

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo



ADMINISTRACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA
TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD
DE TENA**

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como
requisito parcial para optar por el título de Tecnóloga Superior en
Administración

AUTORA: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano.

DIRECTORA: Econ. Carina Elizabeth Mendoza Vergara.

Tena - Ecuador

2021

ECON. CARINA ELIZABETH MENDOZA VERGARA.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN.

CERTIFICA:

Que el presente Trabajo de Integración Curricular “**IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA**”, desarrollada por Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, con C.C 0916582422 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido elaborada bajo mi dirección y cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones. Por ello autorizo su presentación y sustentación.

Tena, 30 de abril del 2020



Firmado electrónicamente por:
**CARINA ELIZABETH
MENDOZA VERGARA**

Econ. Carina Elizabeth Mendoza Vergara
DIRECTORA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 19 de marzo del 2021

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Integración Curricular “IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA”, presentado por la Señora: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, estudiante de la carrera de Administración, del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

OSWALDO
PATRICIO
BONIFAZ
VALLEJO

Firmado digitalmente
por OSWALDO PATRICIO
BONIFAZ VALLEJO
Fecha: 2021.03.19
20:54:25 -05'00'

Ing. Patricio Oswaldo Bonifaz Vallejo

C.C: 0603034398

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
**ROXANA
ELIZABETH**

Lcda. Roxana Elizabeth León Lara; Mg.Sc

C.C: 0998171275

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
**NATALI
MARIBEL**

Ing. Natali Maribel Freire Tixe

C.C: 1500837115

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, declaro ser autora del presente trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de este trabajo de Integración Curricular en el repositorio institucional – Biblioteca virtual.

AUTORA:

Cecilia Isabel Alcívar Solórzano.

C.C: 091658242-2

FECHA: Tena, 19 de marzo del 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA

Yo, CECILIA ISABEL ALCÍVAR SOLÓRZANO, declaro ser autora del trabajo de Integración Curricular denominado: “**IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA**”, como requisito para obtención del Título de: **TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN**. Autorizo al sistema bibliotecario del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA, para que, con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 19 de marzo del 2021, firma de la autora.

AUTORA: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano.

FIRMA:

CEDULA: 0916582422

DIRECCION: Tena

CORREO ELECTRONICO: cecilialcivar38@gmail.com

CELULAR: 0989276691

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Econ: Carina Elizabeth Mendoza Vergara

TRIBUNAL DEL GRADO:

- 1.- Ing. Patricio Oswaldo Bonifaz Vallejo
- 2.- Lcda. Roxana Elizabeth León Lara; Mg.Sc
- 3.- Ing. Natali Maribel Freire Tixe

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico principalmente a Dios, en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

Mi Madre y a mi familia por su amor y sacrificios, que siempre me han apoyado y gracias a ustedes he llegado hasta aquí, pendiente de mis logros de superación ya que me brindaron todo el soporte emocional e incondicional, necesario para concluir mi proyecto.

A mis hijos que son lo mejor, mis bendiciones y por ser mi motivo de superación para poder brindarles un futuro mejor y demostrarles que con esfuerzo y sacrificio se pueden conseguir muchas metas.

Cecilia Alcívar

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todos quienes hicieron posible la culminación del presente proyecto.

Mi agradecimiento especial a mí Tutora Econ. Carina Mendoza, quien me apoyó en todo momento, con sugerencias en el desarrollo, revisión y culminación de este trabajo.

A todos los docentes que formaron parte de este gran logro alcanzado, impartiendo sus conocimientos ya que para mí fueron un pilar fundamental, las enseñanzas compartidas forman parte de este gran éxito.

Al Instituto Superior Tecnológico Tena por acogerme en sus instalaciones para poder prepararme y haber adquirido conocimientos que los podré aplicar en un futuro.

Cecilia Alcívar

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA..... | i |
| CERTIFICA:..... | ii |
| CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR | iii |
| AUTORÍA | iv |
| CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA..... | v |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | viii |
| INDICE DE TABLAS | xiii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xv |
| ÍNDICE ANEXOS..... | xvi |
| TEMA | 1 |
| A. RESUMEN..... | 2 |
| ABSTRACT..... | 3 |
| B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA..... | 4 |
| 2.1 Actualidad | 4 |
| 2.2 Línea base del proyecto..... | 6 |
| 2.3 Límites del cantón Tena..... | 6 |
| 2.4 Ubicación geográfica | 6 |
| 2.5 Delimitación..... | 6 |

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| 2.5.1 | Delimitación Espacial | 7 |
| 2.5.2 | Delimitación temporal transversal | 7 |
| 2.6 | Beneficiarios directos e indirectos | 7 |
| 2.6.1 | Directos | 7 |
| 2.6.2 | Indirectos..... | 7 |
| 2.7 | Importancia | 7 |
| 2.8 | Presentación del problema profesional a responder..... | 8 |
| C. OBJETIVOS | | 9 |
| 3.1 | Objetivo General | 9 |
| 3.2 | Objetivos Específicos..... | 9 |
| D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS | | 10 |
| E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | | 12 |
| 5.1 | Unidad de servicios..... | 12 |
| 5.1.1 | Características de la unidad de negocios..... | 13 |
| 5.1.2 | Implementación de la unidad de negocios | 13 |
| 5.1.3 | La ventaja competitiva de la unidad de negocios..... | 14 |
| 5.2 | Asesoría..... | 15 |
| 5.2.1 | Economía y finanzas | 15 |
| 5.3 | Administración..... | 16 |
| 5.4 | Administración de recursos..... | 16 |
| 5.6 | Marco legal. | 17 |

| | | |
|---------------------|---|----|
| 5.7 | Marco conceptual..... | 21 |
| F. METODOLOGÍA..... | | 25 |
| 6.1 | Materiales..... | 25 |
| 6.2 | Métodos..... | 25 |
| 6.3 | Ubicación..... | 26 |
| 6.3.1 | Ubicación del área de estudio..... | 26 |
| 6.3.2 | Ubicación política..... | 26 |
| 6.4 | Tipos de investigación..... | 26 |
| 6.5 | Metodología por objetivos..... | 26 |
| 6.5.1 | Primer objetivo: Determinar el nivel de aceptación de la unidad de servicios..... | 26 |
| 6.5.2 | Segmentación del mercado..... | 28 |
| 6.5.3 | Tamaño de la muestra..... | 28 |
| 6.5.4 | Segundo objetivo: Analizar mediante herramientas técnicas los temas de servicios administrativos..... | 29 |
| 6.5.5 | Tercer objetivo; Diseñar la propuesta de creación de la unidad de servicios..... | 29 |
| G. RESULTADOS..... | | 30 |
| 7.1 | Resultados del primer objetivo: Determinar el nivel de aceptación de la unidad de servicios..... | 30 |
| 7.1.1 | Demanda referencial..... | 30 |
| 7.1.2 | Identificación y caracterización de la población objetivo..... | 30 |
| 7.1.3 | Encuesta aplicada a los empleados públicos y privados..... | 31 |
| 7.1.4 | Oferta..... | 43 |

| | | |
|---------|---|----|
| 7.1.5 | Demanda potencial..... | 43 |
| 7.2 | Resultados del segundo objetivo: Analizar mediante herramientas técnicas los temas de servicios administrativos. | 45 |
| 7.3 | Resultados del tercer objetivo: Diseñar la propuesta de creación de la unidad de servicios..... | 49 |
| 7.3.1.1 | Nombre de la empresa | 49 |
| 7.3.1.2 | Descripción de la unidad de servicios | 49 |
| 7.3.1.3 | Ubicación de la empresa..... | 49 |
| 7.3.2 | Imagen corporativa | 50 |
| 7.3.2.1 | Logotipo..... | 50 |
| 7.3.2.2 | Diseño de la planta..... | 51 |
| 7.3.3 | Filosofía Empresarial | 52 |
| 7.3.3.1 | Desarrollo de la misión..... | 52 |
| 7.3.3.2 | Desarrollo de la visión..... | 52 |
| 7.3.3.3 | Valores y Principios Corporativos..... | 52 |
| 7.3.3.4 | Objetivos empresariales..... | 53 |
| 7.3.3.5 | Políticas empresariales | 54 |
| 7.3.3.6 | Estrategias corporativas | 55 |
| 7.3.4 | Plan comunicacional | 56 |
| 7.3.4.1 | Comunicación en Medios | 56 |
| 7.3.4.2 | Comunicación Fuera de Medios | 56 |
| 7.3.4.3 | Organigrama empresarial..... | 58 |

| | | |
|----------|-------------------------------------|----|
| 7.3.4.4 | Perfil de puestos..... | 59 |
| 7.3.5 | Organización legal | 60 |
| 7.3.6 | Estudio Financiero | 61 |
| 7.3.6.1 | Inversión | 61 |
| 7.3.6.2 | Capital de trabajo..... | 62 |
| 7.3.6.3 | Estado de Situacional Inicial | 63 |
| 7.3.6.4 | Préstamo | 64 |
| 7.3.6.5 | Rol de pagos. | 66 |
| 7.3.6.6 | Cédulas presupuestarias..... | 67 |
| 7.3.6.7 | Gastos | 67 |
| 7.3.6.8 | Plan de ventas | 68 |
| 7.3.6.9 | Estado pérdidas y ganancias | 70 |
| 7.3.6.10 | Efectivo de caja | 72 |
| 7.3.6.11 | Estados Financieros | 74 |
| 7.3.6.12 | TIR y VAN | 75 |
| H. | CONCLUSIONES | 76 |
| I. | RECOMENDACIONES | 77 |
| J. | BIBLIOGRAFIA | 78 |
| K. | ANEXOS | 80 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Asignaturas integradoras..... | 10 |
| Tabla 2. Materiales..... | 25 |
| Tabla 3. Distribución y caracterización de la población objetivo..... | 30 |
| Tabla 4. Rangos de instrucción..... | 31 |
| Tabla 5. Rango por género..... | 32 |
| Tabla 6. Rangos por ocupación..... | 33 |
| Tabla 7. Rangos servicios bancarios..... | 34 |
| Tabla 8. Rangos de servicios..... | 35 |
| Tabla 9. Competencia local..... | 36 |
| Tabla 10. Contratación de asesorías..... | 37 |
| Tabla 11. Rangos de referencias..... | 38 |
| Tabla 12. Rangos a pagar..... | 39 |
| Tabla 13. Rangos a pagar..... | 40 |
| Tabla 14. Rangos existencia sobre la prestación del servicio..... | 41 |
| Tabla 15. Rango importancia presentación de servicios..... | 42 |
| Tabla 16 Demandas..... | 44 |
| Tabla 17. Preferencia de asesoramiento contable..... | 47 |
| Tabla 18. Preferencia de asesoramiento financiero..... | 48 |
| Tabla 19. Preferencia de asesoramiento administrativo y personal..... | 48 |
| Tabla 20. Desarrollo de la matriz de indicadores..... | 49 |
| Tabla 21. Detalle de servicios de ADMINSERVICES..... | 49 |
| Tabla 22. Inversión..... | 61 |
| Tabla 23. Capital de trabajo..... | 62 |
| Tabla 24. Estado de Situación inicial..... | 63 |
| Tabla 25. Préstamo..... | 64 |

| | |
|--|----|
| Tabla 26. Rol de pagos | 66 |
| Tabla 27 Cédulas Presupuestarias..... | 67 |
| Tabla 28. Datos cálculo de ventas | 69 |
| Tabla 29. Plan de ventas | 69 |
| Tabla 30. Estado de pérdidas y ganancias | 70 |
| Tabla 31. Efectivo de caja..... | 72 |
| Tabla 32. VAN..... | 75 |
| Tabla 33. TIR..... | 75 |
| Tabla 34. Relación Costo – Beneficio | 75 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1.Árbol de problemas | 5 |
| Figura 2 Rango por instrucción..... | 31 |
| Figura 3 Rango por género. | 32 |
| Figura 4 Rango por ocupación..... | 33 |
| Figura 5 Rangos de servicios bancarios..... | 34 |
| Figura 6 Rangos de servicios. | 35 |
| Figura 7 Competencia local | 36 |
| Figura 8 Contratación de asesorías | 37 |
| Figura 9 Rangos de frecuencias..... | 38 |
| Figura 10 Rangos a pagar | 39 |
| Figura 11 Rangos a pagar | 40 |
| Figura 12 Rangos existencia sobre la prestación del servicio..... | 41 |
| Figura 13 Rango importancia presentación de servicios. | 42 |
| Figura 14 Preferencia de asesoramiento contable..... | 47 |
| Figura 15 Preferencia de asesoramiento financiero | 48 |
| Figura 16 Preferencia de asesoramiento administrativo y personal..... | 48 |
| Figura 17. Mapa de localización Geográfica | 50 |
| Figura 18 Logotipo | 50 |
| Figura 19 Slogan | 50 |
| Figura 20 Distribución de la Oficina | 51 |
| Figura 21 Misión..... | 52 |
| Figura 22 Visión | 52 |
| Figura 23. Organigrama de estructural | 58 |

ÍNDICE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1 Formato de Encuestas..... | 80 |
| Anexo 2 Autorización de aplicación de encuestas | 81 |
| Anexo 3 Oficio de autorización de encuestas | 90 |
| Anexo 4 Recibo Diseño Logotipo..... | 91 |
| Anexo 5 Evidencia diseñador gráfico | 92 |

TEMA

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES
PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA**

A. RESUMEN

La presente investigación aborda todos los aspectos y elementos teóricos, prácticos relevantes en el desarrollo de un plan de unidad de servicios para la creación de una empresa de servicio de asesoría administrativa para la Ciudad del Tena, tomándose en cuenta el crecimiento económico acelerado que han experimentado las mismas desde mediado del siglo pasado, siendo necesario incrementar la calidad y exigencias en el ámbito administrativo generando oportunidades de perfeccionamiento económico de las pequeñas empresas, que de contar con una asesoría constante y efectiva (42% ayuda en depósitos bancarios, 29% pagos al SRI), se incrementarán notablemente las oportunidades de fortalecimiento económico a pesar de las constantes transformaciones así como cambios que experimenta el mercado en la actualidad, con el presente proyecto los clientes se beneficiarán notablemente ya que evitaban multas impuestas por los organismos de control, lograrán una mejor organización de sus finanzas y como consecuencia un uso óptimo de sus ingresos incrementando notablemente sus ganancias. La investigación se dirige hacia la necesidad de incentivar la cultura administrativa tomado en cuenta las características propias del mercado interno ecuatoriano el cual en la actualidad se encuentra en un proceso de crecimiento y desarrollo existiendo una demanda insatisfecha la población que solicitan el servicio de asesoría financiera, la cual recuperará su inversión en un periodo de 2 años, 3 meses y 7 días, logrando una alta rentabilidad económica para ADMINSERVICES

PALABRAS CLAVES: ASESORIA/ ADMINISTRACIÓN/ / PLAN DE UNIDAD DE SERVICIOS / DESARROLLO EMPRESARIAL / UNIDAD DE SERVICIOS.

ABSTRACT

This research deals with all the relevant theoretical and practical aspects and elements in the development of a business plan for the creation of an administrative advisory service company for the City of Tena, taking into account the accelerated economic growth that the same have experienced. Since the middle of the last century, it is necessary to increase the quality and demands in the administrative field, generating opportunities for economic improvement of small companies, which, if they count on constant and effective advice, the opportunities for economic strengthening will increase significantly despite the constant transformations as well as changes that the market is currently experiencing, with this project clients will benefit greatly as they avoid fines imposed by the control agencies (42% aid in bank deposits, 29% payments to the SRI), they will achieve a better organization of their finances and as a consequence an optimal use of their income notably boosting your earnings. The research is directed towards the need to encourage the administrative culture, taking into account the characteristics of the Ecuadorian internal market, which is currently in a process of growth and development, and there is an unsatisfied demand for the population that requests the financial advisory service. which will recover its investment in a period of 3 years, 3 months and 7 days, achieving a high economic return for ADMINSERVICES

Keywords: ADVICE / ADMINISTRATION / / BUSINESS PLAN / BUSINESS DEVELOPMENT / ENTREPRENEURSHIP.

Reviewed by:



JENNIFFER
VALERIA
VARGAS
SERRANO

B.A Lcda. Jenniffer Valeria Vargas
Coordinator of English Center of IST Tena.

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.

2.1 Actualidad

La implementación de la unidad de servicios para asesoría profesional administrativa, surge de la necesidad de las personas al no poder realizar asesorías personales ya que los mismos se deben realizar en horas de oficina; lo que se persigue es brindar una asesoría profesional implementando una unidad de transacciones para asesorías profesionales administrativos en la zona urbana de la ciudad de Tena, ya que esta problemática aqueja a muchos ciudadanos respecto al tiempo.

El trabajo se centra en brindar el servicio a las personas para realizar sus asesorías personales tales como: municipales, depósitos bancarios, retiros bancarios, pagos de tarjetas, ayudar a tramitar los créditos bancarios, dar seguimientos de créditos bancarios, realizar pagos del Servicio de Rentas Internas SRI, ayudarles con la información que necesitan saber del SRI, consulta en el Consejo de la Judicatura de cómo se encuentran sus causas si estas existieran, retiro de encomiendas, envíos de encomiendas entre otros; los servicios raramente incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el Estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

Es importante resolver el problema para la sociedad ya que las personas que trabajan en las entidades con horarios de oficina, no pueden brindar su capacidad al máximo en el momento de laborar, y el 100% del rendimiento se vería afectado en la institución, aunque existe en la actualidad la tecnología, hay personas que no confían en este tipo de sistemas y prefieren realizar personalmente sus trámites lo que perjudica las horas laborables. El trabajo se ha enfocado en determinar la problemática central en función de la herramienta de árbol de problema lo que permite hacer diversas cosas en planificación del proyecto, ayudando así a entender el contexto y la interrelación de las posibles repercusiones al tema planteado.

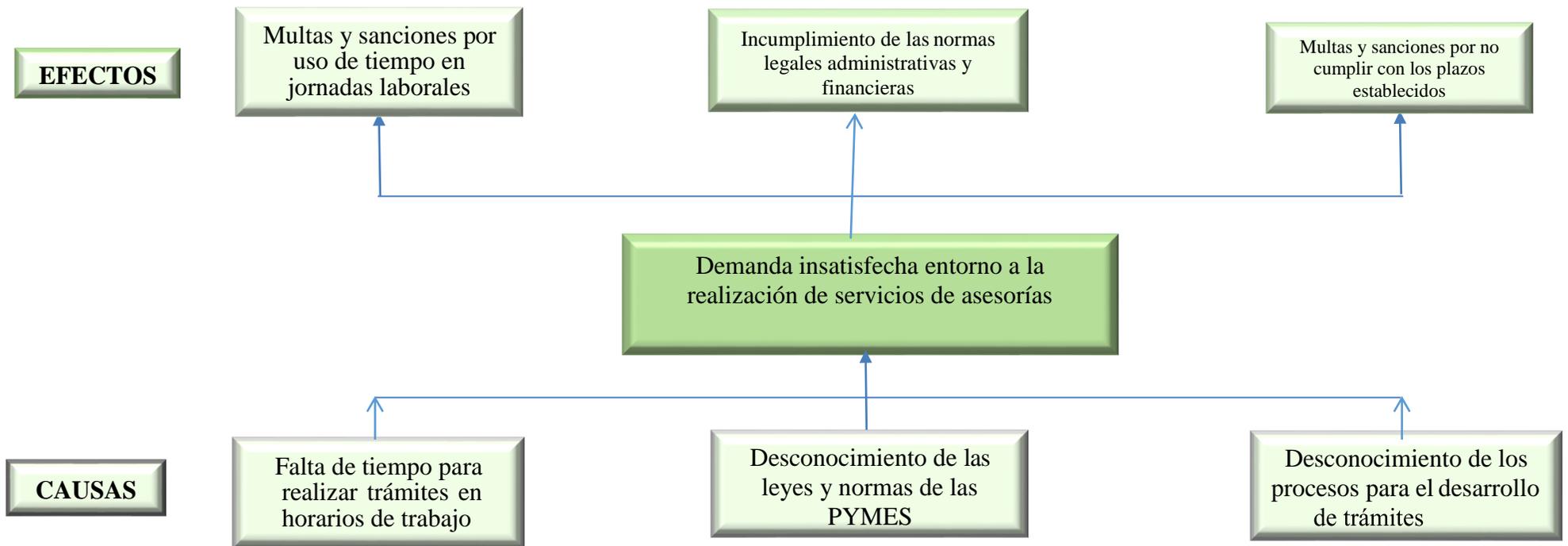


Figura 1.Árbol de problemas
Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020).

