partir de la utilización de los recursos disponibles considera posible obtener ganancias. Estos beneficios que no son seguros pueden ser conseguidos a corto, mediano o largo plazo'. [12]

[11] Tomado de la web: http://www.gerencie.com/costo-variable.html

[12] Citado de la web: http://definicion.de/competencia/inveriones

5.3.1 Inversión fija

5.3.1.01 Activos fijos

Los activos fijos son todos bines que aportan al desarrollo de la prestación de un servicio y estos pertenecen a la empresa.

Tabla 52 Activos fijos

Descripción	Valor
Equipos de oficina	$ 2.665,00
Equipos de computación	$ 6.400,00
Muebles y enseres	$ 2.141,00
Total	**$ 11.206,00**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

5.3.1.02 Activos diferidos

Son los gastos que incurre la empresa para su constitución pero, estos no se cargan en el periodo donde son usados sino en periodos futuros. Para el presente proyecto se tendrá el gasto de constitución y el estudio de factibilidad.

Tabla 53 Activos diferidos

Descripción	Valor
Gasto de constitución	$ 400,00
Estudio de factibilidad	$ 350,00
Total	**$ 750,00**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

5.3.2 Capital de trabajo

(Gerencie, 2010) **"**La definición más básica del capital de trabajo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar". [13]

[13]Tomado de la web: http://www.gerencie.com/capital-trabajo.html

Tabla 54 Capital de trabajo

Descripción	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Gasto sueldo	$ 1.768,27	$ 1.768,27	$ 1.788,27
Arriendos	$ 850,00	$ 850,00	$ 750,00
Servicios básicos	$ 145,00	$ 145,00	$ 135,00
Suministros de oficina	$ 45,00	$ 45,00	$ 30,00
Suministros de limpieza	$ 15,00	$ 15,00	$ 15,00
Gasto ventas	$ 780,00		
Total	**$ 3.603,27**	**$ 2.823,27**	**$ 2.823,27**
Total capital de trabajo	**$ 9.249,81**		

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Para el capital de trabajo se consideran los tres primeros meses de operación de la empresa los cuales suman un total de $ 9.249,81 dólares.

5.3.3 Fuentes de financiamiento y uso de fondos

Es la descripción del uso del dinero propio y el crédito, que se ven reflejados en los activos fijo, diferidos y capital de trabajo.

Tabla 55 financiamiento y recursos

Concepto	Uso de fondos	Recursos propios	Recursos financiados
Inversión en activos fijos			
Muebles y enseres	$ 2.141,00		$ 2.141,00
Equipo de computación	$ 6.400,00		$ 6.400,00
Equipo de oficina	$ 2.665,00		$ 2.665,00
Total Activos Fijos	**$ 11.206,00**		**$ 11.206,00**
Activos diferidos			
Gasto de constitución	$ 400,00	$ 400,00	
Gasto de factibilidad	$ 350,00	$ 350,00	
Total Activos diferidos	**$ 750,00**	**$ 750,00**	
Capital de trabajo			
Gasto sueldo	$ 5.304,81	$ 5.304,81	
Arriendos	$ 2.550,00	$ 2.550,00	
Servicios básicos	$ 435,00	$ 435,00	
Suministros de oficina	$ 135,00	$ 135,00	
Suministros de limpieza	$ 45,00	$ 45,00	
Gasto ventas	$ 780,00	$ 780,00	
Total capital de trabajo	**$ 9.249,81**	**$ 9.249,81**	
Total de la inversión	**$ 21.205,81**	**$ 9.999,81**	**$ 11.206,00**
Participación	**100%**	**47%**	**53%**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

La inversión del proyecto es de $ 21.205,81 de los cuales el 47% que corresponde a $ 9.99.81 son propios y el 53% se buscara financiamiento a través de un crédito por $ 11.206,00.

5.3.4 Amortización de financiamiento (Tabla de amortización)

(Expanción, 2010)"La amortización financiera es el reintegro de un capital propio o ajeno, habitualmente distribuyendo pagos en el tiempo".[14]

Tabla 56 Datos del crédito

PRODUBANCO Grupo Promerica

Tipo de Crédito	Crédito Comercial	
Valor Solicitado	$	11.206
Plazo (meses)		24
Sistema de Pago Elegido		Cuota fija (Francesa)

Ventas del Cliente	> $100,000

Valor a Financiar	$	11.262,03
Contribución de Solca	$	56,03
Primera Cuota (mensual)	$	526
Tasa Nominal Anual		11,23%
Tasa Efectiva Anual		11,83%
Tasa anual del costo del crédito		12,38%
Valor a Desembolsar	$	11.206,00

Fuente: Produbanco Grupo Promerica

Elaborado: Produbanco Grupo Promerica

[14] Tomado de la web: http://www.expansion.com/diccionario-economico/amortizacion-financiera.html

Tabla 57 Tabla de amortización

# Cuota	Saldo	Interes	Capital	Cuota Mensual
0	$ 11.262	$ -	$ -	$ -
1	$ 10.841	$ 105	$ 421	$ 526
2	$ 10.417	$ 101	$ 425	$ 526
3	$ 9.988	$ 97	$ 429	$ 526
4	$ 9.555	$ 93	$ 433	$ 526
5	$ 9.119	$ 89	$ 437	$ 526
6	$ 8.678	$ 85	$ 441	$ 526
7	$ 8.233	$ 81	$ 445	$ 526
8	$ 7.784	$ 77	$ 449	$ 526
9	$ 7.331	$ 73	$ 453	$ 526
10	$ 6.873	$ 69	$ 457	$ 526
11	$ 6.412	$ 64	$ 462	$ 526
12	$ 5.945	$ 60	$ 466	$ 526
13	$ 5.475	$ 56	$ 470	$ 526
14	$ 5.000	$ 51	$ 475	$ 526
15	$ 4.521	$ 47	$ 479	$ 526
16	$ 4.037	$ 42	$ 484	$ 526
17	$ 3.549	$ 38	$ 488	$ 526
18	$ 3.056	$ 33	$ 493	$ 526
19	$ 2.558	$ 29	$ 498	$ 526
20	$ 2.056	$ 24	$ 502	$ 526
21	$ 1.549	$ 19	$ 507	$ 526
22	$ 1.038	$ 14	$ 512	$ 526
23	$ 521	$ 10	$ 516	$ 526
24	$ (0)	$ 5	$ 521	$ 526
Total	$ -	$ 1.364	$ 11.262	$ 12.626

Fuente: Produbanco Grupo Promerica

Elaborado: Produbanco Grupo Promerica

5.3.5 Depreciaciones

La depreciación es el desgaste que sufren los activos fijos, por el uso que reciben durante el proceso de prestación de un servicio.

Tabla 58 Depreciaciones de activos fijos

Descripción	Año 0	Vida Util	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Muebles y Enseres	$ 2.141,00	10	$ 214,10	$ 214,10	$ 214,10	$ 214,10	$ 214,10
Equipos de Oficina	$ 2.665,00	10	$ 266,50	$ 266,50	$ 266,50	$ 266,50	$ 266,50
Equipos de Computación	$ 6.400,00	3	$ 2.133,33	$ 2.133,33	$ 2.133,33	$ -	$ -
Total	**$ 11.206,00**		**$ 2.613,93**	**$ 2.613,93**	**$ 2.613,93**	**$ 480,60**	**$ 480,60**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

5.3.6 Estado de situación inicial

El estado de situación inicial refleja los activos, pasivos y patrimonios que posee la empresa al inicio de su actividad, para su comprobación se suma el pasivo más patrimonio y dicho valor debe ser igual a la suma de todos los activos.

Tabla 59 Estado de situación financiera inicial

Exportsfast
Estado de situación financiera inicial

Activo			**$ 21.205,81**
Activo Corriente		$ 9.249,81	
Banco	$ 9.249,81		
Activo fijo		$ 11.206,00	
Muebles y enseres	$ 2.141,00		
Equipo de computación	$ 6.400,00		
Equipo de oficina	$ 2.665,00		
Activo Diferido		$ 750,00	
Gasto de constitución	$ 400,00		
Gasto de factibilidad	$ 350,00		
Pasivo			**$ 11.206,00**
Pasivo no corriente		$ 11.206,00	
Préstamo bancario por pagar	$ 11.206,00		
Patrimonio			**$ 9.999,81**
Capital		$ 9.999,81	

Gerente Contador

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

5.3.7 Estado de resultados proyectado (5 años)

El estado de resultados refleja los ingresos y egresos que una empresa tiene durante un periodo determinado siendo este el año comercial de 360 días.

Tabla 60 Estado de resultados proyectado

	Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	Ventas	$ 182.199,20	$ 190.070,20	$ 198.281,24	$ 206.846,99	$ 215.782,78
(-)	Costo del servicio	$ 126.208,80	$ 131.433,84	$ 136.875,21	$ 142.541,84	$ 148.443,07
(=)	**Utilidad Bruta del servicio**	**$ 55.990,40**	**$ 58.636,36**	**$ 61.406,03**	**$ 64.305,15**	**$ 67.339,71**
(-)	Gastos Operacionales					
	Gastos Administrativos	$ 33.879,23	$ 35.007,41	$ 36.173,16	$ 37.377,72	$ 38.622,40
	Gastos de Ventas	$ 1.480,00	$ 1.529,28	$ 1.580,21	$ 1.632,83	$ 1.687,20
	Gastos Financieras	$ 657,00	$ 243,00	$ -	$ -	$ -
(=)	**Utilidad Operacional**	**$ 19.974,17**	**$ 21.856,67**	**$ 23.652,67**	**$ 25.294,59**	**$ 27.030,10**
(+)	Otros Ingresos	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
(-)	Otros Egresos	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
(=)	**Utilidad A.P.E.**	**$ 19.974,17**	**$ 21.856,67**	**$ 23.652,67**	**$ 25.294,59**	**$ 27.030,10**
(-)	15 % Participacion Laboral	$ 2.996,13	$ 3.278,50	$ 3.547,90	$ 3.794,19	$ 4.054,52
(=)	**Utilidad Antes de I.R.**	**$ 16.978,04**	**$ 18.578,17**	**$ 20.104,77**	**$ 21.500,41**	**$ 22.975,59**
(-)	Impuesto a la Renta 10%	$ 1.846,80	$ 2.006,82	$ 2.159,48	$ 2.299,04	$ 2.446,56
(=)	**Utilidad Neta**	**$ 15.131,24**	**$ 16.571,35**	**$ 17.945,29**	**$ 19.201,36**	**$ 20.529,03**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

Este estado indica que para el primer año hay una utilidad de $ 15.131,24 dólares, para las proyecciones se usó el 4.14% de inflación para los costos o egresos y el 4.32% para los ingresos debido a que este porcentaje que estipula el Banco Central como tasa de crecimiento del servicio de exportaciones en el país, además que se calcula el impuesto a la renta que corresponde al 10% más la base imponible que es de $ 149.

5.3.8 Flujo de caja

Es un informe financiero que demuestra las salidas de efectivo real de la empresa y sus egresos, determinando cual es el efectivo en su operación.