2.2 Línea base del proyecto

Para el desarrollo del informe de integración curricular, se realizó en base a la carrera de Administración de Empresas aprobado por el Instituto Superior Tecnológico Tena.

2.3 Límites del cantón Tena.

El cantón Tena limita con los siguientes cantones:

- Norte: Cantón Archidona (Napo) y cantón Loreto (Orellana)
- Sur: Provincias de Tungurahua, cantón Baños de Agua Santa, Carlos Julio Arosemena Tola (Napo) y Pastaza.
- Este: Provincia de Orellana
- Oeste: Provincias de Cotopaxi y Tungurahua cantones Latacunga, Salcedo, Santiago de Pillaro y Patate

2.4 Ubicación geográfica

Tena está ubicado en la parte centro-oeste de la región amazónica de Ecuador en la provincia de Napo, en las laderas exteriores de los Andes hacia las formaciones montañosas subandinas, llegando a las tierras bajas del Amazonas a una altitud de 4840 m / m en la región de los Andes, cubre un área de 3897,41 kilómetros cuadrados.

2.5 Delimitación

Delimitar el espacio de estudio significa conocer y exponer claramente el límite que se fijará con respecto al tema de investigación. Para tal efecto, consiste en ubicar a la investigación en una determinada región o área geográfica, para ello se deberá indicar expresamente el lugar dónde se realizará la investigación. Las investigaciones pueden limitarse a una zona de una ciudad, una región, país e inclusive un continente.

La Unidad de observación del trabajo de titulación abarcan los siguientes sectores, específicamente los servicios profesionales administrativos en la zona urbana de la ciudad de Tena.

2.5.1 Delimitación Espacial

- Población de la zona urbana de la ciudad de Tena.
- Instituciones públicas.
- Instituciones privadas.
- GAD Provincial.
- GAD Municipal.
- Instituciones educativas.

2.5.2 Delimitación temporal transversal

El proyecto de investigación se desarrolló durante el período académico noviembre 2019 abril 2020.

2.6 Beneficiarios directos e indirectos

2.6.1 Directos

Propietarios, población económicamente activa PEA y personas que no tenían empleo, pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desempleados).

2.6.2 Indirectos

Proveedores, entidades financieras, empresas públicas, empresas privadas y población en general.

2.7 Importancia

La importancia de un Proyecto radica en su técnica, busca recopilar, crear y analizar en forma sistemática un conjunto de antecedentes económicos que permitan juzgar cualitativa y cuantitativamente las ventajas y desventajas de asignar recursos a una determinada iniciativa.

Este tipo de trabajo es importante porque va a facilitar el tiempo a las personas y ayudarles a realizar asesorías personales además es de mucha importancia tanto en lo comercial como económico y ayudar al entorno de la sociedad para brindar fuentes de empleo a profesionales en el área financiera, contable y administrativa, por lo tanto plantear este tipo de necesidades en la población y de esta manera se lleve efecto para brindar un servicio así permitirá a las personas su fácil vivir al convertirse en un proceso personalizado puerta a puerta permite que el tiempo de las personas o ciudadanía en conjunto no afecte con sus labores diarias, considerando solicitar autorizaciones para la realización de aquellos trámites personales que requieran una autorización para la entrega de la información o gestión del trámite.

2.8 Presentación del problema profesional a responder.

Con el proyecto se pretende crear una empresa de prestación de servicios profesionales administrativos, financieros y contables en la ciudad de Tena, supliendo las necesidades de las personas.

¿La creación de una microempresa de prestación de servicios, contribuirá con el tiempo de la ciudadanía en cuanto a tramitología de índole personal y que no interrumpa la jornada laboral de los ciudadanos?

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta para la creación de la unidad de servicios profesionales de tramitación administrativa en la ciudad de Tena; mediante un estudio de mercado.

3.2 Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de aceptación de la unidad de servicios.
- Analizar mediante herramientas técnicas los temas de servicios administrativos.
- Diseñar la propuesta de creación de la unidad de servicios

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

El sistema educativo nacional es objeto de estudio periódico, mediante proyectos de evaluación que requieren de instrumentos y acciones necesarias para ir alcanzando gradualmente las metas establecidas. Esta matriz está alineada a la teoría del currículo es una teoría práctica aplicada una tecnología como es el caso de la Carrera de Administración, que agrupa asignaturas relacionadas al ámbito administrativo, económico y social y el cual se explica brevemente de acuerdo al perfil profesional acorde al tema planteado. Así como también se puede mencionar que el plan de desarrollo esta acoplado ya que contribuye al eje 2 con los objetivos 4 y 5, políticas y metas.

Tabla 1. Asignaturas integradoras

| Objetivos del Plan nacional de Desarrollo (PND 2017-2021) | Líneas de investigación | Asignaturas Integradoras | Resultados de aprendizaje | Aplicación Directa | Aplicación Indirecta |
|---|-------------------------|------------------------------|---|--------------------|----------------------|
| Objetivo 4. Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización | Economía Empresarial | Metodología de investigación | Formular la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación. | X | |
| | | Fundamentos administrativos | Aplicar el proceso de planificación, organización, dirección y control en las distintas etapas para el buen funcionamiento de la empresa e institución. | X | |
| | | Talento Humano | Evaluar la metodología mediante la cual la empresa realiza la administración del talento humano. | X | |
| | | Microeconomía | Comprender el funcionamiento del mercado laboral con ejercicios sobre cambios y desplazamientos de oferta y demanda con sus respectivos gráficos, de acuerdo a supuestos relacionados con el entorno, analizando su incidencia en la actividad empresarial. | X | |
| | | Macroeconomía | Identificar el contexto de la organización utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño del área departamental de la empresa. | | X |
| | | Planificación estratégica | Diseñar la estructura de la organización mediante el análisis de los factores del entorno empresarial que influyen en la formulación de estrategias. | X | |

| | | | | |
|--|---------------------------------------|--|---|---|
| Objetivo 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y Solidaria. | Formulación y Evaluación de Proyectos | Evaluar el impacto de las decisiones y acciones de la empresa que implica los recursos humanos como financieros para promover la equidad entre todos los integrantes de acuerdo a la naturaleza de la organización. | | X |
| | Comercio electrónico | Emprender y evaluar ideas de unidad de servicios que promuevan la productividad y contribuyan al crecimiento eficaz de la empresa, ejerciendo las actividades con liderazgo y compromiso ético. | X | |
| | Matemática Financiera | Administrar pequeñas y medianas empresas, empleando la información financiera-Contable para una correcta toma de decisiones y la optimización de los recursos disponibles de la empresa. | | X |
| | Presupuesto | Determinar y analizar el aporte de los presupuestos en la planificación y su incidencia en los resultados de la gestión de las empresas a fin de generar soluciones en el ámbito presupuestario en base a normas presupuestarias actualizadas. | X | |
| | Estadística Inferencial | Utilizar paquetes informáticos estadísticos que permitan obtener datos confiables para analizar los resultados que contribuyan a la toma de decisiones para la organización. | | X |
| | Análisis financiero | Calcular e interpretar razones financieras como herramientas de tomas de decisiones. Demostrar estados financieros para realizar procesos de planificación y control. | | X |

Fuente: Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y Sílabos de la carrera de Administración

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, (2020)

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

5.1 Unidad de servicios

La unidad de servicios es cualquier actividad, profesión o método destinado a obtener beneficios. Es decir, la unidad de servicios es una actividad económica orientada a obtener ganancias principalmente a través de la venta o intercambio de productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. Puede involucrar uno o más pasos en la cadena de producción, como la extracción, producción, distribución, almacenamiento, venta o reventa de recursos naturales (Barrezueta, Hugo E. del Pozo; , 2011).

El término unidad de servicios en ocasiones se refiere a locales comerciales donde se vende el producto o servicio, como un restaurante, tienda de ropa, farmacia, etc. El objetivo principal de la unidad de servicios es obtener ganancias, es decir, obtener ganancias. Si una organización no está tratando de obtener ganancias, no se puede decir que sea una empresa, incluso si tiene las mismas características (Aching, 2015).

Por ejemplo, los servicios gubernamentales relacionados con los procedimientos burocráticos (como obtener una licencia de conducir, solicitar la residencia, solicitar una prueba de propiedad, etc.) no son adecuados para los unidad de servicios, incluso si el servicio se proporciona (Juárez, 2012).

La forma de obtener ganancias en una empresa es crear valor agregado o ganancias de capital. Entonces, por ejemplo, en el caso del comercio, el comercio implica la reventa de bienes. El valor añadido del comerciante es su intervención, es decir, sirve como medio de comunicación entre compradores y productores. El comerciante factura este valor agregado agregando un margen entre el precio y el precio de venta de su producto (Fred, 2013).

La unidad de servicios se crea al descubrir una necesidad que se puede satisfacer con un producto o servicio en particular, luego, se buscan fondos para ofrecer estos bienes o servicios de manera rentable. Para que una empresa funcione es importante tener la

oportunidad, los recursos para empezar a trabajar y el trabajo y la creatividad de los fundadores (Koontz & Weihrich, 2015).

5.1.1 Características de la unidad de negocios

La Small Business Administration (SBA) en los Estados Unidos define una unidad de negocios como una empresa administrada de forma independiente, lo que significa que el propietario es autónomo en su gestión y no afecta significativamente su área de actividad en términos de volumen y número de ventas (Duque, 2011).

- La Comisión de Desarrollo Económico (CEA) especifica que todas las pequeñas empresas deben tener al menos dos de las siguientes características:
- Los gerentes son generalmente los mismos que los dueños de negocios, por lo que su administración es independiente.
- El capital de la empresa suele ser donado por un pequeño grupo de personas o uno de ellos.
- La gama de sus actividades es generalmente local y los empleados y propietarios se encuentran en la misma región.
- El tamaño de una empresa depende de la industria en la que opera y se considera pequeña en comparación con las unidades grandes (Duque, 2011).

5.1.2 Implementación de la unidad de negocios

Aguilar (2010) subraya que el papel de los empresarios es revolucionar la estructura de la producción mediante inversiones o posibilidades técnicas no probadas. Estas cosas nuevas son difíciles de aceptar y tienen una función económica diferente porque van más allá de la rutina y porque el medio ambiente es sostenible.

Blinder (2012) vio al emprendedor como una persona extraordinaria que promueve nuevas combinaciones o innovaciones. En general, las empresas recompensan todos sus aportes y se benefician de sus actividades. Los emprendedores alteran este equilibrio con

innovaciones que generan resultados increíbles hasta que vuelven a un nuevo equilibrio cuando se vuelven normales.

Berry (Berry, 2014) demostró el pensamiento empresarial como un sistema de gestión basado más en oportunidades que en recursos. El método tradicional consiste en formar personas cuyo desarrollo personal está vinculado a una carrera, para escalar con gran dificultad y trabajar bien para puestos superiores.

Cuando se sugiere un método alternativo para construir generadores de riqueza, es un equipo más grande a partir de una base pequeña. En este caso, el desarrollo personal y el desarrollo de la sociedad van de la mano. La educación para el espíritu empresarial no se trata solo de iniciar o desarrollar un negocio, sino también del mercado, las personas y los recursos (Yáñez, 2011).

5.1.3 La ventaja competitiva de la unidad de negocios

Según la teoría de Michael Porter, la ventaja competitiva está estrechamente relacionada con el concepto de valor, que en muchos casos puede reemplazar el concepto tradicional de valor por la planificación empresarial. Para que una empresa se dé cuenta del potencial real de creación de valor a largo plazo, debe centrarse en desarrollar un plan sostenible para obtener una ventaja competitiva a lo largo del tiempo (González, 2010).

Como resultado directo, Porter habla de tres estrategias competitivas generales que se pueden aplicar a cualquier línea de negocio: Gestión de costos: Brinda una oportunidad si una empresa puede ofrecer un producto al mercado a un precio menor de lo que cuesta.

Enfoque: se trata de especializarse en un segmento de mercado específico y ofrecer el mejor producto adaptado a las necesidades reales de nuestro segmento Según la teoría de Michael Porter, la ventaja competitiva está estrechamente ligada al concepto de valor, que en muchos casos, puede reemplazar el concepto tradicional de valor con la planificación empresarial. Para que una empresa se dé cuenta del potencial real de creación de valor a largo plazo, debe centrarse en desarrollar un plan sostenible para obtener una ventaja competitiva a lo largo del tiempo (Torres A., 2012).

Diferenciación: Es una opción atractiva para las empresas que buscan un lugar en el mercado y que confían en compradores que buscan características de producto diferentes a las que ofrecen las empresas competidoras. Enfoque: implica especializarse en un segmento de mercado específico y ofrecer el mejor producto adecuado a las necesidades reales de nuestro segmento (Ocaña, 2016).

5.2 Asesoría

La asesoría se describe actualmente como una de las principales herramientas para el desarrollo y crecimiento económico, a través de la cual la gestión de la empresa obtiene un uso estable y adecuado de los recursos económicos disponibles, aumentando así las oportunidades de inversión y crecimiento (Gitman & MCDaniel, 2016). La asesoría financiera ha sido reconocida desde el inicio de la revolución industrial como un elemento clave en el crecimiento y fortalecimiento de empresas que se enfrentan constantemente a un mercado en constante evolución y cambio.

Cabe destacar que la asesoría financiera es una herramienta mediante la cual una empresa y sus gerentes pueden planificar y tomar decisiones en base a las transformaciones actuales del mercado, evitando así errores económicos que podrían amenazar la estabilidad y la supervivencia del negocio (Czinkota & Kotabe, 2016).

5.2.1 Economía y finanzas

Cualquier modificación del presupuesto debe ser factible, si el beneficio no es satisfactorio, teniendo en cuenta todas las posibilidades, entonces una modificación del proyecto es práctica y hay que buscar otra idea de inversión (Gutiérrez, 2012). Entonces, luego de algunos cambios y cambios tras la entrada en vigor de esta idea, se utilizarán las últimas investigaciones en economía y finanzas:

- Determinar la viabilidad del proyecto.
- Con una buena gestión económica de la empresa para facilitar la toma de decisiones y reducir los riesgos existentes.
- Al preparar un estudio financiero, utilice estimaciones como; flujo de caja, tablas presupuestarias, analistas financieros y muchos más.

5.3 Administración

La administración de empresas es el aspecto más importante de la actividad económica de toda empresa, ya que su ayuda permite un control y regulación eficaz de los contenidos y recursos humanos, lo que permite realizar todos los esfuerzos posibles para alcanzar los objetivos marcados (Fred, 2013).

La administración de empresas garantiza la productividad, así como un aumento de la productividad de los empleados y el logro de objetivos predeterminados con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos (Mariño Aguilar, 2010). La buena gestión empresarial es el apoyo de todas las empresas y la garantía de crecimiento y estabilidad en el mercado, así como un clima laboral que garantice el mejor desempeño posible de los empleados en sus acciones.

5.4 Administración de recursos

Castro (2011) afirma que es un conjunto de procedimientos estandarizados para cada empresa para reflejar sistemáticamente las actividades diarias de la empresa. Luego, para la contabilidad, los responsables de la administración y gestión de la empresa (Eyssautter de la Mora, 2012).

La contabilidad es un método basado en principios y procedimientos generalmente aceptados y se encarga de registrar, clasificar y resumir las transacciones comerciales de las unidades de servicio con el fin de determinar la posición económica y financiera y los resultados operativos obtenidos durante de cada período. o orientar e interpretar un año de referencia (Del Risco, 2010).

Posteriormente, los gerentes o administradores que utilicen la contabilidad podrán navegar por el tipo de cambio y los departamentos de servicios posteriores utilizando datos contables y estadísticos. Por tanto, la contabilidad puede verse como un método de registro de las actividades de una empresa con el fin de proporcionar detalles sobre sus actividades y desarrollo, con el objetivo de facilitar las decisiones de gestión (Kinnear, 2016).

5.6 Marco legal.

Constitución de la República del Ecuador (2008).

Se considera los artículos de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, los cuales sirven de sustentación legal para el proyecto integrador.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Sección cuarta

Acción de acceso a la información pública

Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Sección quinta.

Acción de hábeas data.

Art. 92.- Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico.

Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.

Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.

5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000).

Art. 19.- Indicación del precio. - Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. El valor final se **establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.** (Astudillo, Publicado en el Registro Oficial No. 116 de 10 de julio del 2000.)

LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Art. 4.- Trámite administrativo.- Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado.

Art. 11.- Entrega de datos o documentos.- En la gestión de asesorías administrativas, las entidades reguladas por esta Ley no podrán exigir la presentación de originales o copias de documentos que contengan información que repose en las bases de datos de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos o en bases develadas por entidades públicas.

Cuando para la gestión del trámite respectivo se requiera documentación que no conste en el Sistema referido en el inciso anterior, las entidades reguladas por esta Ley no podrán exigir a las personas interesadas la entrega de datos o de originales o copias de documentos que hubieren sido presentados previamente a la entidad ante la que se gestiona una asesoría administrativo, incluso si dicha entrega tuvo lugar en un período anterior, o si se la presentó para la gestión de una asesoría distinta o ante otra unidad administrativa de la misma entidad.

Las entidades reguladas por esta Ley solo podrán requerir la actualización de los datos o documentos entregados previamente, cuando éstos han perdido vigencia conforme la ley.

Cuando para la realización de una asesoría se requiera la presentación de uno o varios documentos que acrediten cierta posición o la calidad en que comparece una persona, las

entidades reguladas por esta Ley deberán considerar como válido el documento de mayor jerarquía o de adquisición posterior, con lo cual la documentación restante se presumirá como existente y de presentación no obligatoria, dado que cuenta con un documento de superior categoría que no habría sido posible obtener sin el debido procedimiento ante la entidad competente.

Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestores delegadas o concesionarias de un servicio administrativo deberán implementar medidas de seguridad informática y de la información, de conformidad con lo que establezca el órgano que preside el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

Art. 15.- Trámites en línea.- Las entidades reguladas por esta Ley que cuenten con trámites administrativos que se puedan gestionar en línea, deben garantizar que el trámite, en su totalidad, se pueda realizar en línea y no podrán exigir la presentación del original o copia del comprobante de la gestión de dicho trámite como requisito para finalizar el mismo.

Cuando el trámite administrativo se pueda gestionar en línea, las entidades reguladas por esta Ley no podrán exigir la presencia física de la o el interesado.

5.7 Marco conceptual.

Marco conceptual es un breve análisis de los aspectos más importantes de un plan de unidad de servicios, que se ubica delante de la presentación. Es lo primero que lee el receptor del proyecto y quizás, por falta de tiempo, sea lo único. Se debe describir en pocas palabras ciertos aspectos tales como:

Costos: El gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio) (González, 2010).

Mercado: El mercado ha sido el lugar donde se reunían compradores y vendedores para realizar sus operaciones comerciales (Torres A., 2012).

Trámite: Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros (Nuñez, 2010).

Confidencialidad: Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información (Kinnear, 2016).

Activo: Representan todos los recursos económicos que posee la empresa, ya sea en bienes (maquinarias, muebles, equipos), derechos y/o valores (Aguilar, 2010).

Análisis FODA: Es una herramienta que sirve para analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa y así determinar su situación competitiva frente a los competidores (Berry, 2014).

Balance general: Estado financiero que, a una fecha determinada, brinda información sobre el total de los activos (lo que una empresa posee); el total de los pasivos (lo que la empresa debe) y la conformación del patrimonio neto (la diferencia entre el activo y el pasivo) (IDITS, 2015).

Capital: Total de recursos materiales (terreno, bienes, equipos), financieros (dinero, acciones) y humanos (personal) que posee una empresa. El capital puede ser tangible (dinero, bienes materiales) o intangible (contactos, patentes, prestigios de una marca, imagen) (Universidad Nacional de Colombia, 2012).

Capital de trabajo: Es la cantidad de dinero que requiere una empresa para poner en marcha sus operaciones (Juárez, 2012)

Cliente potencial: Se refiere al cliente que conociendo o no al producto o servicio que sufre un producto de una empresa (Yáñez, 2011).

Comercio electrónico: Es la venta de productos y servicios a través de la Internet. En este caso, las actividades de marketing y los contactos con los clientes (promoción, Publicidad, soporte de ventas, entre otros) (Mariño Aguilar, 2010).

Demanda: Es la cantidad de productos y / o servicios que los consumidores desean y están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades (Alvarez, 2010).

Distribución: Conjunto de actividades que se realizan con el fin de poner los bienes o servicios al alcance de los clientes o consumidores finales (Barandearán, 2014).

Distribuidor: Persona natural o jurídica (empresa) que tiene la responsabilidad de almacenar, comercializar y /o distribuir los productos, a fin de que puedan ser adquiridos por los consumidores (Certo & Pool, 2013).

Egreso: Es la salida de recursos financieros, o el desembolso o salida de efectivo (Malhotra, 2014).

Encuesta: Cuestionario elaborado en función a los objetivos de la investigación de mercado, con la finalidad de recabar información sobre los clientes, el mercado, la competencia e información y opinión relativa a todo aquello que sea de interés para la empresa (Flor, 2011).

Garantía: Es el valor que protege o asegura a una persona (natural i jurídica) cuando asume alguna obligación o deuda (Kinnear, 2016).

Ingreso: Son todos aquellos recursos monetarios que obtienen las personas, empresas, instituciones o gobiernos, por el ejercicio de alguna actividad (Ohmae, 2015).

Logo: Forma abreviada de “logotipo”. Es un conjunto de letras, imágenes o dibujos que sirve de símbolos o representación a una empresa. El logo sirve como elemento de reconocimiento y recordación para los clientes (Rivera, 2010).

Mercado: Conjunto de compradores reales y potenciales que tienen una determinada necesidad, dinero para satisfacerla y voluntad para hacerlo (demanda), y vendedores que ofrecen productos o servicios que pueden satisfacer dichas necesidades (oferta) (Rodríguez Valencia, 2010).

Precio: Es el valor monetario que se aplica a un producto o servicio. Es la cantidad o valor de intercambio que el consumidor está dispuesto a pagar para satisfacer una necesidad o deseo (Rodríguez Valencia, 2010).

Presupuesto: Estimación detallada de los ingresos y egresos en los que incurrirá una persona, empresa u organización, en un periodo de tiempo determinado. El presupuesto presenta información anticipada de los recursos necesarios (bienes, insumos, dinero, personal) para poder llevar a cabo una actividad, proyecto o unidad de servicios (Aching, 2015).

Razón social: Nombre legal de una sociedad con el que se inscribió en registros públicos y con el cual contrae sus obligaciones. No puede coincidir con la razón social de otra empresa u organización del mismo territorio (Flor, 2011).

Responsabilidad Social Empresarial: Es una filosofía o forma de gestión que orienta el rol que debe cumplir una empresa en la sociedad y que tiene como fin satisfacer las necesidades de todos los grupos con los que se relaciona (Ohmae, 2015).

Riesgo: Amenaza o factor negativo que se puede encontrar en el entorno de una empresa (Hirshleifer, 2016).

Sondeo de mercado: Se refiere a la obtención y procesamiento de información que generalmente se usa para conocer el perfil, las características, los hábitos de consumo y

el estilo de comportamiento de las personas que forman parte del mercado que queremos conquistar (Torres A., 2012).

Tasa de interés: Porcentaje que las entidades financieras aplican sobre el dinero tomado en préstamo o por el rendimiento del capital en el tiempo (Mariño Aguilar, 2010).

F. METODOLOGÍA.

6.1 Materiales.

Los materiales y equipos necesarios para el presente proyecto y elaboración del trabajo son los siguientes:

Tabla 2. Materiales

| | |
|--------------|------------------------|
| Equipos | Computadora. |
| | Teléfono Celular |
| | Impresora |
| Herramientas | Esferográficos. |
| | Papel bond. |
| | Memoria USB |
| Instrumentos | Internet. |
| | Libros. |
| | Encuestas |
| | Entrevistas |
| Insumos | Información recopilada |
| TOTAL | |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020).

6.2 Métodos.

La presente investigación tiene un enfoque enmarcado en la realidad única, puede ser fragmentada para su análisis y las partes pueden ser manipuladas independientemente. De acuerdo con la concepción dialéctica del conocimiento existen múltiples realidades construidas por cada persona, por lo tanto, el estudio de una parte está influenciado por el estudio de las otras partes de esa realidad, se basa al análisis de datos cuantitativamente y permite emitir hechos reales de investigación de campo.

Método Inductivo:

El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales. En este sentido, el método inductivo opera realizando generalizaciones amplias apoyándose en observaciones específicas. Esto es así porque en el razonamiento inductivo las premisas son las que proporcionan la evidencia que dota de veracidad una conclusión (Hernández, 2017, p. 75).

Mediante este método se pudo observar la necesidad de servicio que existía en la población de Tena, se pudo investigar y demostrar esta necesidad del servicio mediante las entrevistas y encuestas.

Método deductivo:

El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos). Según el método deductivo, la conclusión se halla dentro de las propias premisas referidas o, dicho de otro modo, la conclusión es consecuencia de estas (Hernandez, 2017, p. 79).

Este método permitió el análisis general de información para identificar las limitaciones y determinar las variables de influencia en este estudio.

6.3 Ubicación.

6.3.1 Ubicación del área de estudio.

Como desde el planteamiento de la idea se menciona al Cantón Tena, capital de la Provincia de Napo, que en la zona urbana viven 23.307 habitantes, que es la población total o universo para efectos del proyecto (INEC - GADMT , 2010).

6.3.2 Ubicación política.

- Provincia: Napo
- Cantón: Tena
- Parroquia: Tena
- Dirección: Barrio Bellavista Alta.

6.4 Tipos de investigación.

La investigación es cuantitativa dado que se procesaron estadísticas numéricas dado que se aplicó una encuesta a la población del Tena para determinar la demanda existente de los servicios.

6.5 Metodología por objetivos

6.5.1 Primer objetivo: Determinar el nivel de aceptación de la unidad de servicios.

Realizar un estudio de mercado para determinar el nivel de aceptación de la unidad de servicios, sobre la posibilidad para la implementación de una unidad de servicios para asesorías profesionales administrativos en la ciudad de Tena.

Investigación de campo:

La investigación de campo es la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. (Hernández, 2017, p. 92).

Se tomó como herramienta este tipo de investigación ya que el trabajo se lo realizará en el la Ciudad de Tena, zona urbana., teniendo contacto directo con quienes forman parte del problema de investigación obteniendo información real y contando con facilidades de accesibilidad a la información que esta presenta como parte del objeto de estudio.

Instrumento: Se utilizó las encuestas para efectos del presente estudio son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar con antelación la población mediante el proceso de muestreo.

Realizar un estudio para determinar el nivel de aceptación de la implementación de una unidad de servicios para asesorías profesionales administrativos en la ciudad de Tena. Para la obtención de la información se realizó una investigación donde ya existía buena información de fuentes primarias como son los habitantes de la ciudad de Tena mediante encuestas, que existía necesidad de este tipo de servicios ya que no existe en este Cantón un servicio como tal, las cuales aportan los datos necesarios para el estudio en curso.

De igual manera se utilizó la técnica de investigación secundaria, mediante la recolección de información a través de personas de una entidad pública, brindando una simulación del servicio y fue muy bien aceptada y sobre todo a través de la página web del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, información que sirvió para seleccionar la población y determinar la muestra que se aplicará en la encuesta, con el fin de determinar la demanda existente y demás características necesarias para la determinación de la factibilidad de la prestación del servicio.

Además, se realizó un análisis entre la oferta y la demanda, dando como resultado saber cuál es la demanda insatisfecha o demanda potencial, donde se determinó que la demanda potencial fueron las entidades públicas con estos datos nos ayuda a determinar la factibilidad de la prestación del servicio.

6.5.2 Segmentación del mercado

Mediante la segmentación del mercado la población del Tena es de \$ 23.307, de los cuales se considerará a los empleados públicos y privados los cuales de acuerdo al INEC ascienden a 13819 personas.

6.5.3 Tamaño de la muestra.

Leyenda:

| | |
|---|---------|
| N= Tamaño de población | = 13819 |
| P= Probabilidad de ocurrencia- (95 %) | = 0.5 |
| Q=Probabilidad de no ocurrencia- (5%) (1-P) | = 0.5 |
| E= Error maestral (5%) | = 0.05 |
| Z= Nivel de confianza (95%) | = 1.96 |
| n= Tamaño muestra. (?) | = 374 |

$$n = \frac{Z^2(p * q)N}{((N - 1) e^2) + (Z^2(p * q))}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(0,50 * 0,50) 13819}{((13.819 - 1)(0,05)^2) + ((1,96)^2 (0,50 * 0,50))}$$
$$n = \frac{3,84 * 0,50 * 0,50 * 13819}{(13818)(0,0025) + (3,84)(0,50 * 0,50)}$$
$$n = \frac{1325156,76}{355054}$$
$$n = 374$$

La población escogida fueron las personas de la zona urbana en la ciudad de Tena. Para la determinación de la muestra se ha creído conveniente utilizar la fórmula de muestreo población finita ya que por la naturaleza de la investigación como se mencionó anteriormente el tamaño maestral es n=374.

6.5.4 Segundo objetivo: Analizar mediante herramientas técnicas los temas de servicios administrativos.

Investigación bibliográfica:

Un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular. Este tipo de investigación adquiere diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica, de la literatura, secundaria, resumen, etc. (Hernández, 2017, p. 107).

Se analizó y verificó la información que se encuentra en las páginas web y libros identificando la información más adecuada que permitan cumplir con el objetivo propuesto.

Investigación descriptiva:

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre (Hernández, 2017, p. 134).

Con la información obtenida se realiza un análisis con enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se tabulan los datos, se grafican para su representación y se interpreta los resultados.

6.5.5 Tercer objetivo; Diseñar la propuesta de creación de la unidad de servicios.

Formular un proyecto, para brindar un servicio profesional administrativo de calidad en el cantón Tena.

Investigación descriptiva: Ayudó a la elaboración y factibilidad de la propuesta del proyecto, obteniendo las fuentes de los datos tales como las características de los consumidores, hallando los porcentajes de cada segmento en el mercado.

Cuantitativa: Es necesario determinar la factibilidad del servicio y visualizar la viabilidad financiera referente a costos, beneficios, gastos e inversión en el desarrollo de la misma.

G. RESULTADOS

7.1 Resultados del primer objetivo: Determinar el nivel de aceptación de la unidad de servicios.

La encuesta se realizó en la ciudad de Tena, con el fin de determinar la factibilidad con relación a la prestación del servicio profesional, analizando la oferta y demanda del mercado.

7.1.1 Demanda referencial

En la ciudad de Tena de acuerdo al último censo del 2010 se considera que la población es 23.307 habitantes con una tasa de crecimiento de 2.51 % la demanda es muy importante en este ámbito ya que les ayudaría ahorrar tiempo, una vez realizado el proyecto será una fuente de ingreso para la población de Tena dinamiza la economía local y cantonal.

7.1.2 Identificación y caracterización de la población objetivo.

En base a los datos proporcionados por el INEC, la población objetivo es de 13.819 personas de todas las edades, ya que el servicio está enfocado para los empleados de entidades públicas, privadas.

Tabla 3. Distribución y caracterización de la población objetivo

| AÑO | HOMBRES | % HOMBRES | MUJERES | % MUJERES | TOTAL |
|-------------|----------------|------------------|----------------|------------------|--------------|
| 2020 | 5.804 | 42% | 8.015 | 58% | 13.819 |

Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda 2001, 2010.

Elaborado por: Cecilia Alcívar 2019-2020.

En este mismo periodo, la relación hombres-mujeres no experimento cambios sustanciales. En efecto, la composición de la población por sexo, sigue siendo equilibrada (42% Mujeres) y (58% hombres).

7.1.3 Encuesta aplicada a los empleados públicos y privados

Tabla 4. Rangos de instrucción

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|----------------|--------------|-----|------------|
| 1. Instrucción | Primaria | 0 | 0% |
| | Secundaria | 94 | 25% |
| | Tercer nivel | 187 | 50% |
| | Cuarto Nivel | 79 | 21% |
| | Otros | 15 | 4% |
| | TOTAL | | 374 |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)



Figura 2 Rango por instrucción.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

Según las respuestas sobre la instrucción de 374 personas, se identificó que el nivel primario tiene el 1%, así como el nivel de secundaria tiene un 25%, mientras que el tercer nivel un 50%, el cuarto nivel 21% y otros el 4%, determinando que la mayoría es de tercer nivel, lo que representa en el mercado un buen porcentaje para la prestación del servicio.

Tabla 5. Rango por género

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|----------------------|--------------|------------|-------------|
| 2. Indique su género | Femenino | 217 | 58% |
| | Masculino | 157 | 42% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

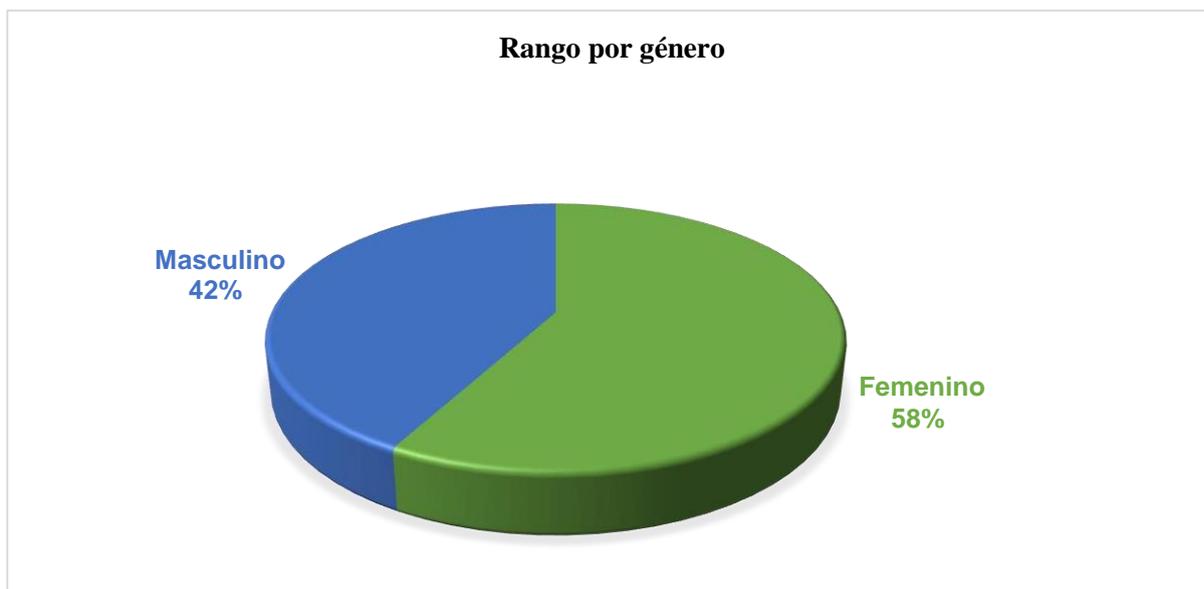


Figura 3 Rango por género.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

De las 374 personas encuestadas sobre el género, se determina que el género femenino obtuvo un 58%, mientras que el masculino un 42%, pudiendo determinar que tanto el género femenino y masculino, tiene la necesidad sobre la prestación del servicio.

Tabla 6. Rangos por ocupación

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|---------------------|------------------|------------|-------------|
| 3. Ocupación | | | |
| | Empleado Público | 352 | 94% |
| | Empleado Privado | 22 | 6% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

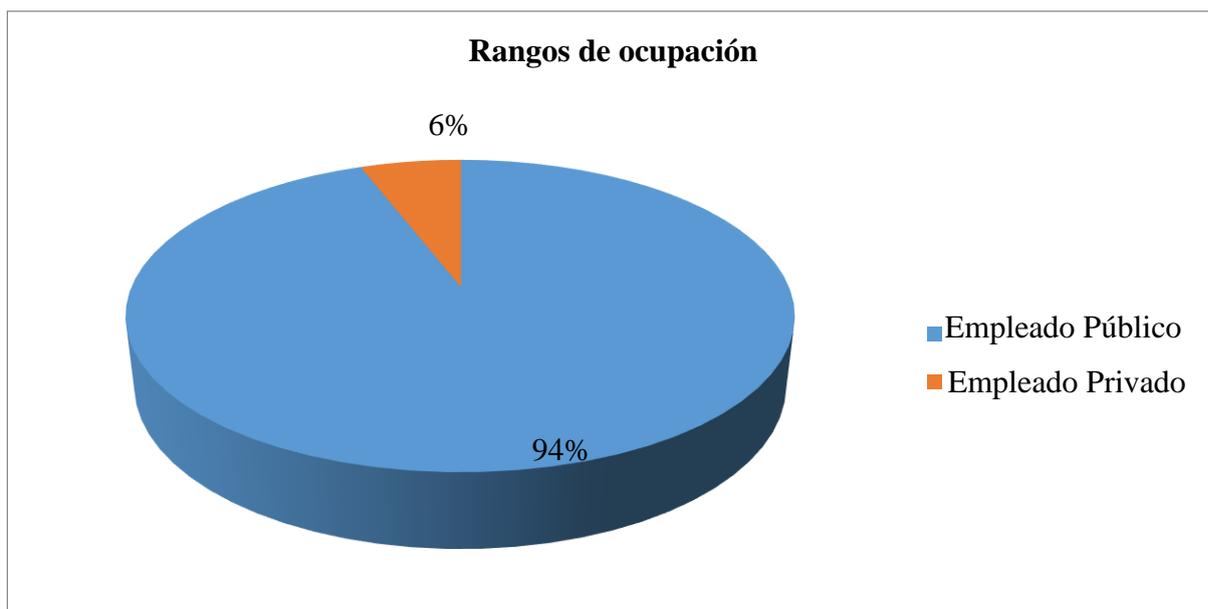


Figura 4 Rango por ocupación.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

Según los datos obtenidos a través de la encuesta la muestra establecida a 374 personas, demuestran que un 94% son empleados públicos y empleados privados en un 6%, pudiendo determinar la prestación del servicio estará enfocada en el sector público ya que obtuvo un mayor porcentaje pudiendo así evidencia la necesidad en dicho sector.

Tabla 7. Rangos servicios bancarios

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|--|--|-----|------|
| 4. ¿Qué tipo de servicios bancarios utiliza? | Depósitos, retiros, pagos de tarjeta. | 157 | 42% |
| | Seguimientos a sus créditos bancarios. | 52 | 14% |
| | Solicitar su créditos bancarios | 82 | 22% |
| | Giros de Western Unión | 71 | 19% |
| | Otros | 11 | 3% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

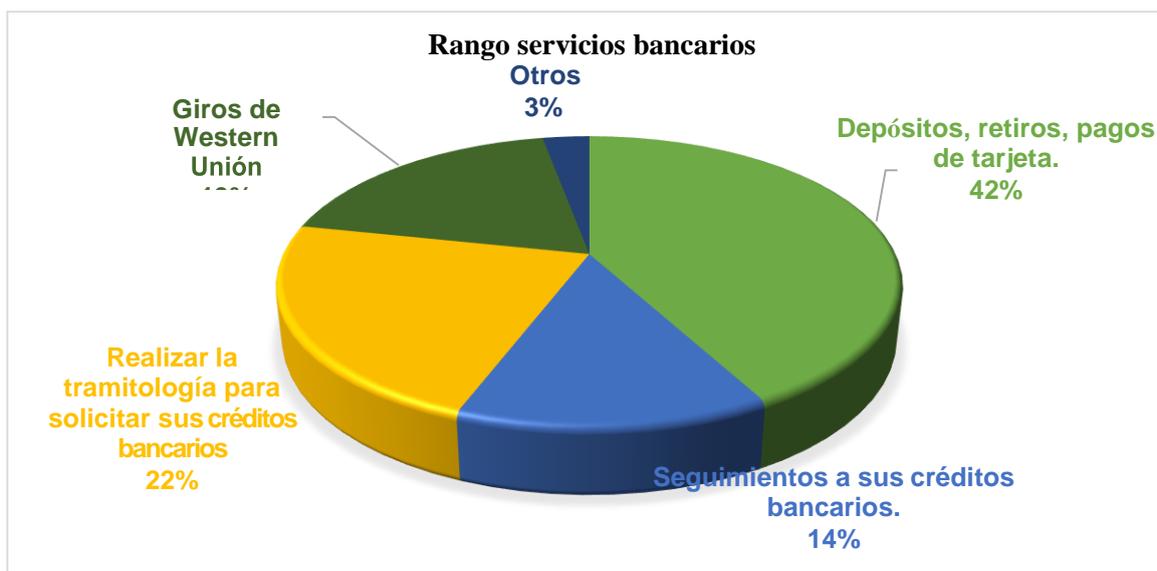


Figura 5 Rangos de servicios bancarios.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

De los 374 encuestados el 42 % de depósitos, retiros, pagos de tarjeta, tiene el más alto porcentaje, mientras que un 14% se reduce al seguimiento a los créditos, 22% solicitar créditos, 19% de giros a western unión, y un 3% otros, pudiendo determinar que si hay factibilidad en la prestación de todos los tipos de servicios.