Tabla 61 Flujo de caja

Descripción		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	Ventas	$ 182.199,20	$ 190.070,20	$ 198.281,24	$ 206.846,99	$ 215.782,78
(-)	Costo del servicio	$ 126.208,80	$ 131.433,84	$ 136.875,21	$ 142.541,84	$ 148.443,07
(=)	**Utilidad Bruta del servicio**	**$ 55.990,40**	**$ 58.636,36**	**$ 61.406,03**	**$ 64.305,15**	**$ 67.339,71**
(-)	Gastos Operacionales					
	Gastos Administrativos	$ 33.879,23	$ 35.007,41	$ 36.173,16	$ 37.377,72	$ 38.622,40
	Gastos de Ventas	$ 1.480,00	$ 1.529,28	$ 1.580,21	$ 1.632,83	$ 1.687,20
	Gastos Financieras	$ 657,00	$ 243,00	$ -	$ -	$ -
(=)	**Utilidad Operacional**	**$ 19.974,17**	**$ 21.856,67**	**$ 23.652,67**	**$ 25.294,59**	**$ 27.030,10**
(+)	Otros Ingresos	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
(-)	Otros Egresos	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
(=)	**Utilidad A.P.E.**	**$ 19.974,17**	**$ 21.856,67**	**$ 23.652,67**	**$ 25.294,59**	**$ 27.030,10**
(-)	15 % Participacion Laboral	$ 2.996,13	$ 3.278,50	$ 3.547,90	$ 3.794,19	$ 4.054,52
(=)	**Utilidad Antes de I.R.**	**$ 16.978,04**	**$ 18.578,17**	**$ 20.104,77**	**$ 21.500,41**	**$ 22.975,59**
(-)	Impuesto a la Renta 10%	$ 1.846,80	$ 2.006,82	$ 2.159,48	$ 2.299,04	$ 2.446,56
(=)	**Utilidad Neta**	**$ 15.131,24**	**$ 16.571,35**	**$ 17.945,29**	**$ 19.201,36**	**$ 20.529,03**
(-)	Depreciaciones	$ 2.613,93	$ 2.613,93	$ 2.613,93	$ 480,60	$ 480,60
(=)	**Exedente operacional**	**$ 12.517,31**	**$ 13.957,42**	**$ 15.331,36**	**$ 18.720,76**	**$ 20.048,43**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

5.4 Evaluación

La evaluación financiera tiene como principio demostrar si el proyecto será viable o no, usando herramientas financieras que para determinar la situación del proyecto.

5.4.1 Tasa de descuento

(Eco-finanzas, 2014)**, "**La tasa de descuento en una situación de equilibrio será igual a la tasa de interés de mercado, la que representa la mejor tasa de rentabilidad alternativa que puede obtener el inversionista".[15]

[15] Tomado de la web: http://www.eco-finanzas.com/diccionario/T/TASA_DE_DESCUENTO.htm

Tabla 62 Tasa de descuento

TMAR	
+ **Tasa Activa**	8,06%
+ **Tasa pasiva**	5,55%
= **TMAR**	**13,61%**

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado: Cristian Murgueytio

La tasa de descuento está conformada por la tasa activa más la tasa pasiva las cuales dan como una tasa de descuento de 13,61%, para este cálculo se usaron las tasas a agosto del 2015 según las estipula el banco Central del Ecuador.

5.4.2 VAN

Según (Jiménez, 2007) dice: **"**El valor actual neto (VAN) considera en encontrar la diferencia entre el valor actualizado de los flujos de beneficios y el valor, también actualizado, de las inversiones y otros egresos de efectivos". (pág. 81)

Formula del VAN N (Valor actual neto)

$$\boldsymbol{VAN} = \sum \frac{Fi}{(1+r)^n}$$

La fórmula del van consiste en **Fi**, los flujos de caja que presente el proyecto, **r** corresponde a la tasa mínima de aceptación del proyecto y **n** corresponde al número de periodos de los flujos de caja o efectivo.

Tabla 63 Datos VAN

Detalle	Valor
Tmar	13,61%
Inversión	$ (21.205,81)
Flujo de caja año 1	$ 17.745,17
Flujo de caja año 2	$ 19.185,28
Flujo de caja año 3	$ 14.159,22
Flujo de caja año 4	$ 19.681,96
Flujo de caja año 5	$ 25.545,96

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

$$\textbf{VAN} = \text{- Inversión} + \frac{\text{FNE 1}}{(1+i)^{\wedge}1} + \frac{\text{FNE 2}}{(1+i)^{\wedge}2} + \frac{\text{FNE 3}}{(1+i)^{\wedge}3} + \frac{\text{FNE 4}}{(1+i)^{\wedge}4} + \frac{\text{FNE 5}}{(1+i)^{\wedge}5}$$

$$\textbf{VAN} = \$\ (21.205,81) + \frac{\$\ 17.745,17}{1,13610} + \frac{\$\ 19.185,28}{1,29072321} \#\# \frac{\$\ 16.318,70}{1,46639064} + \frac{\$\ 19.681,96}{1,6659664} + \frac{\$\ 25.545,96}{1,89270443}$$

$$\textbf{VAN} = \$\ (21.205,81) + \$\ 15.619,37 + \$\ 14.863,98 + \$\ 9.655,83 + \$\ 11.814,14 + \$\ 13.497,07$$

$$\textbf{VAN} = \$\ (21.205,81) + \$\ 65.450,40$$

$$\textbf{VAN} = \$\ 44.244,59$$

El van para el presente proyecto se encuentra en USD $ 44.244,59 dólares.

5.4.3 TIR

Según (Jiménez, 2007) dice que: **“**La tasa interna de rendimiento de un proyecto de inversión es la tasa de descuento que hace que el valor actual de los flujos de beneficio sea igual al valor actual de los flujos de inversión”. (pág. 82)

Tabla 64 Datos TIR

Detalle	Valor
Inversión	$ (21.205,81)
Flujo de caja año 1	$ 17.745,17
Flujo de caja año 2	$ 19.185,28
Flujo de caja año 3	$ 14.159,22
Flujo de caja año 4	$ 19.681,96
Flujo de caja año 5	$ 25.545,96
TIR	**80,96%**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

La tasa interna de retorno del proyecto está en 80.96 % por lo cual se determina que el proyecto es viable, además que se encuentra sobre la tasa mínima de aceptación que se encuentra en 13.61%.