Tabla 8. Rangos de servicios

| Pregunta | Valoración | f _i | % |
|------------------------------|--|----------------|-------------|
| 5. ¿Utiliza estos servicios? | Pagos de servicios de rentas internas SRI | 29% | 29% |
| | Información del SRI | 24% | 24% |
| | Consultas de proceso en el Consejo de la Judicatura. | 21% | 21% |
| | Municipales. | 17% | 17% |
| | Otros | 9% | 9% |
| TOTAL | | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

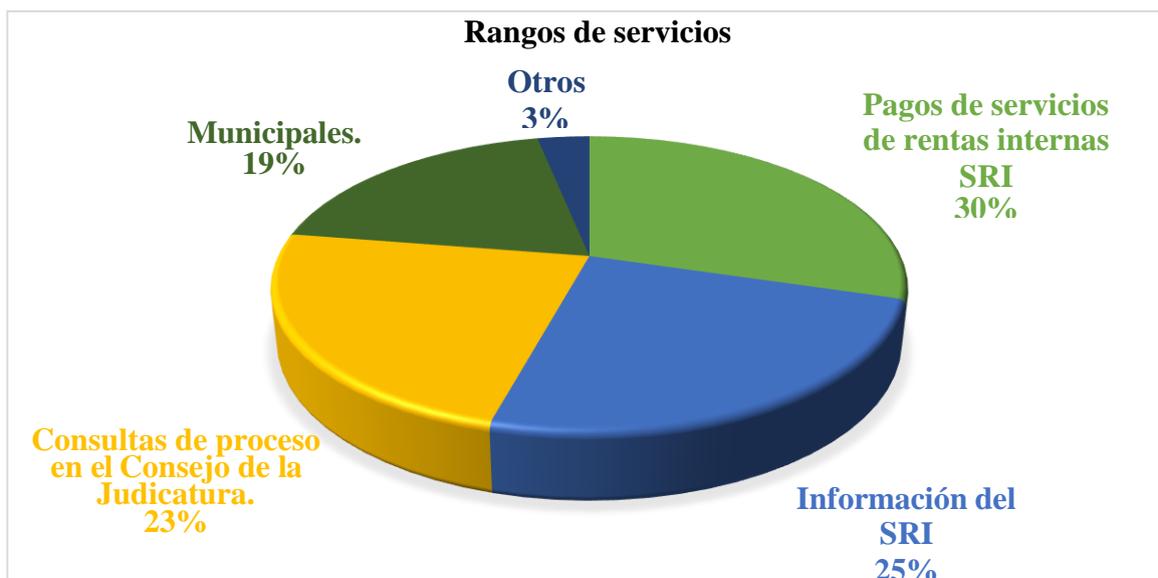


Figura 6 Rangos de servicios.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

Según la encuesta realizada sobre la muestra de la población de 374 personas, Entre los rangos de servicios se determinó que para pagos de servicio de rentas internas SRI tiene 30%, información del SRI un 25%, consultas al consejo de la judicatura 23%, Municipales 19% y otros 3%, determinando de esta manera que los porcentajes están en un nivel casi igualitario y las personas tienen necesidad del servicio, ya que no existe este tipo de prestación.

Tabla 9. Competencia local

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|--|--|------------|-------------|
| 5. ¿Dónde o con qué persona realiza usted los servicios? | Profesionales (abogados, contadores, etc.) | 127 | 34% |
| | Cybers | 94 | 25% |
| | Personas que encuentran en las instalaciones | 153 | 41% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

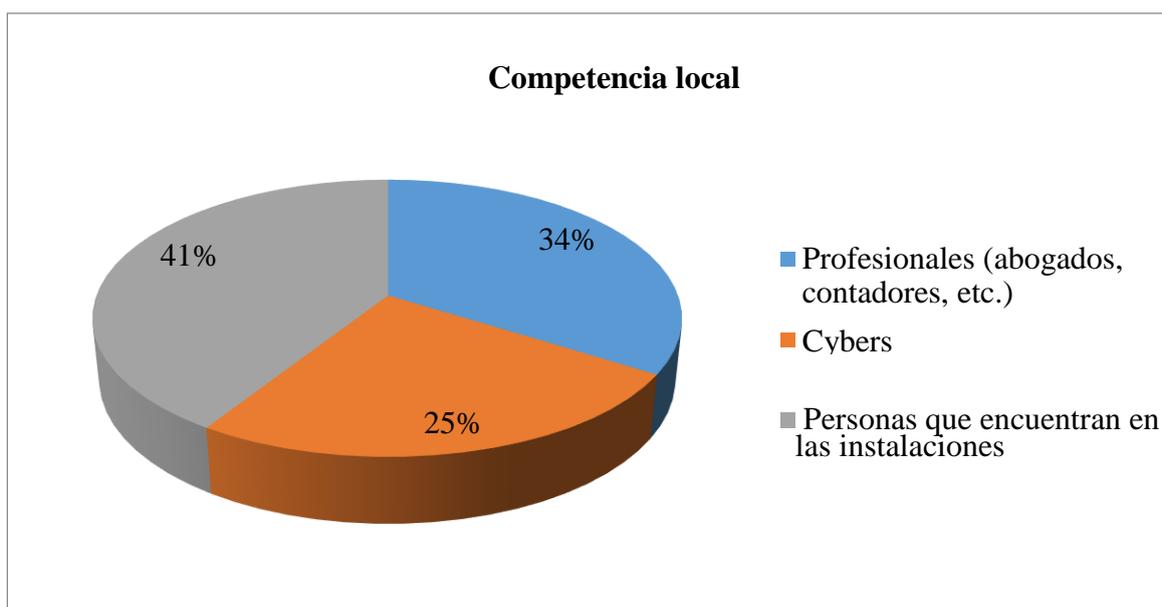


Figura 7 Competencia local

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

Según las encuestas realizadas sobre la muestra de la población de 374 personas, el 41% realiza trámites con personas empíricas que no poseen conocimientos académicos, el 34% lo realiza con profesionales tales como abogados, contadores, entre otros, mientras que el 25% lo realiza en cybers e internets.

Tabla 10. Contratación de asesorías

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|--|--------------|------------|-------------|
| 6. ¿Contrataría usted los servicios de asesoría financiera y administrativa? | Si | 333 | 89% |
| | No | 41 | 11% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

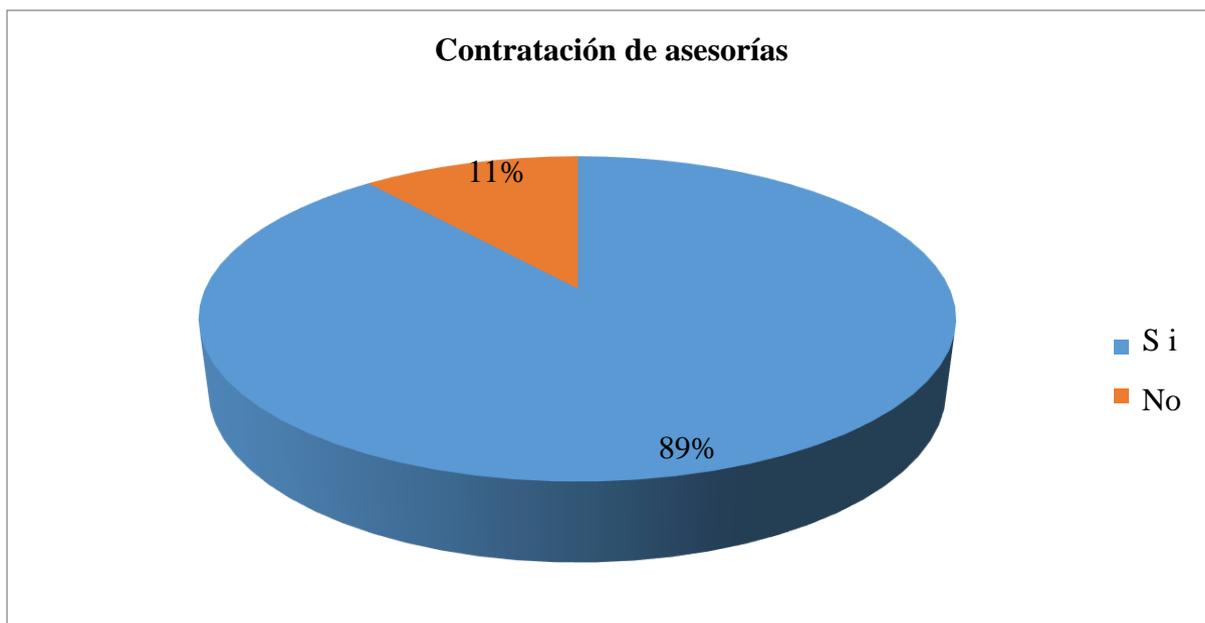


Figura 8 Contratación de asesorías

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

De las 374 encuestas realizadas se determinó que el 89% si contrataría los servicios de asesoría administrativa, financiera y contable y el 11% afirman que no contrataría dichos servicios, de ahí que exista una viabilidad para la creación de la empresa.

Tabla 11. Rangos de referencias

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|---|--------------|------------|-------------|
| 7. ¿Con que frecuencia utilizaría este tipo de servicios de asesorías profesionales administrativos en la ciudad de Tena? | Semanal | 120 | 32% |
| | Quincenal | 116 | 31% |
| | Anual | 94 | 25% |
| | Nunca | 45 | 12% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

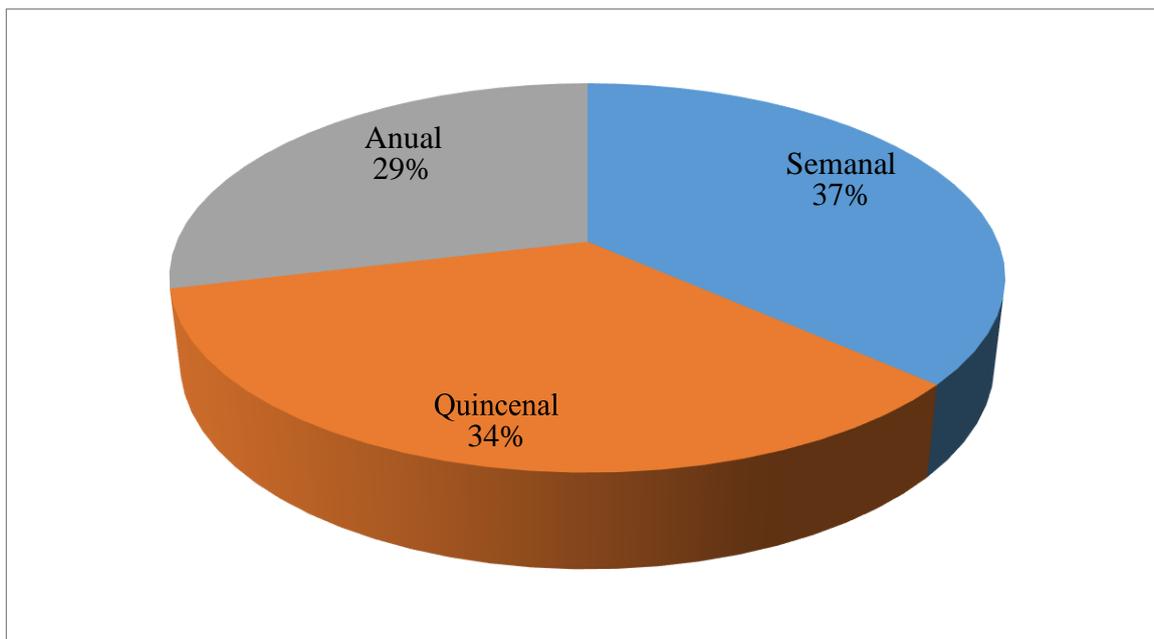


Figura 9 Rangos de frecuencias.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

Según la muestra de 374 personas, el rango de frecuencias de las personas que utilizan este tipo de servicio el 32% semanal, 31% quincenal, 25% anual y 12% nunca, determinando que la mayoría de persona realiza con frecuencia este tipo de servicio.

Tabla 12. Rangos a pagar

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|--|-------------------|------------|------|
| 8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada asesoría profesional administrativo? | 10 a 20 dólares | 180 | 48% |
| | 21 a 25 dólares | 90 | 24% |
| | 26 a 30 dólares | 71 | 19% |
| | Más de 30 dólares | 34 | 9% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

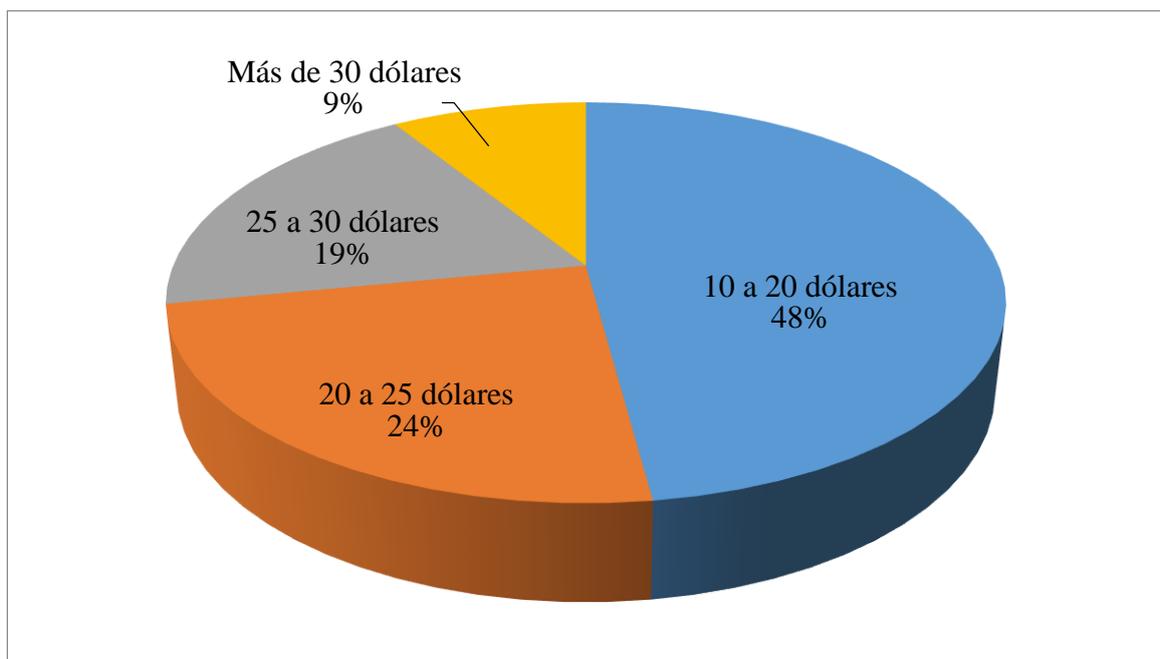


Figura 10 Rangos a pagar

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación

Con las encuestas de 374 personas se determinó que el 48% estaría dispuesto a pagar de 10 a 20 dólares, mientras que el 24% desearía pagar entre 20 a 25 dólares, el 19% quiere pagar entre 26 a 30 dólares y el 8% desea cancelar más de 30 dólares.

Tabla 13. Rangos a pagar

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|---|-------------------|------------|------|
| 8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada asesoría profesional Contable y Financiera? | 10 a 20 dólares | 180 | 48% |
| | 21 a 25 dólares | 90 | 24% |
| | 26 a 30 dólares | 71 | 19% |
| | Más de 30 dólares | 34 | 9% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

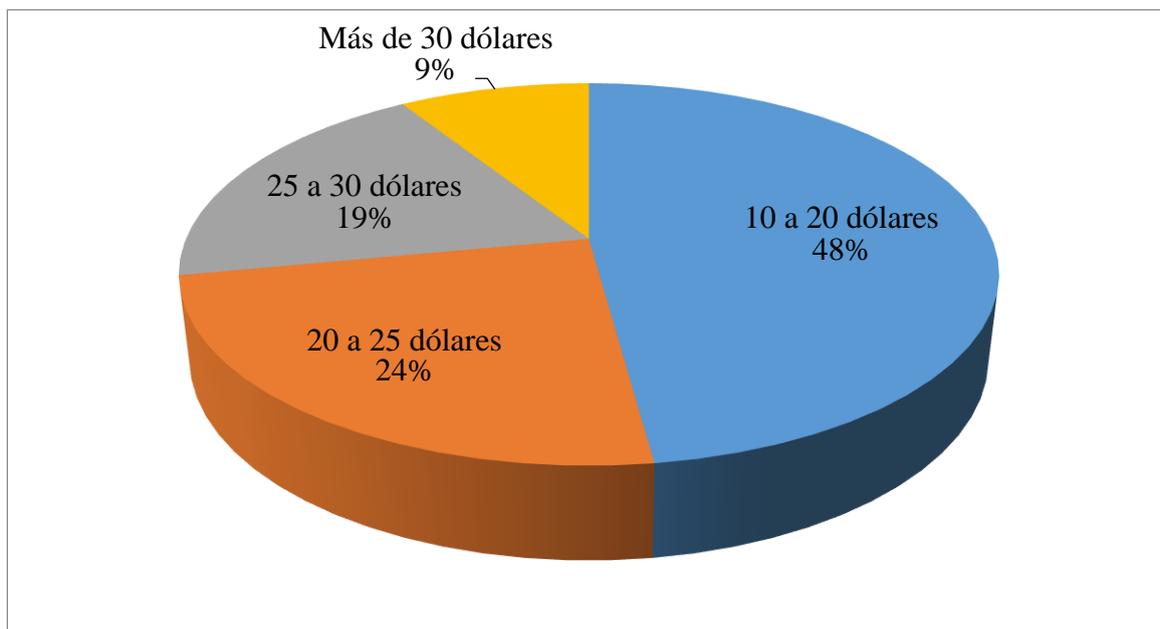


Figura 11 Rangos a pagar

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación

Con las encuestas de 374 personas se determinó que el 48% estaría dispuesto a pagar de 10 a 20 dólares, mientras que el 24% desearía pagar entre 20 a 25 dólares, el 19% quiere pagar entre 26 a 30 dólares y el 8% desea cancelar más de 30 dólares.

Tabla 14. Rangos existencia sobre la prestación del servicio

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|---|--------------|------------|-------------|
| 9. ¿Usted conoce empresas o asociaciones que presten este servicio de asesorías profesionales administrativos en la Ciudad de Tena? | SI | 0 | 0% |
| | NO | 374 | 100% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

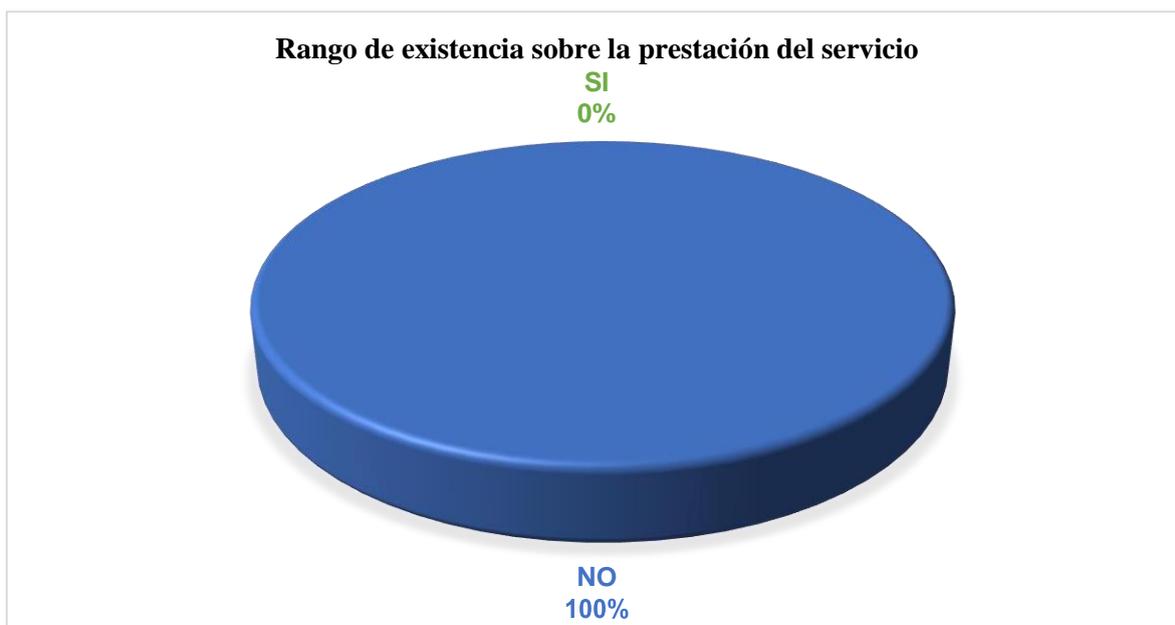


Figura 12 Rangos existencia sobre la prestación del servicio.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

Según las encuestas realizadas se pudo determinar que el 100 % de la población encuestado afirma que no existe la prestación del servicio. Esto quiere decir que si es favorable y existe la necesidad del servicio en la ciudad de Tena.

Tabla 15. Rango importancia presentación de servicios

| Pregunta | Valoración | fi | % |
|--|-----------------|------------|-------------|
| 10. ¿Qué tan importante considera estos servicios de asesorías profesionales administrativos en la ciudad de Tena? | Muy importante | 123 | 33% |
| | Importante | 161 | 43% |
| | Poco importante | 52 | 14% |
| | Neutral | 37 | 10% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

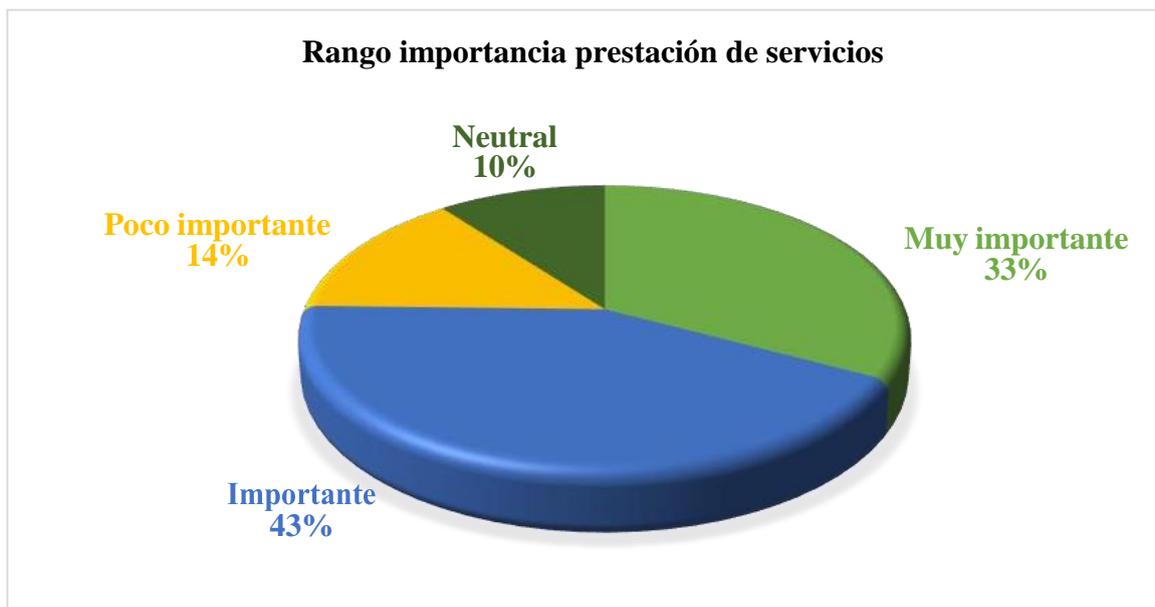


Figura 13 Rango importancia presentación de servicios.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Interpretación:

Según la encuesta realizada de 374 personas el 33 % de la población encuestado considera que es muy importante, 43% considera que es importante, un 14 % cree que es poco importante y el 10% neutral. Esto quiere decir que, si es favorable ya que el 33% considera muy importante y 43 %, importante entre los dos porcentajes suman un 76% obteniendo un alto índice de factibilidad.

7.1.4 Oferta

En la Ciudad del Tena no existe una empresa que se dedique a brindar asesorías contables, financieras y administrativas, aunque cabe señalar que existe una oferta informal constituida por profesionales sin relación de dependencia que realizan trámites de forma esporádica, así como Cybers y personas sin formación profesional que desarrolla actividades de forma empírica.

Por otra parte, es importante indicar que dada la actual situación que atraviesa el mundo la prestación de servicios se desarrolla a través de internet de ahí que la empresa posea fuerte competidores a nivel nacional, los cuales se citan a continuación:

- DESEMPRE S.A
- CORPORACIÓN LÍDERES
- BIZSTRATEGIC
- ECONESTAD S.A
- GRUPO INTERGRAL S.A
- MCS MANAGEMENT CONSULTING STERN
- SANCHEZ BUSTAMANTE SERVICIOS EMPRESARIALES
- EF CONSULTORES TRIBUTARIOS

7.1.5 Demanda potencial

Es necesario calcular la demanda que tendrá la asesora administrativa t contable-financiera que va a ofertar. La demanda potencial está dada por empleados públicos y privados los cuales de acuerdo al INEC (2010) ascienden a 13819 personas.

Modelo del cálculo de la demanda potencial

| | | |
|----|------------------------|--------|
| N= | Población | 13.819 |
| N= | Muestra | 374 |
| Z= | Nivel de Confianza | 1,96 |
| p= | probabilidad a favor | 0.79% |
| q= | probabilidad en contra | 0.22% |
| Er | Error estimado | 7% |

Error de estimación

$$Sp = \sqrt{\frac{\square}{\square}}$$

$$Sp = \sqrt{\frac{0,79 * 0,22}{374}}$$

$$Sp = \sqrt{\frac{0,1738}{374}}$$

$$Sp = 0,000459788 = 0.1\%$$

Calculo de la Demanda Pesimista y optimista (Dp)

$$Dp = p \pm z \cdot (Sp)$$

$$Dp = (0.933) \pm (1.96) \cdot (0.00046)$$

$$Dp = (0.933) \pm (0,000901185)$$

$$Dpo = (0.933) + (0.0003528) = 0,933901185 = 93.3\% \text{ Demanda optimista}$$

Tabla 16 Demandas

| 93.3% | 88.8% | 93.3% |
|-------|-------|-------|
| Dpp | Dpm | Dpo |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

$$DPP = 13.819 * 93,3\% = 12.893$$

$$DPM = 13.819 * 88\% = 12.161$$

$$DPO = 13.819 * 93,3\% = 12.893$$

7.2 Resultados del segundo objetivo: Analizar mediante herramientas técnicas los temas de servicios administrativos.

La empresa, surge como una necesidad urgente para atender el cambio vertiginoso y exigencias del sector empresarial, para esto es necesario formular un plan de unidad de servicios, que le sirva como herramienta administrativa moderna. Esta investigación entonces, se ejecutará con el objetivo de implementar una nueva empresa que responda a todas las necesidades de la población que en la actualidad enfrentan varios problemas estructurales, los cuales, se han convertido en una amenaza de disminución de competitividad frente a la competencia actual ya las nuevas organizaciones que empiezan a aparecer.

De acuerdo con Gutiérrez (2012) en Ecuador existe un elevado porcentaje de personas emprendedoras que acometen la tarea de crear pequeñas empresas sin tomar en cuenta las fortalezas y debilidades de un mercado en constante cambio y transformación, desembocando tal situación generalmente en el fracaso de la empresa y la pérdida de los esfuerzos y capital invertido como consecuencia de una insuficiente asesoría desde el punto de vista económico.

Tomando en cuenta los datos aportados por Rodríguez (2010), el desarrollo y crecimiento de pequeños unidad de servicios en Ecuador se ubica entre los más bajos de la región, en la cual sobresalen países como Colombia, Chile y Perú como las economías en las cuales los pequeños unidad de servicios poseen mayor participación y desarrollo.

Es de destacarse que según Yáñez (2011), desde finales de la primera década del siglo la economía ecuatoriana tiende al crecimiento y recuperación existiendo nuevas oportunidades de desarrollo para las pequeñas y medianas empresas debido en gran medida a la capacidad de unidad de servicios y perseverancia que caracteriza al pueblo ecuatoriano.

A nivel mundial según estudios realizados por Blake (2011) catedrático de la Universidad de Londres los pequeños unidad de servicios cada día ganan un mayor espacio e importancia en las sociedades de consumo desarrolladas, tal situación se hace patente en países tales como Inglaterra, Francia y Alemania donde las pequeñas tiendas, basares y cafés han desplazado a los tradicionales mal debido a que crece el interés por parte de los consumidores en productos artesanales y orgánicos.

En América Latina Del Risco (2010), catedrático de la Universidad de Brasilia en su libro economías emergentes plantea que el fenómeno de crecimiento y desarrollo de pequeños unidades de servicios en países latinoamericanos como Argentina, Uruguay y Brasil se debe al cambio de mentalidad y hábitos alimenticios de la mayoría de los consumidores, los cuales buscan un servicio más personalizado y saludable.

La administración es una actividad de importancia fundamental en los asuntos de cualquier unidad de servicios, ya que se refiere a la definición, investigación y logro de objetivos. Todos somos custodios de nuestras vidas y las prácticas de gestión se encuentran en todas las áreas de actividad humana, unidades de servicios, escuelas, gobierno, familia, etc. Establecer y alcanzar objetivos es una tarea compleja y productiva para todos los tamaños de unidades de servicios, y descubriremos que los obstáculos administrativos que creemos que son exitosos son muy similares en todos los tipos de unidades de servicios.

Una vez que la definición de servicios administrativos en servicios materiales ha sido calificada para servicio administrativo, debe limitarse a satisfacer las necesidades tradicionales de un estado liberal con respecto a las garantías legales que la administración, debido a la mera influencia de sus actividades en la aplicación de la ley, es necesario mantener y seguridad. Incluye las funciones de una autoridad que, entre otras cosas, ejerce control sobre la legalidad y el reconocimiento de los derechos que se requieren para su sujeto al acreditar el respeto de las condiciones establecidas en la norma reguladora a través de un procedimiento administrativo. Por lo tanto, es un tipo de servicios administrativos que debe separarse de los demás, ya que es una forma de servicio que no solo está regulada, sino que también se deriva del derecho administrativo (Castro, 2011).

Por otro lado, los servicios administrativos, que colaboran en su especialización, se enfrentan a otro problema, por lo que se puede realizar una gama de servicios públicos. Se trata de extraerlos del sistema de valores de los servicios para los que están destinados, ya que no están sujetos a disposiciones públicas directas, incluso si lo permiten. En realidad, se trata de servicios de gestión, sin los cuales es imposible proporcionar servicios estatales o administrativos que tengan los medios necesarios para hacerlos posibles, ya sea que administren los recursos materiales necesarios para proporcionarlos o aquellos que garanticen soporte legal requerido por su estado de audiencia para servicios directos específicos.

Es importante comprender cómo los servicios administrativos, que corresponden al sustrato de funciones en el ámbito de la autoridad, pueden desarrollar los mismos factores competitivos que influyen en la provisión de servicios públicos por parte del estado de bienestar y las actividades generalmente se excluyen de este sector privado (Duque, 2011). Esto ocurre bajo condiciones de posible ineficacia en el ejercicio de poderes debido a los altos costos o la falta de una simplificación adecuada de sus procedimientos, entre otras razones. En esta situación, un ciudadano o usuario de la administración considera el posible incumplimiento de las normas en ausencia de una acción administrativa, incluida la posibilidad de elegir una sanción administrativa, como un remedio que facilita el cálculo de su incumplimiento. En este sentido, los medios externos de garantía, protección o protección contra decisiones restrictivas de la administración (además de la ley) son manifestaciones de competencia con los servicios administrativos.

¿Cuál de estos servicios usted estaría dispuesto a adquirir?

Tabla 17. Preferencia de asesoramiento contable

| | | | |
|-----------------------------------|------------------------|------------|-------------|
| ASESORAMIENTO CONTABLE | Créditos | 94 | 25% |
| | Apertura de cuentas | 37 | 10% |
| | BIESS | 94 | 25% |
| | Declaraciones de IVA | 75 | 20% |
| | Retención en la Fuente | 22 | 6% |
| | Impuesto a la Renta | 37 | 10% |
| | Anexo transaccional | 15 | 4% |
| | TOTAL | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

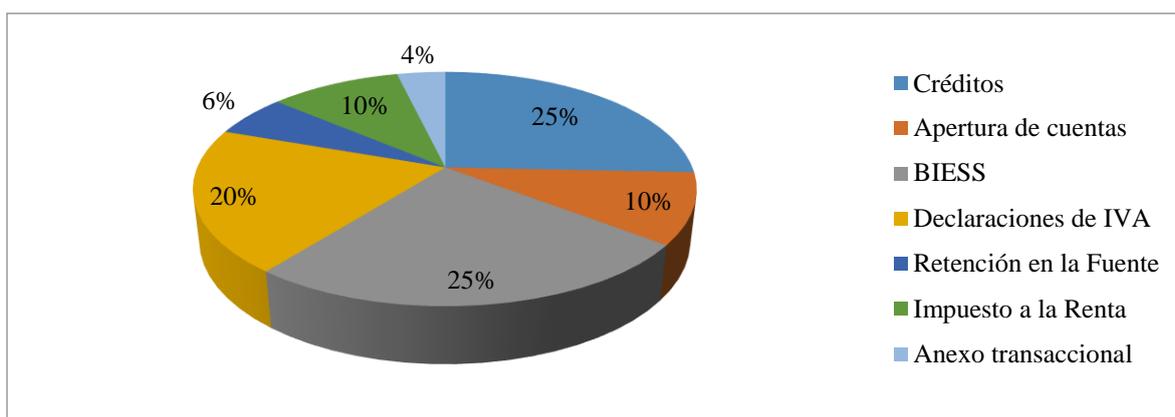


Figura 14 Preferencia de asesoramiento contable

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Tabla 18. Preferencia de asesoramiento financiero

| | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| ASESORAMIENTO FINANCIERO | Presupuesto | 157 | 42% |
| | Análisis de Inversiones | 79 | 21% |
| | Análisis de Estados Financieros | 86 | 23% |
| | Flujo de Caja | 52 | 14% |
| | Total | 374 | 100% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

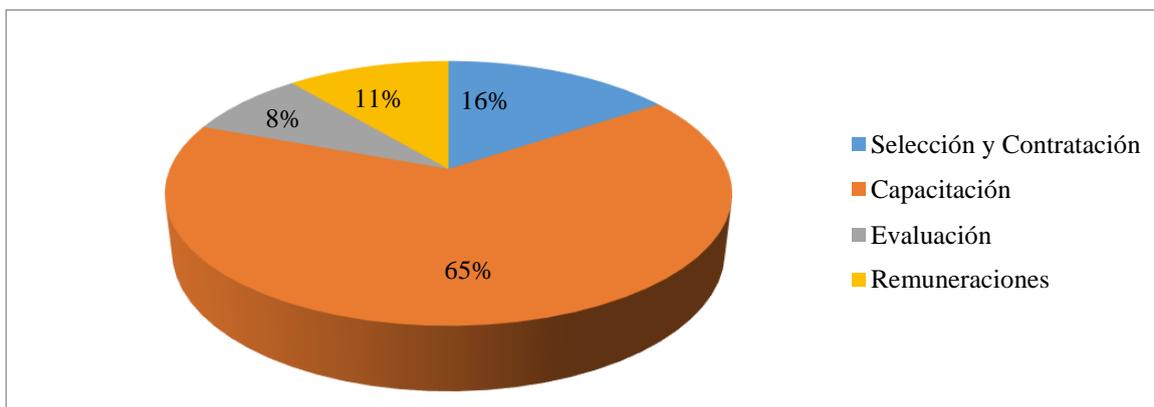


Figura 15 Preferencia de asesoramiento financiero

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Tabla 19. Preferencia de asesoramiento administrativo y personal

| | | | |
|---|--------------------------|-----|-----|
| ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE PERSONAL | Selección y Contratación | 157 | 42% |
| | Capacitación | 79 | 21% |
| | Evaluación | 86 | 23% |
| | Remuneraciones | 52 | 14% |

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

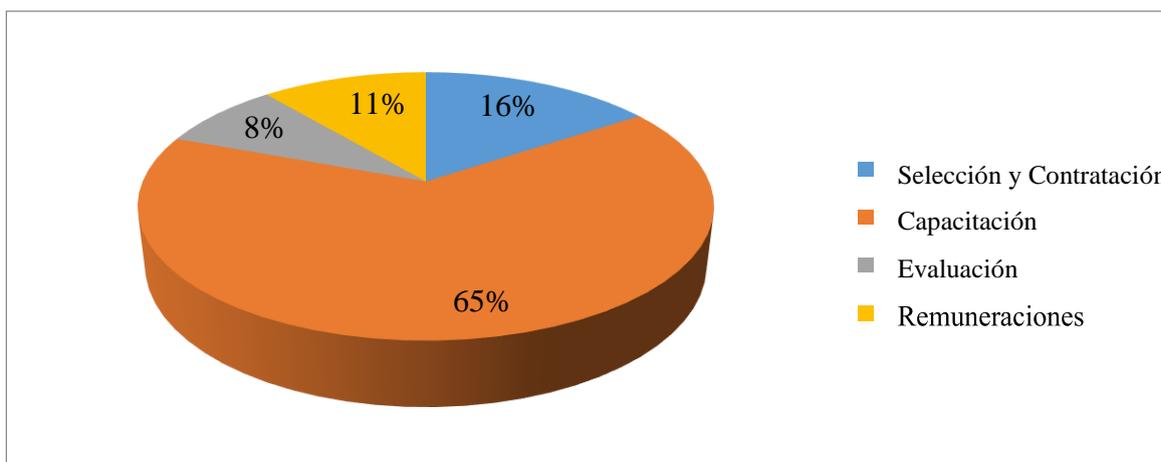


Figura 16 Preferencia de asesoramiento administrativo y personal

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3 Resultados del tercer objetivo: Diseñar la propuesta de creación de la unidad de servicios.

7.3.1.1 Nombre de la empresa

El nombre se toma de acuerdo a la razón social de la unidad de servicios, siempre tomando en cuenta a lo que se va a dedicar la empresa. Para establecer el nombre de la empresa se realizó una investigación dando diferentes alternativas de nombres (lluvia de ideas) que fueron consideradas para una correcta elección del nombre. Matriz de indicadores para evaluar el nombre de la Asesora de servicios administrativos.