5.4.4 PRI (Periodo de recuperación de la inversión)

(Pymesfuturo, 2010) "Por su facilidad de cálculo y aplicación, el periodo de recuperación de la inversión es considerado un indicador que mide tanto la liquidez del proyecto como también el riesgo relativo pues permite anticipar los eventos a corto plazo". [16]

[16] Tomado de la web: http://www.pymesfuturo.com/pri.htm

Tabla 65 Periodo de recuperación de la inversión

Años	Flujos de efectivo	Factor de actualización	Factor	Flujos acumulados	Acumulado
0	$ (21.205,81)	$ (21.205,81)	1	$ (21.205,81)	$ (21.205,81)
1	$ 17.745,17	$ (3.460,64)	0,88	$ 15.619,37	$ (5.586,44)
2	$ 19.185,28	$ 15.724,64	0,77	$ 14.863,98	$ 9.277,54
3	$ 14.159,22	$ 29.883,86	0,68	$ 9.655,83	$ 18.933,37
4	$ 19.681,96	$ 49.565,82	0,60	$ 11.814,14	$ 30.747,51
5	$ 25.545,96	$ 75.111,78	0,53	$ 13.497,07	$ 44.244,58

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

El periodo de la recuperación está establecido en un año tres meses y después de ese tiempo se comenzaran a tener un margen de rentabilidad.

5.4.5 RCB (Relación costo beneficio)

(Pymesfuturo, 2010)**"**La relación costo beneficio toma los ingresos y egresos presentes netos del estado de resultado, para determinar cuáles son los beneficios por cada dólar que se invierte en el proyecto".[17]

Su fórmula es: $RCB = \frac{Flujos\ de\ efectivo\ actualizados}{Inversión}$

[17] Tomado de la web: http://www.pymesfuturo.com/rcb.htm

Tabla 66 Relación costo beneficio

Años	Flujos Actualizados
1	$ 15.619,37
2	$ 14.863,98
3	$ 9.655,83
4	$ 11.814,14
5	$ 13.497,07
Total	$ 65.450,39
Inversión	$ 21.205,81
RCB	3,09

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

El RCB del proyecto es de 3,09 lo que dice que por cada dólar invertido se estará ganando 2,09 dólares de utilidad.

5.4.6 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio establece el número de unidades que se deben producir y el nivel de ventas que se debe mantener para no generar ganancias ni perdidas pero poder cubrir los costos.

Punto de equilibrio ventas

$$P.E = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

$$P.E = \frac{36.016,23}{1 - \frac{114.805,51}{150.821,74}}$$

$$P.E = \frac{36.016,23}{1 - 0,76120001}$$

$$P.E = \frac{36.016,23}{0,23879999}$$

P.E = $ 150.821,74

Punto de equilibrio servicio

$$P.E = \frac{\text{Costos fijos}}{\text{PVP - Cvu}}$$

$$P.E = \frac{36.016,23}{173,13}$$

P.E = 208

Tabla 67 Comprobación punto de equilibrio

Detalle	Valor
Ventas	$ 150.821,74
Costo Variable Unitario	$ 114.805,51
Margen de Contribución	$ 36.016,23
Costos Fijos	$ 36.016,23
Utilidad / Pérdida	**0**

Fuente: Estudio financiero

Elaborado: Cristian Murgueytio

El punto de equilibrio para el proyecto indica que el número de servicios a prestarse son 208 y el valor de ventas de $ 150.821,74 dólares con lo cual no se ganará ni se perderá pero se podrá cubrir los costos.

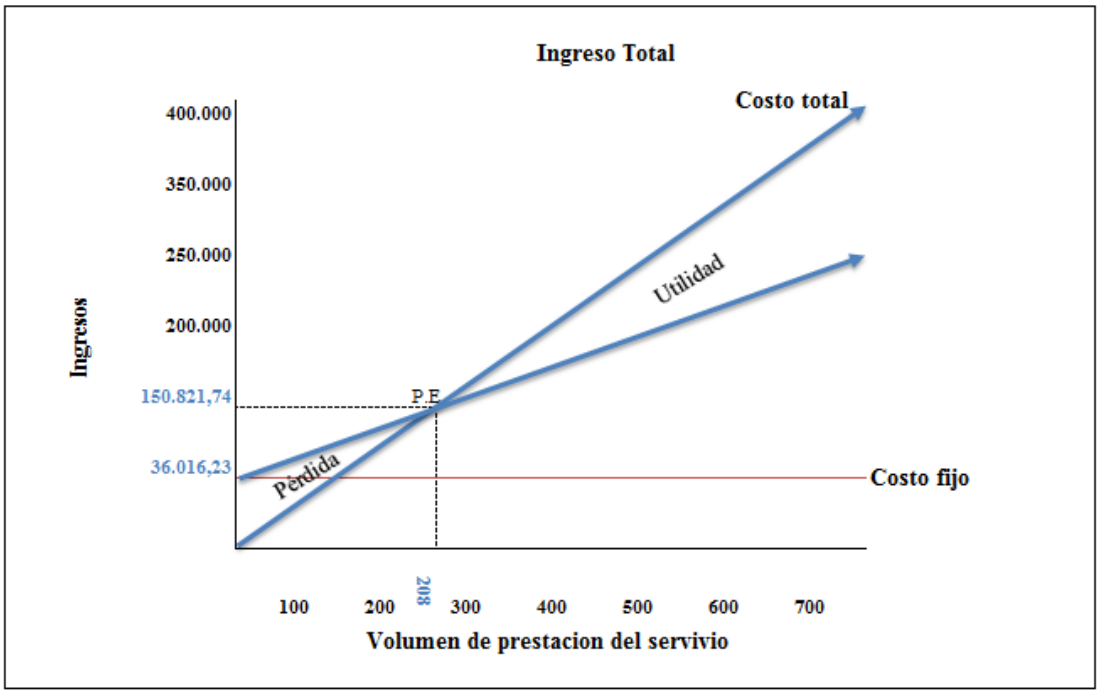


Grafico 34

Punto de equilibrio

Fuente: Estudio financiero

Elaborado por: Cristian Murgueytio

Según el grafico de puno de equilibrio se establece que en $ 150.821,74 dólares en ventas no se ganará ni se perderá.