Tabla 20. Desarrollo de la matriz de indicadores

| N.- | Nombre | Descriptivo | Entendible | Atractivo | Claridad | Total |
|-----|----------------|-------------|------------|-----------|----------|-------|
| 1 | Contablemente | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 2 | ADMINSERVICES | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 3 | Asesoría final | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 4 | Tu Asesor | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.1.2 Descripción de la unidad de servicios

Cada uno de estos servicios a su vez se desglosa en actividades específicas, las cuales, son detalladas en el siguiente cuadro:

Tabla 21. Detalle de servicios de ADMINSERVICES

| | |
|--|---------------------------------|
| ASESORAMIENTO CONTABLE | Créditos |
| | Apertura de cuentas |
| | BIESS |
| | Declaraciones de IVA |
| | Retención en la Fuente |
| | Impuesto a la Renta |
| | Anexo transaccional |
| ASESORAMIENTO FINANCIERO | Presupuesto |
| | Análisis de Inversiones |
| | Análisis de Estados Financieros |
| | Flujo de Caja |
| ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE PERSONAL | Selección y Contratación |
| | Capacitación |
| | Evaluación |
| | Remuneraciones |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.1.3 Ubicación de la empresa

ADMINSERVICES se ubicará en el Cantón Tena en la 12 de Febrero y Maraón, junto a la casa de la mujer, en este caso el lugar no es concurrido ya que es solo oficina

porque mi herramienta potencial en este caso es el teléfono ya que es más de movilización la tramitología.

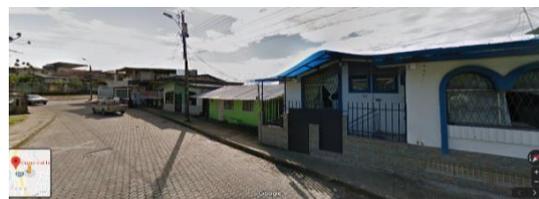
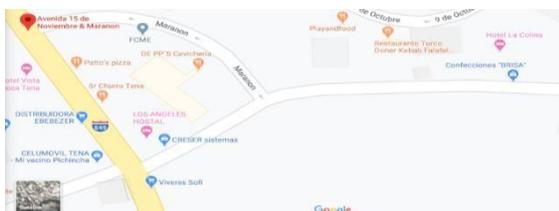


Figura 17. Mapa de localización Geográfica

Fuente: Google Map. (2020)

7.3.2 Imagen corporativa

Para la creación de la imagen corporativa los parámetros básicos a seguir para la creación de la imagen corporativa y su aceptación en el mercado objetivo. Es importante definir una identidad corporativa, para la Asesora de servicios administrativos ADMINSERVICES, que permita la creación y desarrollo de una imagen distintiva de la empresa ante la sociedad, para esto se procedió al diseño del logotipo y slogan.

7.3.2.1 Logotipo

El diseño del logotipo quedó de la siguiente manera:



Figura 18 Logotipo

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

El logotipo, es fundamental en la identidad de la empresa, ya que éste refleja parte de la imagen brindando especialmente un posicionamiento en las personas. Se utilizó el tipo de letra utilizada para ADMINSERVICES fue Arial Rounded MT Bold, Es importante dar confianza a los clientes de la Asesora de servicios administrativos y establecer un slogan que impacte brindando seguridad, además de contar con un atractivo e impactante al cliente potencial; por tal motivo, el Slogan establecido, es el siguiente:

Nuestra prioridad su economía

Figura 19 Slogan

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.2.2 Diseño de la planta

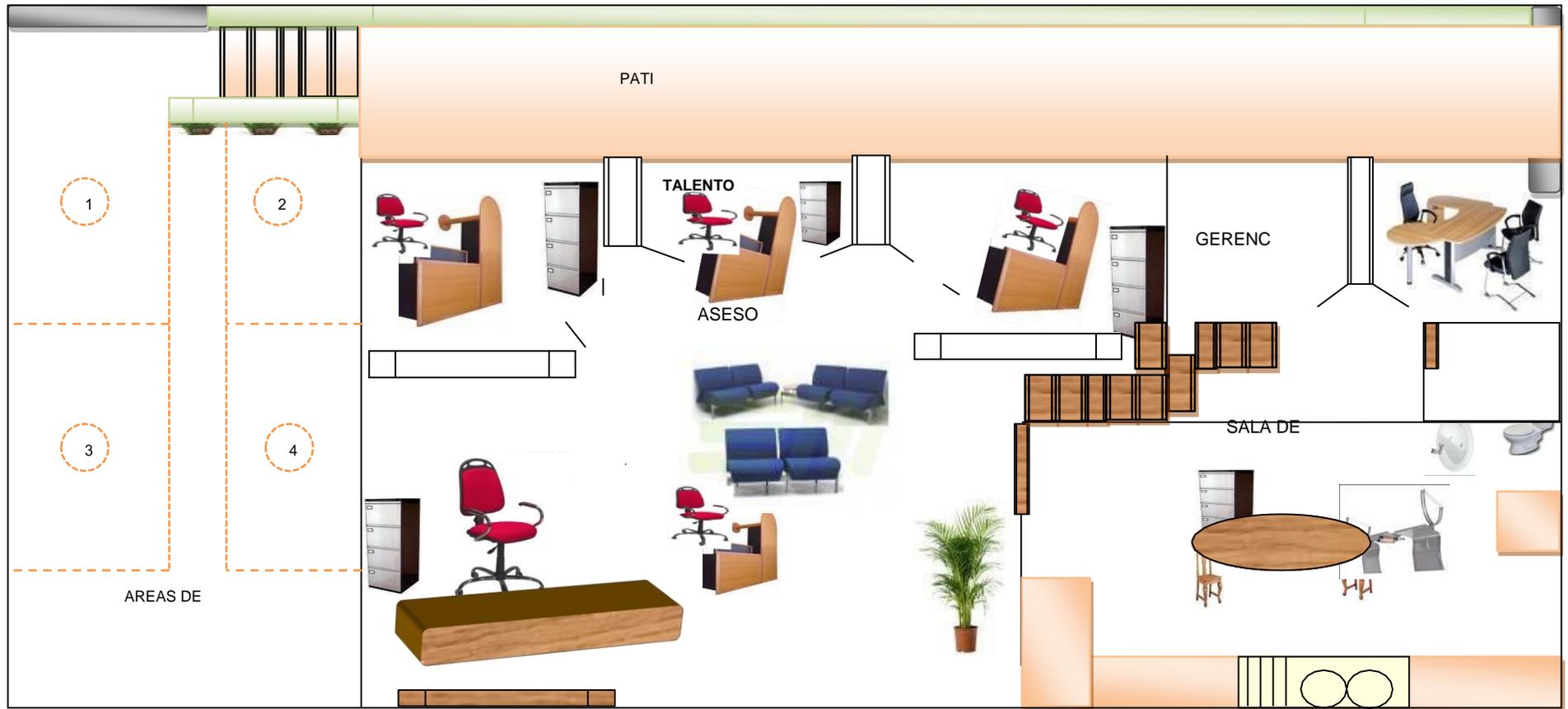


Figura 20 Distribución de la Oficina
Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Con el objetivo primordial de hallar una ordenación de las áreas de trabajo y del equipo, que sea la más económica, al mismo tiempo que brinde seguridad y confort para el desarrollo óptimo de las actividades propias, por ende, se cree un ambiente laboral adecuado, se propone la siguiente distribución física de los espacios: Presidencia, Gerencia, Atención al cliente, Marketing, Financiero, Operaciones, Recursos Humanos.

7.3.3 Filosofía Empresarial

7.3.3.1 Desarrollo de la misión

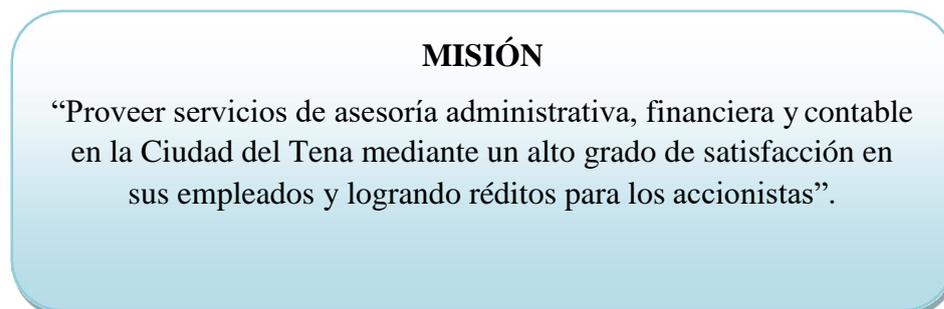


Figura 21 Misión
Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.3.2 Desarrollo de la visión

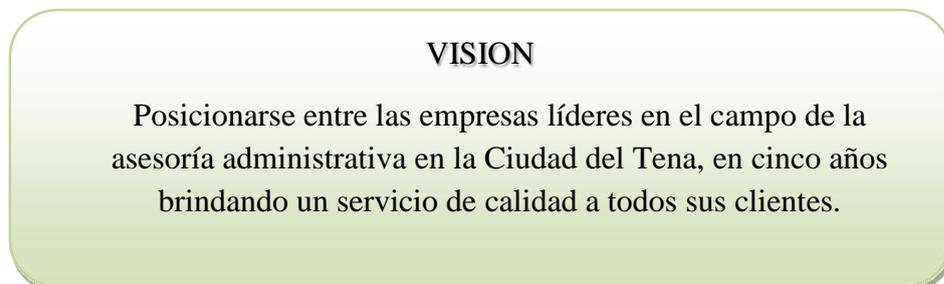


Figura 22 Visión
Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.3.3 Valores y Principios Corporativos

- Responsabilidad con la empresa cumpliendo objetivos corporativos
- Con los proveedores cumpliendo con las obligaciones y el tiempo requerido.
- Respeto con los miembros de la empresa para un mejor desarrollo empresarial
- Con los proveedores cumpliendo con los parámetros establecidos.
- Con los clientes dando un buen servicio en el momento justo sin retrasos.
- Con los empleados cumpliendo y haciendo cumplir los reglamentos establecidos.
- Puntualidad con la empresa para alcanzar el nivel de servicio deseado.

- Con los proveedores en pagos.
- Con los clientes al momento de la entrega del servicio en el momento establecido.
- Equidad con los empleados tratándoles todos por igual.
- Lealtad con los clientes internos y externos,
- Solidaridad con la familia de los empleados en casos especiales.

7.3.3.4 Objetivos empresariales

Los objetivos generales de la empresa son los siguientes:

- Contribuir a la generación de puestos de trabajo, directa e indirectamente, a partir de la inserción de la empresa en el mercado.
- Lograr los márgenes de utilidad, la movilización de los recursos y el rendimiento de la inversión, mediante un control de costos adecuado,
- Incrementar de manera escalonada la utilización de la capacidad instalada, para lograr menores costos fijos y márgenes de contribución.
- Conservar finanzas sanas evaluando cuidadosamente las solicitudes de crédito por parte de distribuidores y demás clientes,
- Diferenciarse de la competencia mediante el manejo de variables como la calidad del servicio.

Los objetivos específicos y las metas que persigue la empresa son:

- Alcanzar un crecimiento promedio del 16% en el volumen de ventas para el período de vida útil del proyecto.
- Lograr márgenes de utilidad promedio de 15%, con el soporte de un importante incremento en el volumen de ventas.
- Obtener la rentabilidad adecuada que compense el esfuerzo realizado por los promotores de la empresa.

7.3.3.5 Políticas empresariales

Recursos Humanos

- La empresa capacitará permanentemente en la calidad y servicio al cliente a todos los miembros de la organización.
- El personal obedecerá políticas de higiene personal.
- Contratar personal preferentemente con experiencia con incidencia en la rama de servicios, que permitan aportar en la solución de problemas administrativos, laborales y de operación con soluciones oportunas, así como prácticas que contribuyan con los fines de la organización.

Financieras

- Para realizar el pago a los proveedores los comprobantes de ventas, deberán consignar la siguiente información: Razón social, Ruc, Dirección y teléfono, Fecha, Clara descripción de la compra.
- La empresa velará por el cumplimiento progresivo de su presupuesto de ventas en correspondencia a los logros de cada departamento, con los incentivos, previos y recompensas mensuales.
- La empresa garantizará el mantenimiento de los niveles de inventarios que permitan proveer de manera oportuna y económica a las operaciones de la empresa.
- La cancelación de pago de planillas mensuales al Instituto de Seguridad Social se realizará el 15 de cada mes.

7.3.3.6 Estrategias corporativas

La formulación de las estrategias, permite determinar el posicionamiento de la empresa, el trato con los clientes externos e internos, cómo afrontar los cambios, entre otros aspectos, razón por la cual es imprescindible que ADMINSERVICES establezca estrategias corporativas óptimas y dinámicas. Las estrategias de ADMINSERVICES, son:

- Penetrar en el mercado mediante publicidad dirigida al consumidor objetivo mediante publicaciones en medios escritos y marketing directo, creando una imagen favorable de la empresa que atraiga a los clientes, al mismo tiempo exteriorice un carácter de confiabilidad y competitividad.
- Agremiarse a organizaciones que permitan dar credibilidad hacia los clientes, quienes tengan un respaldo legal, así como un conocimiento del historial intachable de las actividades de la empresa económica y legal.
- Mantener actualizaciones constantes sobre las mejores tendencias de consultoría con expertos del sector, existiendo una constante actualización y mejoramiento profesional para que se pueda brindar un servicio de excelencia.
- Realizar estudios de caso basados en la realidad administrativa ecuatoriana, diferenciándose de otras organizaciones que sólo utilizan prácticas administrativas, con el objetivo de incrementar la competitividad y eficiencia de los profesionales que laboran en la empresa.
- Crear planes que demuestren a los clientes el valor del servicio contratado, es decir los clientes puedan percibir la relación entre los beneficios que obtienen al contratar un servicio de consultoría y el sacrificio en tiempo, dinero y esfuerzo, se requiere por parte de ellos para lograr alcanzar resultados óptimos.

7.3.4 Plan comunicacional

7.3.4.1 Comunicación en Medios

Los medios que se utilizarán serán:

- **Página Web de la empresa ADMIN SERVICES:**

En donde se proveerá de información completa y actualizada de la empresa expresada en los siguientes apartados:

- Misión, visión, valores, información corporativa, la ubicación geográfica.
- Modos de comunicación.
- Preguntas online.
- Información empresarial, tipo noticias que resulten de interés para los clientes.
- Información de los eventos organizados por ADMIN SERVICES, y de otros que sean de interés para los usuarios.
- Las personas que dejen sus datos en el sitio web recibirán quincenalmente una letra informativa (Newsletter) con información empresarial de interés.

Se predeterminará a la empresa en el buscador Google, mediante palabras como: pequeñas empresas, medianas empresa, asesoramiento financiero.

7.3.4.2 Comunicación Fuera de Medios

Los medios que se utilizarán son:

- **Publicidad telefónica:** Se realizarán llamadas a los participantes de los seminarios, preguntando acerca de los puntos beneficiosos para su empresa, y se ofertará una cita evaluatoria con los miembros de ADMIN SERVICES,
- **Marketing Relacional:** El Marketing Relacional busca crear, fortalecer y mantener las relaciones de las empresas comercializadoras de bienes y servicios con sus clientes, buscando lograr el máximo número de unidad de servicios con cada uno de ellos. Su objetivo es identificar a los clientes más rentables para establecer una estrecha relación con ellos, que permita conocer sus necesidades y mantener una evolución del producto de acuerdo con ellas a lo largo del tiempo.

A continuación, se indican los medios de acción que se llevarán a cabo para cumplir cada uno de los siguientes objetivos de Marketing Relacional.

Conocer a los clientes: La herramienta estratégica que se utilizará en la empresa, será la estructuración de una base de datos de clientes, que aportará con información clave sobre cada uno de ellos con el objetivo de conocerlos y fidelizarlos.

Los criterios que se utilizarán para la estructuración de la base de datos serán los siguientes:

- Necesidades de asesoría,
- Tamaño de la empresa
- Tipo de industria

Beneficios esperados de la asesoría en cuanto a precio, calidad, servicios, apariencia, variedad, confort, seguridad, estatus, espacio y ambiente.

La base de datos permitirá identificar a los clientes con mayor potencial para la empresa y adoptar estrategias adecuadas en función de sus necesidades y deseos. Además, se podrá invertir menos tiempo y dinero en aquellos que no aporten un valor significativo a ADMINSERVICES.

Hablar a los clientes: Realizando Marketing Directo, mediante el envío de mailings a los clientes preferentes, con información de innovaciones que se den en sistemas de contabilidad, pago de impuestos, etc.; se creará y se enviará cada 15 días a las personas que ingresen sus datos en la página web, un Newsletter informándoles sobre noticias de interés en las ramas relacionadas.

7.3.4.3 Organigrama empresarial

El organigrama de ADMINSERVICES será:

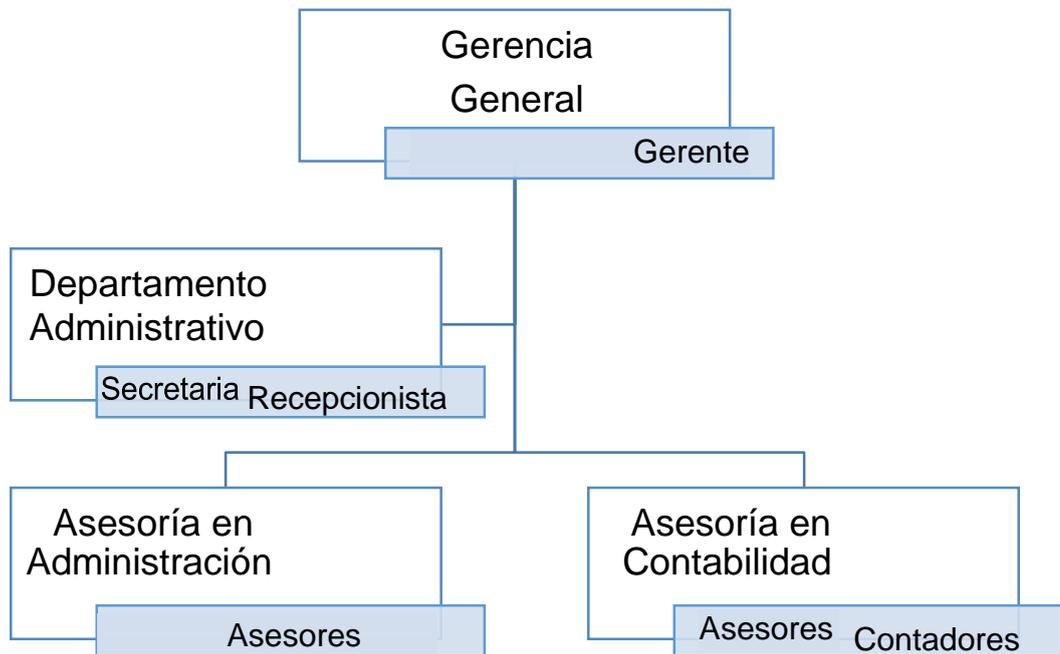


Figura 23. Organigrama de estructural
Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.4.4 Perfil de puestos

GERENTE GENERAL

| | |
|-----------------------|---|
| Dependencia: | Junta General de Socios, Presidente Ejecutivo. |
| Relaciones Externas: | Clientes. Organismos de control. Bancos. |
| Relaciones Internas: | Todas las áreas de la organización. |
| Requisitos Académicos | Maestría en economía y Finanzas |
| Funciones: | Ser el representante de la empresa en todos los actos que ésta realiza. Velar por el cumplimiento de los procesos que realizan las diferentes divisiones, Establecer mecanismos de control de los ingresos y gastos. Coordinar la planificación operativa de cada una de las divisiones. Realizar la planificación y evaluación presupuestaria. |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

SECRETARIA

| | |
|-----------------------|---|
| Dependencia: | Gerencia General |
| Relaciones Externas: | Clientes. Proveedores |
| Relaciones Internas: | Divisiones Financiera y Administrativa. |
| Requisitos Académicos | Bachiller |
| Funciones: | Recibir la documentación externa. Clasificar y dirigir a las diferentes áreas para su conocimiento. Archivar de forma ordenada la información de proyectos terminados. Confidencialidad de la información. Atender llamadas telefónicas, Llevar las agendas de trabajo del gerente general Atender al cliente con amabilidad, respeto y agilidad. |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

DIVISIONES DE ASESORÍA EN ADMINISTRACIÓN

| | |
|-----------------------|---|
| Dependencia: | Gerente General, Líderes de Proyecto |
| Relaciones Externas: | Clientes. |
| Relaciones Internas: | Líderes de grupo, otros miembros de la empresa destinados a un mismo proyecto. |
| Requisitos Académicos | Estudiantes de Educación Superior |
| Funciones. | Las Divisiones de Asesoría tienen las siguientes funciones: Ejecutar las actividades específicas para el tipo de labor requeridas por el cliente. Representar a la empresa ADMINSERVICES bajo estándares de calidad tanto en la imagen personal como en el desempeño laboral. Mantener la cordialidad en el trato con los miembros de la empresa cliente. Terminar a tiempo las actividades encomendadas. Mantener permanente contacto con el gerente general de ADMINSERVICES informando cualquier novedad en la ejecución del trabajo establecido. |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.5 Organización legal

Ya que el proyecto prevé la creación de un Asesoría de servicios administrativos, ésta se constituirá como una **Compañía Limitada**, por consiguiente, es necesario proceder con los trámites que detallo a continuación:

- Constitución de la Empresa.
- Inscripción Del RUC.
- Registro Mercantil.
- Patente Municipal.

Inscripción del RUC

- Para inscribir el RUC de la Asesoría de servicios administrativos ADMINSERVICES se necesita:
- Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono, o Pago del Impuesto Predial (año actual), o pago del servicio de TV Cable, telefonía celular o estados de cuenta, todo a nombre del sujeto pasivo (Sociedad), máximo de tres meses atrás desde la fecha de emisión o en segunda instancia del representante legal.
- Del domicilio actual (Matriz).
- Del lugar en que realiza la actividad económica.
- Identificación del representante legal y del gerente general.
- Para ecuatorianos: Presentación y copia clara de cédula de identidad y papeleta de votación.
- Original y copia de las cuatro hojas de los datos generales del registro de sociedades emitidas por la Superintendencia de Compañías.

NOTA: Si han transcurrido más de 30 días hábiles de constitución de la sociedad o del cambio que se vaya a realizar, adjuntar formulario 106 con el pago de 0,50 dólares por inscripción o actualización tardía firmado por el representante legal.

Registro Mercantil

- Requisitos para la inscripción en el Registro Mercantil de: Constitución de Compañías:
- Tres escrituras o protocolizaciones (mínimo) primera, segunda y tercera copias.

- Tres resoluciones (mínimo) aprobando las escrituras o protocolizaciones.
- Publicación del extracto (periódico).
- Razones Notariales que indiquen que los Notarios han tomado nota de las resoluciones aprobatorias al margen de las matrices de las escrituras respectivas.
- Copias de la cédula de ciudadanía y el certificado de votación del (los) compareciente (s) (VIGENTE).
- Certificado de cumplimiento tributario

NOTA: Deben constar las inscripciones anteriores en los Registros donde la Resolución así lo ordene en los casos previstos por la Ley.

Dada la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo actualmente la empresa se creará de forma virtual, es decir a través de medios digitales, no obstante, en el estudio financiero se analiza la implementación física del proyecto.

7.3.6 ESTUDIO FINANCIERO

7.3.6.1 Inversión

Tabla 22. Inversión

EQUIPO

| ARTICULO | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOT. |
|---------------------|-------|-------------|---------------|
| Proyector | 1 | 250,00 | 250,00 |
| Copiadora impresora | 1 | 80,00 | 80,00 |
| TOTAL | | | 330,00 |

EQUIPOS DE COMPUTACION

| ARTICULO | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOT. |
|-------------------------|-------|-------------|-----------------|
| Computador para oficina | 3 | 400,00 | 1.200,00 |
| Impresora | 3 | 100,00 | 300,00 |
| TOTAL | | | 1.500,00 |

MUEBLES DE OFICINA

| ARTICULO | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOT. |
|-------------------|-------|-------------|-----------------|
| Escritorio | 4 | 120,00 | 480,00 |
| Archivador | 2 | 80,00 | 160,00 |
| Sillas giratorias | 4 | 70,00 | 280,00 |
| Sillas start | 6 | 20,00 | 120,00 |
| TOTAL | | | 1.040,00 |

HERRAMIENTAS Y SUMINISTROS

| ARTICULO | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOT. |
|-----------------------------|-------|-------------|---------------|
| Perforadora semi industrial | 1 | 60,00 | 60,00 |
| Grapadora semi industrial | 2 | 60,00 | 120,00 |
| Aguzadores | 2 | 15,00 | 30,00 |
| Varios | 1 | 100,00 | 100,00 |
| TOTAL | | | 310,00 |

MUEBLES Y ENSERES

| ARTICULO | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOT. |
|--------------|-------|-------------|---------------|
| Libreros | 2 | 110,00 | 220,00 |
| Estantes | 2 | 70,00 | 140,00 |
| TOTAL | | | 360,00 |

SUMINISTROS Y MATERIALES

| ARTICULO | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOT. |
|-----------------------|-------|-------------|---------------|
| Grapadora | 2 | 6,00 | 12,00 |
| Carpeta folios | 10 | 4,50 | 45,00 |
| Perforadora | 3 | 6,00 | 18,00 |
| Esferos | 100 | 0,35 | 35,00 |
| Marcador Tiza líquida | 10 | 1,00 | 10,00 |
| Resaltador | 10 | 1,00 | 10,00 |
| Corrector | 10 | 2,00 | 20,00 |
| TOTAL | | | 150,00 |

EQUIPOS DE OFICINA

| ARTICULO | CANT. | COSTO UNIT. | COSTO TOT. |
|------------------------|-------|-------------|---------------|
| Teléfono convencional | 2 | 30,00 | 60,00 |
| Calculadora - sumadora | 3 | 24,00 | 72,00 |
| TOTAL | | | 132,00 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

La inversión a realizar por ADMINSERVICES en la Ciudad del Tena, abarca todos los aspectos del desarrollo de la misma siendo una acción previamente estudiada y valorada por expertos los cuales garantizan el uso adecuado de los recursos destinados a esta acción económica.

7.3.6.2 Capital de trabajo

Tabla 23. Capital de trabajo

| CUENTA | Mensual | Trimestral |
|---------------------------|----------|--------------------|
| COSTO DE VENTAS | 5.277,86 | 15.833,59 |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | 900,00 | 2.700,00 |
| GASTOS DE MARKETING | 244,33 | 733,00 |
| GASTOS AMBIENTALES | 113,33 | 340,00 |
| GASTOS GENERALES | 795,00 | 2.385,00 |
| CAPITAL DE TRABAJO | | \$ 7.330,53 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

El capital de la Asesoría de servicios administrativos ADMINSERVICES ubicada en la Ciudad del Tena revela posibilidades de crecimiento, desarrollo de la misma, siendo favorable a inversiones, así como a expandirse de forma continua y uniforme en el mercado nacional.

El costo de ventas nace del costo de producción del servicio, el cual abarca el 60% del precio el servicio de asesoría, mientras que los gastos administrativos nacen e los sueldos a cancelar y los gastos generales son el resultado de las cuentas de servicios básicos a pagar.

7.3.6.3 Estado de Situacional Inicial

Tabla 24. Estado de Situación inicial
ESTADO DE SITUACION INICIAL DEL PROYECTO
AL 1 DE ENERO DEL 20,,,

| | | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| ACTIVO | | | |
| ACTIVO CIRCULANTE | | | |
| CAJA | \$ 7.330,53 | \$ 7.330,53 | |
| NO CIRCULANTE | | | |
| EQUIPO | \$ 330,00 | \$ 3.822,00 | |
| HERRAMIENTAS | \$ 310,00 | | |
| MUEBLES Y ENSERES | \$ 360,00 | | |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | \$ 150,00 | | |
| EQUIPOS DE COMPUTACION | \$ 1.500,00 | | |
| EQUIPOS DE OFICINA | \$ 132,00 | | |
| MUEBLES DE OFICINA | \$ 1.040,00 | | |
| TOTAL ACTIVOS | | | \$ 11.152,53 |
| PASIVO | | | |
| PASIVO A LARGO PLAZO | | | |
| PRÉSTAMO BANCARIO POR PAGAR | \$ 5.576,27 | \$ 5.576,27 | |
| TOTAL PASIVO | | | |
| PATRIMONIO | | | |
| CAPITAL PAGADO | \$ 5.576,26 | \$ 5.576,26 | |
| TOTAL PATRIMONIO | | | |
| TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO | | | \$ 11.152,53 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

El estado de situación inicial de la Asesoría de servicios administrativos ADMINSEVICIOS ubicada en la Ciudad del Tena revela posibilidades de crecimiento, desarrollo de la misma, siendo favorable a inversiones, así como a expandirse de forma continua y uniforme en el mercado nacional.

7.3.6.4 Préstamo

Tabla 25. Préstamo

| REFERENCIA: TABLA DE AMORTIZACIÓN | | | | |
|--|--------------|----------------|---------------------|--------------|
| PERIODO | CUOTA | INTERES | AMORTIZACIÓN | SALDO |
| 0 | | | | 5.576,27 |
| 1 | 122,16 | 52,65 | 69,51 | 5.506,75 |
| 2 | 122,16 | 51,99 | 70,17 | 5.436,58 |
| 3 | 122,16 | 51,33 | 70,83 | 5.365,75 |
| 4 | 122,16 | 50,66 | 71,50 | 5.294,25 |
| 5 | 122,16 | 49,99 | 72,17 | 5.222,08 |
| 6 | 122,16 | 49,31 | 72,86 | 5.149,22 |
| 7 | 122,16 | 48,62 | 73,54 | 5.075,68 |
| 8 | 122,16 | 47,92 | 74,24 | 5.001,44 |
| 9 | 122,16 | 47,22 | 74,94 | 4.926,50 |
| 10 | 122,16 | 46,51 | 75,65 | 4.850,85 |
| 11 | 122,16 | 45,80 | 76,36 | 4.774,49 |
| 12 | 122,16 | 45,08 | 77,08 | 4.697,41 |
| 13 | 122,16 | 44,35 | 77,81 | 4.619,60 |
| 14 | 122,16 | 43,62 | 78,54 | 4.541,06 |
| 15 | 122,16 | 42,88 | 79,29 | 4.461,77 |
| 16 | 122,16 | 42,13 | 80,03 | 4.381,74 |
| 17 | 122,16 | 41,37 | 80,79 | 4.300,95 |
| 18 | 122,16 | 40,61 | 81,55 | 4.219,39 |
| 19 | 122,16 | 39,84 | 82,32 | 4.137,07 |
| 20 | 122,16 | 39,06 | 83,10 | 4.053,97 |
| 21 | 122,16 | 38,28 | 83,89 | 3.970,08 |
| 22 | 122,16 | 37,48 | 84,68 | 3.885,41 |
| 23 | 122,16 | 36,68 | 85,48 | 3.799,93 |
| 24 | 122,16 | 35,88 | 86,28 | 3.713,65 |
| 25 | 122,16 | 35,06 | 87,10 | 3.626,55 |
| 26 | 122,16 | 34,24 | 87,92 | 3.538,63 |
| 27 | 122,16 | 33,41 | 88,75 | 3.449,88 |
| 28 | 122,16 | 32,57 | 89,59 | 3.360,29 |
| 29 | 122,16 | 31,73 | 90,43 | 3.269,85 |
| 30 | 122,16 | 30,87 | 91,29 | 3.178,57 |
| 31 | 122,16 | 30,01 | 92,15 | 3.086,41 |
| 32 | 122,16 | 29,14 | 93,02 | 2.993,39 |
| 33 | 122,16 | 28,26 | 93,90 | 2.899,50 |
| 34 | 122,16 | 27,38 | 94,79 | 2.804,71 |
| 35 | 122,16 | 26,48 | 95,68 | 2.709,03 |
| 36 | 122,16 | 25,58 | 96,58 | 2.612,45 |
| 37 | 122,16 | 24,67 | 97,50 | 2.514,95 |
| 38 | 122,16 | 23,75 | 98,42 | 2.416,54 |
| 39 | 122,16 | 22,82 | 99,35 | 2.317,19 |
| 40 | 122,16 | 21,88 | 100,28 | 2.216,91 |
| 41 | 122,16 | 20,93 | 101,23 | 2.115,68 |
| 42 | 122,16 | 19,98 | 102,19 | 2.013,49 |
| 43 | 122,16 | 19,01 | 103,15 | 1.910,34 |
| 44 | 122,16 | 18,04 | 104,12 | 1.806,22 |
| 45 | 122,16 | 17,05 | 105,11 | 1.701,11 |
| 46 | 122,16 | 16,06 | 106,10 | 1.595,01 |
| 47 | 122,16 | 15,06 | 107,10 | 1.487,91 |
| 48 | 122,16 | 14,05 | 108,11 | 1.379,79 |
| 49 | 122,16 | 13,03 | 109,13 | 1.270,66 |
| 50 | 122,16 | 12,00 | 110,16 | 1.160,50 |
| 51 | 122,16 | 10,96 | 111,20 | 1.049,29 |
| 52 | 122,16 | 9,91 | 112,25 | 937,04 |
| 53 | 122,16 | 8,85 | 113,31 | 823,72 |
| 54 | 122,16 | 7,78 | 114,38 | 709,34 |
| 55 | 122,16 | 6,70 | 115,46 | 593,88 |
| 56 | 122,16 | 5,61 | 116,55 | 477,32 |
| 57 | 122,16 | 4,51 | 117,65 | 359,67 |

| | | | | |
|----|--------|------|--------|--------|
| 58 | 122,16 | 3,40 | 118,77 | 240,90 |
| 59 | 122,16 | 2,27 | 119,89 | 121,01 |
| 60 | 122,16 | 1,14 | 121,02 | - 0,00 |

| REFERENCIA: TABLA DE AMORTIZACIÓN | | | | |
|--|--------------|----------------|---------------------|--------------|
| PERIODO | CUOTA | INTERES | AMORTIZACION | SALDO |
| 0 | | | | 5.576,27 |
| 1 | 1.465,94 | 587,08 | 878,85 | 4.697,42 |
| 2 | 1.465,94 | 482,17 | 983,77 | 3.713,65 |
| 3 | 1.465,94 | 364,74 | 1.101,20 | 2.612,45 |
| 4 | 1.465,94 | 233,28 | 1.232,65 | 1.379,80 |
| 5 | 1.465,94 | 86,14 | 1.379,80 | 0,00 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

En lo referente al crédito se tomó como referente al BanEcuador el cual mantiene uno de los plazos más altos de devolución tal como son hasta 60 Meses plazo con un interés del 11,33% estableciéndose cuotas fijas de 122,16 lo cual no representa un riesgo para la empresa asesora de servicios administrativos ADMINSERVICES.

7.3.6.5 Rol de pagos.

Tabla 26. Rol de pagos

GASTOS DE PERSONAL ADMINISTRACIÓN

| Cargo | Sueldo | XIII | XIV | Vacac. | Fondo Res. | Aport. Patron. | Total Adicion. | Total Mes | Costo Total | Beneficios |
|--------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| Gerente | 500,00 | 41,67 | 28,33 | 20,83 | 41,67 | 60,75 | 193,25 | 500,00 | 693,25 | 2713,24 |
| Secretaria | 400,00 | 33,33 | 28,33 | 16,67 | 33,33 | 48,60 | 160,27 | 400,00 | 560,27 | 2250,16 |
| TOTAL | \$ 900,00 | \$ 75,00 | \$ 56,67 | \$ 37,50 | \$ 75,00 | \$ 109,35 | \$ 353,52 | \$ 900,00 | \$ 1.253,52 | \$ 4.963,40 |

| Cargo | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | |
|--------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Sueldo | Beneficios |
| Gerente | 6000,00 | 2319,00 | 6191,40 | 2392,98 | 6388,91 | 2469,31 | 6592,71 | 2548,08 | 6803,02 | 2629,37 | 7020,04 | 2713,24 |
| Secretaria | 4800,00 | 1923,20 | 4953,12 | 1984,55 | 5111,12 | 2047,86 | 5274,17 | 2113,18 | 5442,42 | 2180,59 | 5616,03 | 2250,16 |
| TOTAL | \$ 10.800,00 | \$ 4.242,20 | \$ 11.144,52 | \$ 4.377,53 | \$ 11.500,03 | \$ 4.517,17 | \$ 11.866,88 | \$ 4.661,27 | \$ 12.245,43 | \$ 4.809,96 | \$ 12.636,06 | \$ 4.963,40 |

GASTOS DE PERSONAL DE LOGÍSTICA

| Cargo | Sueldo | XIII | XIV | Vacac. | Fondo Res. | Aport. Patron. | Total Adicion. | Total Mes | Costo Total |
|-----------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|--------------------|
| Asesor Administrativo | 400,00 | 33,33 | 28,33 | 16,67 | 33,33 | 48,60 | 160,27 | 400,00 | 560,27 |
| Contador 1 | 400,00 | 33,33 | 28,33 | 16,67 | 33,33 | 48,60 | 160,27 | 400,00 | 560,27 |
| TOTAL | \$ 800,00 | \$ 66,67 | \$ 56,67 | \$ 33,33 | \$ 66,67 | \$ 97,20 | \$ 320,53 | \$ 800,00 | \$ 1.120,53 |

| Cargo | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | |
|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Sueldo | Beneficios | Sueldo | Beneficios | Sueldo | Beneficios | Sueldo | Beneficios | Sueldo | Beneficios | Sueldo | Beneficios |
| Asesor Administrativo | 4800,00 | 1923,20 | 4953,12 | 1984,55 | 5111,12 | 2047,86 | 5274,17 | 2113,18 | 5442,42 | 2180,59 | 5616,03 | 2250,16 |
| Contador 1 | 4800,00 | 1923,20 | 4953,12 | 1984,55 | 5111,12 | 2047,86 | 5274,17 | 2113,18 | 5442,42 | 2180,59 | 5616,03 | 2250,16 |
| TOTAL | \$ 9.600,00 | \$ 3.846,40 | \$ 9.906,24 | \$ 3.969,10 | \$ 10.222,25 | \$ 4.095,71 | \$ 10.548,34 | \$ 4.226,37 | \$ 10.884,83 | \$ 4.361,19 | \$ 11.232,06 | \$ 4.500,31 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Haciendo referencia al rol de pagos del personal administrativo y operacional de ADMINSERVICES, el mismo suople todas las necesidades financieras del personal que laborará en la empresa y cumple con las obligaciones patronales y legales que rigen al país.

7.3.6.6 Cédulas presupuestarias

Tabla 27 Cédulas Presupuestarias

GASTOS DE ARRENDAMIENTO

| No. | RUBRO | VALOR | MENSUAL | ANUAL |
|-----|----------------|-------|---------|-------|
| 1 | Arriendo local | 400 | 400 | 4800 |

GASTOS DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO

| No. | RUBRO | VALOR | MENSUAL | ANUAL |
|-----|-----------------------------|-------|---------|-------|
| 1 | Mantenimiento instalaciones | 100 | 100 | 1200 |

GASTOS PUBLICIDAD

| No. | RUBRO | VALOR | MENSUAL | ANUAL |
|-----|-----------------------|-------|---------|-------|
| 1 | Material publicitario | 50 | 50 | 600 |

GASTOS SUMINISTROS Y MATERIALES

| No. | RUBRO | VALOR | MENSUAL | ANUAL |
|-----|----------|-------|---------|-------|
| 1 | limpieza | 100 | 100 | 1200 |

GASTOS AGUA. LUZ Y TELECOMUNICACIONES

| No. | RUBRO | VALOR | MENSUAL | ANUAL |
|-----|-------------------|-------|---------|-------|
| 1 | Energía eléctrica | 50 | 50 | 600 |
| | Agua potable | 25 | 25 | 300 |
| | Teléfono | 50 | 50 | 600 |
| | Internet | 20 | 20 | 240 |
| | | | 145 | 1740 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.6.7 Gastos

| GASTOS GENERALES | mensual | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| SERVICIOS BASICOS | \$ 145,00 | \$ 1.740,00 | \$ 1.795,51 | \$ 1.852,78 | \$ 1.911,89 | \$ 1.972,88 | \$ 2.035,81 |
| PROMOCION Y PUBLICIDAD | \$ 50,00 | \$ 600,00 | \$ 619,14 | \$ 638,89 | \$ 659,27 | \$ 680,30 | \$ 702,00 |
| SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO | \$ 100,00 | \$ 1.200,00 | \$ 1.238,28 | \$ 1.277,78 | \$ 1.318,54 | \$ 1.360,60 | \$ 1.404,01 |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | \$ 100,00 | \$ 1.200,00 | \$ 1.238,28 | \$ 1.277,78 | \$ 1.318,54 | \$ 1.360,60 | \$ 1.404,01 |
| ARRIENDOS | \$ 400,00 | \$ 4.800,00 | \$ 4.953,12 | \$ 5.111,12 | \$ 5.274,17 | \$ 5.442,42 | \$ 5.616,03 |
| | \$ 795,00 | \$ 11.560,00 | \$ 11.865,33 | \$ 12.180,36 | \$ 12.505,41 | \$ 12.840,80 | \$ 17.429,06 |

RESUMEN GASTO DE ESTRATEGIAS

| ESTRATEGIAS | mensual | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| MARKETING | \$ 244,33 | \$ 2.932,00 | \$ 3.025,53 | \$ 3.122,05 | \$ 3.221,64 | \$ 3.324,41 | \$ 3.430,46 |
| AMBIENTALES | \$ 113,33 | \$ 1.360,00 | \$ 1.403,38 | \$ 1.448,15 | \$ 1.494,35 | \$ 1.542,02 | \$ 1.591,21 |
| | \$ 357,67 | \$ 4.292,00 | \$ 4.428,91 | \$ 4.570,20 | \$ 4.715,99 | \$ 4.866,43 | \$ 5.021,67 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.6.8 Plan de ventas

Las ventas tienen un marco aplicativo trascendente en la Asesora de servicios administrativos, por lo cual, se presenta el plan de ventas para la empresa. La elaboración y aplicación de este plan de ventas tiene como principal objetivo la satisfacción, la fidelidad de los clientes de la empresa de este tipo de servicios.