5.4.7 Análisis de los índices financiero

5.4.7.01 ROE

(Expanción, 2010) "Es el porcentaje que se obtiene de dividir los resultados finales antes de impuestos o beneficio neto, por los recursos propios, esto es el capital y las reservas, esta tasa de beneficios sobre el capital acumulado".[18]

[18] Tomado de la web: http://www.expansion.com/diccionario-economico/roe.html

$$\textbf{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\textbf{ROE} = \frac{16978,04}{9999,81}$$

ROE = 1,70

El ROE para el presente proyecto en de 0.70 ctvs., de rentabilidad sobre el patrimonio.

5.3.7.02 ROA

(Pymesfuturo, 2010) "El ROA mide la capacidad de los activos de una empresa para generar renta por ellos mismo". [19]

$$\textbf{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}}$$

$$\textbf{ROA} = \frac{16978,042}{11.206,00}$$

ROA = 1,52

[19] Tomado de la web: http://www.pymesfuturo.com/roa.htm

El ROA para el presente proyecto de la rentabilidad sobre los activos estos se encuentra en 52 ctvs.

5.3.7.03 ROI

(Gerencie, 2010) "El índice de retorno de la inversión es un indicador financiero que mide la rentabilidad de una inversión, es decir la relación que existe entre la utilidad neta o ganancia obtenida y la inversión". [20]

$$\textbf{ROI} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Inversión}} \text{ X } 100$$

$$\textbf{ROI} = \frac{16.978,04}{19.591,98}$$

ROI = 87%

El ROI indica que la rentabilidad de la inversión está en un 87%, por lo que se demuestra la viabilidad del proyecto.

[20] Citado de la web: http://www.gerencie.com/r-o-i.html

CAPITULO VI

6. Análisis de impactos

6.1 Impacto Ambiental

Dentro del impacto ambiental los servicios de prestación de exportaciones utilizan gran cantidad de hojas en impresiones, debido a que usan esto como constancia de la elaboración del servicio, estas impresiones sobrepasan las 10 hojas por un mismo documento.

La empresa "ExportsFast" con el fin de reducir este impacto minimizara las impresiones, aplicando nuevos esquemas de presentación del servicio, aplicando formatos eficientes, donde solo se imprimirá una solo vez.

Una vez que el documento se encuentre impreso, este será escaneado y reposara en forma digital, con esto se lo podrá remitir a varios destinatarios sin la necesidad de que se imprima una segunda o tercera vez.

6.2 Impacto Económico

ExportsFast debido a su ubicación estratégica, en el sector centro norte de la ciudad de Quito, tendrá un impacto económico favorable, debido a que el sector es

considerado como la arteria económica de Quito, puesto que varias de las empresas que exportan productos poseen sus oficinas centrales en dicho sector, y con se está aportando al desarrollo económico del sector al igual que el de la empresa.

6.3 Impacto Productivo

Dentro del impacto productivo actualmente el servicio de exportaciones se ve afectado por la competencia desleal, los constantes impuestos generados y la poca intervención de los agentes de control, y con estos atenuantes hay una tendencia a afectar al costo del servicio a prestar.

El servicio de exportación que ofrece Exportsfast, tiene un impacto productivo positivo en el mercado, debido a que este servicio necesita de otras empresas para su realización, con esto logra contribuir con el desarrollo económico del país y dichas empresas, tomando en cuenta que con varias se tendrán acuerdos comerciales que sean favorables para todos.

6.4 Impacto Social

Como impacto social ExportsFast, contribuirá con la generación de:

- ✓ Nuevas plazas de trabajo.
- ✓ Apertura de acuerdos comerciales.
- ✓ Incentivo a la producción nacional

Dentro del impacto social ExportsFast incentivara a productores a desarrollar productos de calidad, con el fin de enviarlos a mercados internacionales, y con esto brindar una sostenibilidad económica a los productores y por causa mejorar la calidad de vida de los obreros.

ExportsFast, contribuirá con el aumento de las exportaciones mediante los incentivos antes mencionados, aportara con el crecimiento de la industria, evitara la salida de capital del país, y con esto se estará aportando con el cambio de la balanza comercial actual de negativa a positiva.

CAPITULO VII

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

- ✓ Las exportaciones en Ecuador se han desarrollado progresivamente, dejando de ser solo importadores y ahora ya comercializando productos a mercados internacionales, liderando el mercado de los mariscos, frutas y flores entre otros.
- ✓ La normativa y aspectos legales como: impuestos, reglamentos, aranceles entre otros a las exportaciones las limitan, la poca atención que los agentes de control prestan a estas, desconociendo que si se impulsa este sector la economía del país tendrá una tendencia de crecimiento.
- ✓ Mediante el estudio de mercado más del 70% de empresas exportadoras en Quito, se encuentra insatisfechas con el servicio actual en el mercado, por lo que están de acuerdo con la implementación de una nueva empresa, donde el tiempo de trámite sea el menor posible.
- ✓ La ubicación del proyecto, se establece en el sector centro norte de la ciudad de Quito, esto permitirá ventajas para el servicio por la cercanía de instituciones bancarias, potenciales clientes, instituciones de control y gran accesibilidad.

- ✓ En el desarrollo del estudio financiero del presente proyecto, usando las herramientas financieras correcta se determinó su viabilidad, debido a que su TIR del 90.79%, es mayor a la tasa mínima de aceptación que está en el 13.61%.
- ✓ La relación del costo beneficio del presente proyecto se encuentra en 0.70 ctvs. Por cada dólar invertido, por lo que se determina que el proyecto tendrá un margen de utilidad y rentabilidad.

7.2 Recomendaciones

- ✓ Actualmente en Ecuador, la política de exportaciones se encuentra muy baja debido al poco conocimiento, los empresarios o productores deben generar productos de calidad y tener en mente no solo el mercado nacional sino también proyectarse al mercado internacional.
- ✓ Que los entes de control brinden toda la información necesaria acerca de cada normativa, ley o reglamento, que se controle de una manera más rigurosa el precio del servicio de exportación emitiendo rangos mínimos.
- ✓ Se establezca la generación de acuerdos comerciales internos entre quienes elaboran los productos y quienes se encargan de la comercialización, para evitar que empresas internacionales aprovechen comprando productos a costo para luego venderlos a mayor precio.

- ✓ Que se estipule una normativa de aranceles de salida de productos, entre las autoridades y los productores, debido a que con los porcentajes actuales el precio de venta aumenta por los aranceles antes mencionados.
- ✓ Que se logren conseguir acuerdos comerciales, con mercados que permitan la entrada de productos bajo un arancel mínimo que favorezca y respalde al productor.

Bibliografía

Ameca, J. (7 de Octubre de 2014). *Gestiopolis* . Obtenido de http://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/

Bancafacil. (2014). *Bancafacil*. (Bancafacil, Editor) Obtenido de Bancafacil: http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.0&idCategoria=5

Banco Central del Ecuador. (01 de 02 de 2015). *B.C.E*. Obtenido de B.C.E: http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/299-evoluci%C3%B3n-de-la-balanza-comercial

Cuartas, H. (2008). *Principios de administración.* Medellin: Instituto Tecnológico Metropolitano.

Definición.de. (2008). *Definición.de*. Obtenido de http://definicion.de/competencia/

Definicionabc. (s.f.). *Definicionabc*. Obtenido de Definicionabc: http://www.definicionabc.com/economia/proceso-productivo.php

Eco-finanzas. (2014). *Eco-finanzas* . Obtenido de http://www.eco-finanzas.com/diccionario/T/TASA_DE_DESCUENTO.htm

Econlink. (2013). Obtenido de www.econlink.com.ar

Economia48. (2011). *Economia48*. Obtenido de Economia48: http://www.economia48.com/spa/d/gastos-financieros/gastos-financieros.htm

Expanción. (2010). *Expanción .com*. Obtenido de http://www.expansion.com/diccionario-economico/amortizacion-financiera.html

Foda, M. (4 de 07 de 2011). *Matriz Foda*. Obtenido de Matriz Foda: http://www.matrizfoda.com/

Fred, D. (2013). Conceptos de Administración Estratégica. En D. Fred, *Conceptos de Administración Estratégica* (pág. 368). México: Pearson Educación.

García, J. A. (2008). Estadistica Administrativa . En J. A. García, *Estadistica Administrativa* (pág. 341). Universidad de Cadíz .

Gerencie. (2010). *Gerencie*. Obtenido de http://www.gerencie.com/costo-variable.html

INEC. (Marzo de 2014). *Instituro Ecuatoriano de Censos*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/Empleo-mar-2014/10_anios/201403_EnemduPresentacion_10anios.pdf

Jiménez, F. J. (2007). Ingeniería Económica . En F. J. Jiménez, *Ingeniería Económica* .

Macchia, J. L. (2005). *Cómputos, costos y presupuestos* . Buenos Aires : Librería técnica .

Mankiw, G. (2012). Producto interno bruto. En G. Mankiw, *Principios de económia* (pág. 494). México DF: Corporativo Santa Fé.

Miranda, J. (2005). Gestión de proyectos . En J. Miranda, *Gestión de proyectos* (pág. 438). Bogotá: MM editores .

Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación.* Mexico: Lumisa, Grupo Noriega.

Morales, J. (2010). *Los factores que influyen en la empresa.* Bogotá: Magisterio.

Morales, J. (2010). *Los factores que influyen en la empresa.* Bogotá: Magisterio.

Ortega, C. (2005). Fundamentos de Probabilidad y Estadística. En C. Ortega, *Fundamentos de Probabilidad y Estadística* (pág. 5000). México: Universidad Autonoma del Estado de México.

Promonegocios. (2012). *Promonegocios*. Obtenido de http://www.promonegocios.net/costos/costos-fijos.html

Pymesfuturo. (2010). *pymesfuturo*. Obtenido de http://www.pymesfuturo.com/pri.htm

Rivera, J. (2009). Conducta del consumidor . En J. Rivera, *Conducta del consumidor* (pág. 401). Madrid : ESIC Editorial .

Rojas, R. (2007). *Sistema de costos.* Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

Rosales, J. (2010). Elementos de micro economia . En J. Rosales. México: Moe.

Semplades. (2013). *Semplades* . Obtenido de Semplades : http://www.buenvivir.gob.ec/

Vela, V. (2010). *Guía gestion operativa.* Bogota: Institución Universitaria de Envigado.

ANEXOS (APÉNDICES)

✓ Anexo A requisito para la obtención de la patente

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Formulario de Inscripción y Actualización del Registro Actividades Económicas Tributarias
RAET - PERSONAS NATURALES

Fecha: aaaa/mm/dd

A. IDENTIFICACION DEL CONTRIBUYENTE

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS:	
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:	
ACTIVIDADES ECONÓMICAS SECUNDARIAS:	

B. DATOS UBICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE

DOMICILIO TRIBUTARIO					
PARROQUIA:					
BARRIO:					
CALLE PRINCIPAL:					
No. CASA:					
INTERSECCIÓN:					
CORREO ELECTRÓNICO:					
TELÉFONO 1:		TELÉFONO 2:		TELÉFONO 3:	

POSEE ESTABLECIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA:	SI		NO	No. DE ESTABLECIMIENTOS QUE POSEE	
No. PREDIO (S) DONDE REALIZA LA ACTIVIDAD ECONÓMICA:					

C. EN CASO DE ARTESANOS

No. DE CALIFICACIÓN ARTESANAL:	
FECHA DE CALIFICACIÓN ARTESANAL:	
FECHA DE CADUCIDAD DE LA CALIFICACIÓN ARTESANAL:	

D. EN CASO DE DE PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES

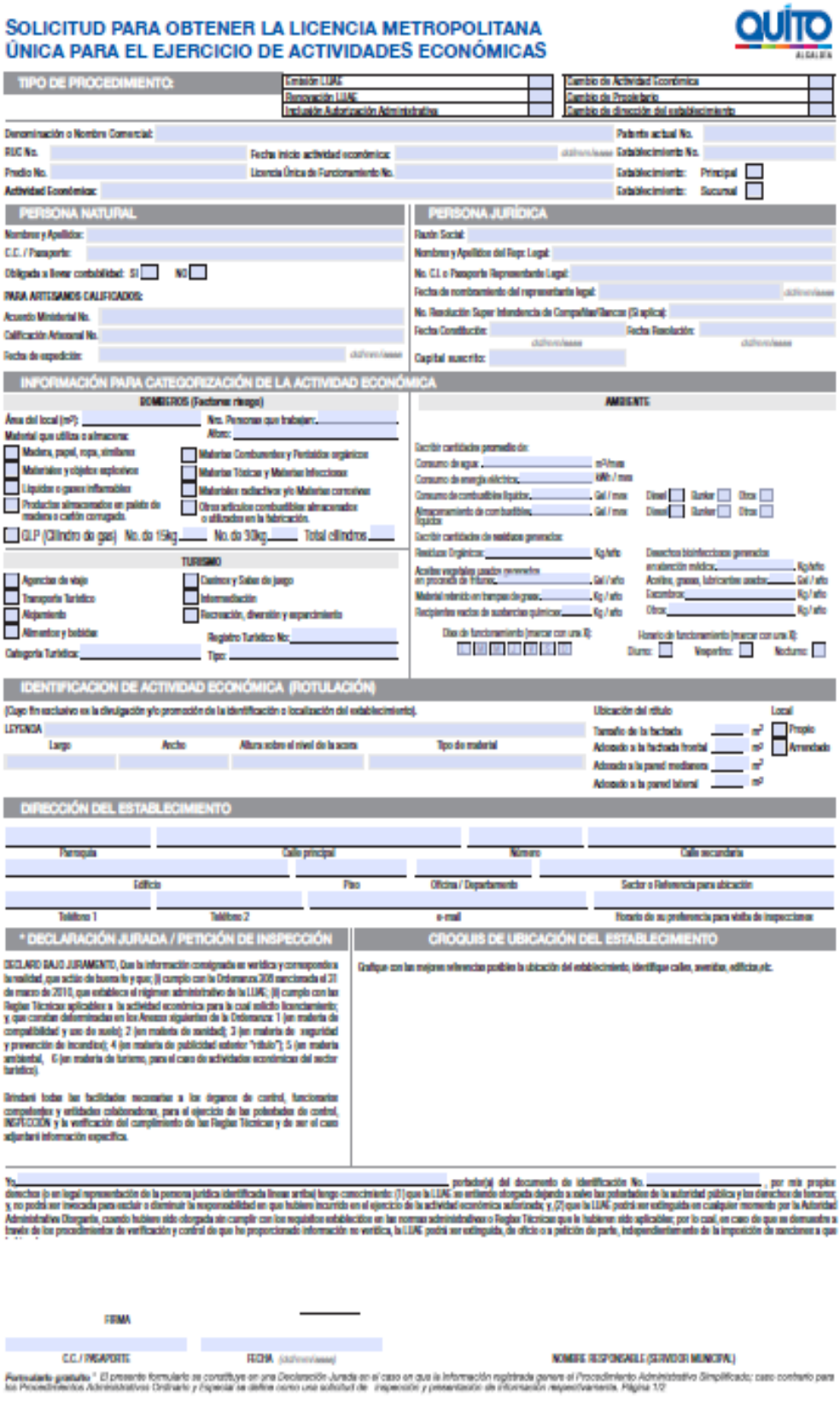
No. DE CARNÉ CONADIS:	
FECHA DE CALIFICACIÓN:	
PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD:	

Firma del Contribuyente

Imprimir Limpiar

Formulario gratuito, descargado del Portal Administrativo Municipal: http://pam.quito.gob.ec Página 1/1

- ✓ **Anexo B formulario obtención LUAE**



SOLICITUD PARA OBTENER LA LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS

QUITO ALCALDÍA

TIPO DE PROCEDIMIENTO:
Emisión LUAE | Cambio de Actividad Económica
Renovación LUAE | Cambio de Propietario
Inclusión Autorización Administrativa | Cambio de dirección del establecimiento

Denominación o Nombre Comercial: | Patente actual No.
RUC No. | Fecha inicio actividad económica: (día/mes/año) | Establecimiento No.
Predio No. | Licencia Única de Funcionamiento No. | Establecimiento: Principal / Sucursal
Actividad Económica:

PERSONA NATURAL
Nombres y Apellidos:
C.C. / Pasaporte:
Obligado a llevar contabilidad: SI NO
PARA ARTESANOS CALIFICADOS:
Acuerdo Ministerial No.
Calificación Artesanal No.
Fecha de expedición: (día/mes/año)

PERSONA JURÍDICA
Razón Social:
Nombres y Apellidos del Rep. Legal:
No. C.I. o Pasaporte Representante Legal:
Fecha de nombramiento del representante legal: (día/mes/año)
No. Resolución Super Intendencia de Compañías/Bancos (Si aplica):
Fecha Constitución: (día/mes/año) Fecha Resolución: (día/mes/año)
Capital suscrito:

INFORMACIÓN PARA CATEGORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

BOMBEROS (Factores riesgo)
Área del local (m²): Nro. Personas que trabajan:
Material que utiliza o almacena:
Madera, papel, ropa, similares | Materias Combustibles y Portátiles orgánicos
Materiales y objetos explosivos | Materias Tóxicas y Materias Infecciosas
Líquidos o gases inflamables | Materiales radiactivos y/o Materias corrosivas
Productos almacenados en palets de madera o cartón corrugado. | Otros artículos combustibles almacenados o utilizados en la fabricación.
GLP (Cilindro de gas) No. de 15kg: No. de 30kg: Total cilindros:

TURISMO
Agencias de viaje | Casinos y Salas de juego
Transporte Turístico | Intermediación
Alojamiento | Recreación, diversión y esparcimiento
Alimentos y bebidas
Registro Turístico No:
Categoría Turística: Tipo:

AMBIENTE
Escribir cantidades promedio de:
Consumo de agua: m³/mes
Consumo de energía eléctrica: kWh / mes
Consumo de combustibles líquidos: Gal / mes Diesel Gasolina Otros
Almacenamiento de combustibles líquidos: Gal / mes Diesel Gasolina Otros
Escribir cantidades de residuos generados:
Residuos Orgánicos: Kg/año
Aceites vegetales usados provenientes en procesos de fritura: Gal / año
Material retenido en trampas de grasa: Kg / año
Recipientes vacíos de sustancias químicas: Kg / año
Desechos biocontagiosos generados en atención médica: Kg/año
Aceites, grasas, lubricantes usados: Gal / año
Escombros: Kg / año
Otros: Kg / año
Días de funcionamiento (marcar con una X): L M M J V S D
Horario de funcionamiento (marcar con una X): Diurno Vespertino Nocturno

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (ROTULACIÓN)
(Uso fin exclusivo en la divulgación y/o promoción de la identificación o localización del establecimiento).
LEYENDA
Largo | Ancho | Altura sobre el nivel de la acera | Tipo de material
Ubicación del rótulo: Tamaño de la fachada ____ m² / Adosado a la fachada frontal ____ m² / Adosado a la pared medianera ____ m² / Adosado a la pared lateral ____ m²
Local: Propio / Arrendado

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
Parroquia | Calle principal | Número | Calle secundaria
Edificio | Piso | Oficina / Departamento | Sector o Referencia para ubicación
Teléfono 1 | Teléfono 2 | e-mail | Horario de su preferencia para visita de inspección

* DECLARACIÓN JURADA / PETICIÓN DE INSPECCIÓN
DECLARO BAJO JURAMENTO, Que la información consignada es verídica y corresponde a la realidad, que actúo de buena fe y que: (i) cumplo con la Ordenanza 3308 sancionada el 21 de marzo de 2010, que establece el régimen administrativo de la LUAE; (ii) cumplo con las Reglas Técnicas aplicables a la actividad económica para la cual solicito licenciamiento; y, que cumplo determinadas en los Anexos siguientes de la Ordenanza: 1 (en materia de compatibilidad y uso de suelo); 2 (en materia de sanidad); 3 (en materia de seguridad y prevención de incendios); 4 (en materia de publicidad exterior "rótulo"); 5 (en materia ambiental, 6 (en materia de turismo, para el caso de actividades económicas del sector turístico).

Brindaré todas las facilidades necesarias a los órganos de control, funcionarios competentes y entidades colaboradoras, para el ejercicio de las potestades de control, INSPECCIÓN y la verificación del cumplimiento de las Reglas Técnicas y de ser el caso adjuntaré información específica.

CROQUIS DE UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
Grafique con las mejores referencias posibles la ubicación del establecimiento, identifique calles, avenidas, edificios,etc.

Yo, portador(a) del documento de identificación No. , por mis propios derechos o en legal representación de la persona jurídica identificada líneas arriba(tengo conocimiento: (1) que la LUAE no extiende otorgada dejando a salvo los potestades de la autoridad pública y los derechos de terceros; y, no podrá ser invocada para excluir o disminuir la responsabilidad en que hubiere incurrido en el ejercicio de la actividad económica autorizada; y, (2) que la LUAE podrá ser extinguida en cualquier momento por la Autoridad Administrativa Otorgante, cuando hubiere sido otorgada sin cumplir con los requisitos establecidos en las normas administrativas o Reglas Técnicas que le hubieren sido aplicables; por lo cual, en caso de que se demuestre a través de los procedimientos de verificación y control de que he proporcionado información no verídica, la LUAE podrá ser extinguida, de oficio o a petición de parte, independientemente de la imposición de sanciones a que

FIRMA
C.C. / PASAPORTE: FECHA (día/mes/año) NOMBRE RESPONSABLE (SERVIDOR MUNICIPAL)

Formulario gratuito * El presente formulario se constituye en una Declaración Jurada en el caso en que la información registrada genere el Procedimiento Administrativo Simplificado; caso contrario para los Procedimientos Administrativos Ordinario y Especial se deberá cumplir una solicitud de inspección y presentación de información respectivamente. Página 1/2

✓ Anexo C tabla del impuesto a la renta

Para el año 2015 la tabla vigente para liquidar el Impuesto a la Renta es la siguiente:

Año 2015 - En dólares			
Fracción Básica	Exceso Hasta	Impuesto Fracción Básica	Impuesto Fracción Excedente
-	10.800	0	0%
10.800	13.770	0	5%
13.770	17.210	149	10%
17.210	20.670	493	12%
20.670	41.330	908	15%
41.330	61.980	4.007	20%
61.980	82.660	8.137	25%
82.660	110.190	13.307	30%
110.190	En adelante	21.566	35%

NAC-DGERCGC14-00001085 publicada en el S. R.O. 408 de 05 de enero de 2015

✓ Anexo D Cotización de equipos de computación

Computador Core I7 4790 3.6 Led 20 1000gb 4gb Dvd Garantia



USD $ 700,00

Impresora Epson L555 + Sist Tinta Continua, Wifi+fax+scan



USD $500,00

Mini Asus Amd A4, 4gb, 320gb, Touchscreen+ Video Ati+w8



USD $ 300.00