Para lograr que un cliente recomiende a la asesora de servicios administrativos, la satisfacción debe ser alta, si se logra un alto grado de satisfacción, cumpliendo sus expectativas, se logrará nuevos clientes y también que los actuales consumidores no se retiren. Se pretende a través de la aplicación del plan de ventas, la cantidad de clientes satisfechos sea mayor, de esta manera haga fácil el captar nuevos clientes. Y que la fidelidad de los clientes se la alcance al máximo para que se produzcan nuevas ventas.

En la gestión de ventas de la asesora de servicios administrativos en la Ciudad del Tena se detalla el proceso a través del cual, el asesor busca satisfacer las necesidades, inquietudes y deseos del cliente, lográndose un índice de satisfacción necesario para poder comercializar los servicios con éxito. El desarrollo del presupuesto de ventas, es prioridad en toda asesora de servicios administrativos debido a que es necesario crear un presupuesto real y efectivo que posibilite la venta en el momento preciso de los servicios más demandados en el mercado. El presupuesto de ventas, debe ser directamente proporcional a la demanda existente, el mismo debe abarcar una amplia gama de servicios tomando en cuenta los mejores precios y transacciones de oportunidad.

Es de vital importancia que el equipo financiero encargado del presupuesto para el desarrollo de ventas tome en cuenta los constantes cambios del mercado y haga un estudio pormenorizado de los requerimientos, demandas de la población o sector población al cual van dirigidos este tipo de servicios de forma tal que se pueda dar respuesta expedita, así como oportuna a la crecientes necesidades y demandas del mercado de servicios administrativos.

Tabla 28. Datos cálculo de ventas

| Frecuencia | | | MERCADO META | CONSULTORIA CONTABLE | POBLACIÓN OBJETO | CANT. EMPRESAS ASISTENCIA ADM. | ASISTENCIA ADMINISTRATIVA | CAPACIDAD DE PAGO \$ | VENTAS ESTIMADAS ASISTENCIA CONTABLE | VENTAS ESTIMADAS ASISTENCIA ADMINISTRATIVA | TOTAL VENTAS ESTIMADA AÑO A. CONTABLE | TOTAL VENTAS ANUALES A. ADM |
|-----------------|--------|----------|--------------|----------------------|------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------------|-----------------------------|
| | | | 5% | 70% | | | 30% | | | | | |
| quincenal | 12,53% | 434,59 | 21,73 | 15 | 522 | 365 | 7 | 20 | 304 | 130 | 7.301,05 | 3.129,02 |
| semanal | 45,14% | 1.565,62 | 78,28 | 55 | 4.071 | 2.849 | 23 | 20 | 1.096 | 470 | 56.988,58 | 24.423,68 |
| mensual | 32,10% | 1.113,35 | 55,67 | 39 | 668 | 468 | 17 | 20 | 779 | 334 | 9.352,10 | 4.008,04 |
| ocasional | 10,2% | 354,81 | 17,74 | 12 | 18 | 12 | 5 | 20 | 248 | 106 | 248 | 106 |
| | | | 22,71 | 16 | 5.278 | 3.695 | 7 | | 2.428 | 1.041 | 73.890,10 | 31.667,18 |
| PRECIO PROMEDIO | | | | | | | | | | | 14 | 9 |

| | | | |
|----------------|-------|--------------------|-------|
| MERCADO META | 0,35% | SECTOR ASESORÍA | 5,95% |
| INFLACION 2011 | 3,19% | CRECIMIENTO SECTOR | 4,86% |

| | |
|--------------------------------------|-------|
| SECTOR COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR | 3,76% |
|--------------------------------------|-------|

Tabla 29. Plan de ventas

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| ASESORÍA CONTABLE | 5.278 | 5.534 | 5.803 | 6.085 | 6.380 |
| PRECIO | 14 | 14,45 | 14,91 | 15,38 | 15,87 |
| TOTAL DOLARES | \$ 73.890,10 | \$ 79.948,99 | \$ 86.504,71 | \$ 93.597,98 | \$ 101.272,90 |
| PROYECCION DE VENTAS ASESORIA ADMINISTRATIVA | | | | | |
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
| ASESORÍA ADMINISTRATIVA | 3.695 | 3.874 | 4.062 | 4.259 | 4.466 |
| PRECIO | 9 | 8,84 | 9,13 | 9,42 | 9,72 |
| TOTAL DOLARES | \$ 31.667,18 | \$ 34.263,85 | \$ 37.073,45 | \$ 40.113,42 | \$ 43.402,67 |
| TOTAL VENTAS | \$ 105.557,28 | \$ 114.212,84 | \$ 123.578,15 | \$ 133.711,41 | \$ 144.675,57 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.6.9 Estado pérdidas y ganancias

Tabla 30. Estado de pérdidas y ganancias

| | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| ESTADO DE RESULTADOS | | | | | |
| Al 31 de diciembre del 20,,,, | | | | | |
| CUENTAS | | | | | |
| | | | | | |
| I. INGRESOS | \$ 105.557,28 | \$ 114.212,84 | \$ 123.578,15 | \$ 133.711,41 | \$ 144.675,57 |
| 1. INGRESOS OPERACIONALES | \$ 105.557,28 | \$ 114.212,84 | \$ 123.578,15 | \$ 133.711,41 | \$ 144.675,57 |
| VENTAS NETAS | \$ 105.557,28 | \$ 114.212,84 | \$ 123.578,15 | \$ 133.711,41 | \$ 144.675,57 |
| | | | | | |
| COSTO DE VENTAS | \$ 76.780,77 | \$ 82.403,05 | \$ 88.464,86 | \$ 95.001,55 | \$ 102.051,36 |
| 1. COSTO DE VENTAS | \$ 76.780,77 | \$ 82.403,05 | \$ 88.464,86 | \$ 95.001,55 | \$ 102.051,36 |
| COSTO DE VENTAS | \$ 76.780,77 | \$ 82.403,05 | \$ 88.464,86 | \$ 95.001,55 | \$ 102.051,36 |
| COSTO DE SERVICIOS Y VENTAS | \$ 63.334,37 | \$ 68.527,71 | \$ 74.146,89 | \$ 80.226,84 | \$ 86.805,34 |
| MANO DE OBRA PERSONAL DE LOGISTICA | \$ 13.446,40 | \$ 13.875,34 | \$ 14.317,96 | \$ 14.774,71 | \$ 15.246,02 |
| UTILIDAD OPERACIONAL | \$ 28.776,51 | \$ 31.809,80 | \$ 35.113,30 | \$ 38.709,86 | \$ 42.624,21 |
| | | | | | |
| 2. GTOS. ADMINISTRAC. VENTAS Y FINAN. | \$ 30.147,43 | \$ 30.963,61 | \$ 31.796,64 | \$ 32.146,03 | \$ 33.010,96 |
| a. GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS | \$ 29.560,35 | \$ 30.481,44 | \$ 31.431,91 | \$ 31.912,75 | \$ 32.924,82 |
| SUELDOS, SALARIOS | \$ 10.800,00 | \$ 11.144,52 | \$ 11.500,03 | \$ 11.866,88 | \$ 12.245,43 |
| BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES | \$ 4.242,20 | \$ 4.377,53 | \$ 4.517,17 | \$ 4.661,27 | \$ 4.809,96 |
| ARRIENDOS | \$ 4.800,00 | \$ 4.953,12 | \$ 5.111,12 | \$ 5.274,17 | \$ 5.442,42 |
| PROMOCION Y PUBLICIDAD | \$ 600,00 | \$ 619,14 | \$ 638,89 | \$ 659,27 | \$ 680,30 |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | \$ 1.200,00 | \$ 1.238,28 | \$ 1.277,78 | \$ 1.318,54 | \$ 1.360,60 |
| AGUA, ENERGIA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES | \$ 1.740,00 | \$ 1.795,51 | \$ 1.852,78 | \$ 1.911,89 | \$ 1.972,88 |
| DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS | \$ 686,15 | \$ 686,15 | \$ 686,15 | \$ 186,20 | \$ 186,20 |
| SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO | \$ 1.200,00 | \$ 1.238,28 | \$ 1.277,78 | \$ 1.318,54 | \$ 1.360,60 |
| GASTO ESTRATEGIAS MARKETING | \$ 2.932,00 | \$ 3.025,53 | \$ 3.122,05 | \$ 3.221,64 | \$ 3.324,41 |
| GASTO ESTRATEGIAS AMBIENTALES | \$ 1.360,00 | \$ 1.403,38 | \$ 1.448,15 | \$ 1.494,35 | \$ 1.542,02 |

| | | | | | |
|---|---------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| b. GASTOS FINANCIEROS | \$ 587,08 | \$ 482,17 | \$ 364,74 | \$ 233,28 | \$ 86,14 |
| INTERESES Y COMISIONES: LOCALES | \$ 587,08 | \$ 482,17 | \$ 364,74 | \$ 233,28 | \$ 86,14 |
| UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO | | | | | |
| UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO | \$ (1.370,92) | \$ 846,19 | \$ 3.316,66 | \$ 6.563,83 | \$ 9.613,25 |
| PARTICIP. TRABAJ. E IMP. A RENTA | | | | | |
| 15% PARTICIPACION TRABAJADORES | \$ (205,64) | \$ 126,93 | \$ 497,50 | \$ 984,57 | \$ 1.441,99 |
| IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO | \$ (342,73) | \$ 211,55 | \$ 829,16 | \$ 1.640,96 | \$ 2.403,31 |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO | (822,55) | 507,71 | 1.989,99 | 3.938,30 | 5.767,95 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

El estado de pérdidas y ganancias de la empresa de Asesoría Contable ADMINSEVICIOS, indica que la misma obtendrá grandes utilidades, desarrollando de manera ágil y competitiva en el mercado.

7.3.6.10 Efectivo de caja

Tabla 31. Efectivo de caja

| FLUJO DE EFECTIVO Al 31 de diciembre del 2011 | VALOR DE LA CUENTA AÑO 0 | VALOR DE LA CUENTA AÑO 1 | VALOR DE LA CUENTA AÑO 2 | VALOR DE LA CUENTA AÑO 3 | VALOR DE LA CUENTA AÑO 4 | VALOR DE LA CUENTA AÑO 5 |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| CUENTAS | | | | | | |
| TOTAL INGRESOS | | \$ 112.887,81 | \$ 120.528,12 | \$ 130.103,53 | \$ 141.811,72 | \$ 155.667,73 |
| Saldo Inicial de Caja | | \$ 7.330,53 | \$ 6.315,27 | \$ 6.525,37 | \$ 8.100,32 | \$ 10.992,16 |
| I. INGRESOS | \$ 11.152,53 | \$ 105.557,28 | \$ 114.212,84 | \$ 123.578,15 | \$ 133.711,41 | \$ 144.675,57 |
| 1. INGRESOS OPERACIONALES | | \$ 105.557,28 | \$ 114.212,84 | \$ 123.578,15 | \$ 133.711,41 | \$ 144.675,57 |
| VENTAS NETAS | | \$ 105.557,28 | \$ 114.212,84 | \$ 123.578,15 | \$ 133.711,41 | \$ 144.675,57 |
| FUENTES PROPIAS | \$ 5.576,26 | | | | | |
| INSTITUCIONES FINANCIERAS | \$ 5.576,27 | | | | | |
| | | \$ 76.780,77 | \$ 82.403,05 | \$ 88.464,86 | \$ 95.001,55 | \$ 102.051,36 |
| 1. COSTO DE VENTAS | | \$ 76.780,77 | \$ 82.403,05 | \$ 88.464,86 | \$ 95.001,55 | \$ 102.051,36 |
| COSTO DE PRODUCCION | | \$ 76.780,77 | \$ 82.403,05 | \$ 88.464,86 | \$ 95.001,55 | \$ 102.051,36 |
| COSTO DE PRODUCCION Y VENTAS DEL SERVICIO | | \$ 63.334,37 | \$ 68.527,71 | \$ 74.146,89 | \$ 80.226,84 | \$ 86.805,34 |
| MANO DE OBRA PERSONAL LOGISTICA | | \$ 13.446,40 | \$ 13.875,34 | \$ 14.317,96 | \$ 14.774,71 | \$ 15.246,02 |
| UTILIDAD OPERACIONAL | | \$ 28.776,51 | \$ 31.809,80 | \$ 35.113,30 | \$ 38.709,86 | \$ 42.624,21 |
| 2. GTOS. ADMINISTRAC. VENTAS Y FINAN. | | \$ 30.147,43 | \$ 30.963,61 | \$ 31.796,64 | \$ 32.146,03 | \$ 33.010,96 |
| a. GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS | | \$ 29.560,35 | \$ 30.481,44 | \$ 31.431,91 | \$ 31.912,75 | \$ 32.924,82 |
| SUELDOS, SALARIOS | | \$ 10.800,00 | \$ 11.144,52 | \$ 11.500,03 | \$ 11.866,88 | \$ 12.245,43 |
| BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES | | \$ 4.242,20 | \$ 4.377,53 | \$ 4.517,17 | \$ 4.661,27 | \$ 4.809,96 |
| ARRIENDOS | | \$ 4.800,00 | \$ 4.953,12 | \$ 5.111,12 | \$ 5.274,17 | \$ 5.442,42 |
| PROMOCION Y PUBLICIDAD | | \$ 600,00 | \$ 619,14 | \$ 638,89 | \$ 659,27 | \$ 680,30 |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | | \$ 1.200,00 | \$ 1.238,28 | \$ 1.277,78 | \$ 1.318,54 | \$ 1.360,60 |
| AGUA, ENERGIA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES | | \$ 1.740,00 | \$ 1.795,51 | \$ 1.852,78 | \$ 1.911,89 | \$ 1.972,88 |
| DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS | | \$ 686,15 | \$ 686,15 | \$ 686,15 | \$ 186,20 | \$ 186,20 |
| SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO | | \$ 1.200,00 | \$ 1.238,28 | \$ 1.277,78 | \$ 1.318,54 | \$ 1.360,60 |
| GASTO ESTRATEGIAS MARKETING | | \$ 2.932,00 | \$ 3.025,53 | \$ 3.122,05 | \$ 3.221,64 | \$ 3.324,41 |
| GASTO ESTRATEGIAS AMBIENTALES | | \$ 1.360,00 | \$ 1.403,38 | \$ 1.448,15 | \$ 1.494,35 | \$ 1.542,02 |
| b. GASTOS FINANCIEROS | | \$ 587,08 | \$ 482,17 | \$ 364,74 | \$ 233,28 | \$ 86,14 |
| INTERESES | | \$ 587,08 | \$ 482,17 | \$ 364,74 | \$ 233,28 | \$ 86,14 |
| INVERSION INICIAL | \$ 3.822,00 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|----|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|------------------|----|------------------|
| MAQUINARIA Y EQUIPO | \$ | 330,00 | | | | | | | | | | |
| HERRAMIENTAS | \$ | 310,00 | | | | | | | | | | |
| MUEBLES Y ENSERES | \$ | 360,00 | | | | | | | | | | |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | \$ | 150,00 | | | | | | | | | | |
| EQUIPOS DE COMPUTACION | \$ | 1.500,00 | | | | | | | | | | |
| EQUIPOS DE OFICINA | \$ | 132,00 | | | | | | | | | | |
| MUEBLES DE OFICINA | \$ | 1.040,00 | | | | | | | | | | |
| VEHICULO | \$ | - | | | | | | | | | | |
| UTILIDAD (PERDIDA) DEL EJERCICIO | | | | | | | | | | | | |
| UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO | \$ | (1.370,92) | \$ | 846,19 | \$ | 3.316,66 | \$ | 6.563,83 | \$ | 9.613,25 | | |
| 15% PARTICIPACION TRABAJADORES | \$ | (205,64) | \$ | 126,93 | \$ | 497,50 | \$ | 984,57 | \$ | 1.441,99 | | |
| IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO | \$ | (342,73) | \$ | 211,55 | \$ | 829,16 | \$ | 1.640,96 | \$ | 2.403,31 | | |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO | \$ | (822,55) | \$ | 507,71 | \$ | 1.989,99 | \$ | 3.938,30 | \$ | 5.767,95 | | |
| GASTOS NO DESEMBOLSADOS | | 686,15 | | 686,15 | | 686,15 | | 186,20 | | 186,20 | | |
| DEPRECIACIONES | \$ | 686,15 | | 686,15 | | 686,15 | | 186,20 | | 186,20 | | |
| DESEMBOLSO CUOTA DEL CREDITO | \$ | 878,85 | \$ | 983,77 | \$ | 1.101,20 | \$ | 1.232,65 | \$ | 1.379,80 | | |
| SALDO FINAL DE CAJA | \$ | 7.330,53 | \$ | 6.315,27 | \$ | 6.525,37 | \$ | 8.100,32 | \$ | 10.992,16 | \$ | 15.566,51 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

El flujo neto de efectivo de la empresa ADMINSEVICIOS da como resultado un incremento en la actividad comercial lo cual determina la generación de altos ingresos los mismos que denotan un desarrollo óptimo planteándose la posibilidad de un crecimiento vertiginoso y acelerado.

7.3.6.11 Estados Financieros

| BALANCE GENERAL Al 31 de diciembre del 20,,,,, | | | | | | |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| CUENTAS | AÑO 0 | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
| ACTIVO | \$ 11.152,53 | \$ 9.451,12 | \$ 8.975,07 | \$ 9.863,87 | \$ 12.569,51 | \$ 16.957,66 |
| ACTIVO CORRIENTE | \$ 7.330,53 | \$ 6.315,27 | \$ 6.525,37 | \$ 8.100,32 | \$ 10.992,16 | \$ 15.566,51 |
| CAJA | \$ 7.330,53 | \$ 6.315,27 | \$ 6.525,37 | \$ 8.100,32 | \$ 10.992,16 | \$ 15.566,51 |
| NO CIRCULANTE | \$ 3.822,00 | \$ 3.135,85 | \$ 2.449,70 | \$ 1.763,55 | \$ 1.577,35 | \$ 1.391,15 |
| EQUIPO | \$ 330,00 | \$ 330,00 | \$ 330,00 | \$ 330,00 | \$ 330,00 | \$ 330,00 |
| HERRAMIENTAS | \$ 310,00 | \$ 310,00 | \$ 310,00 | \$ 310,00 | \$ 310,00 | \$ 310,00 |
| MUEBLES Y ENSERES | \$ 360,00 | \$ 360,00 | \$ 360,00 | \$ 360,00 | \$ 360,00 | \$ 360,00 |
| SUMINISTROS Y MATERIALES | \$ 150,00 | \$ 150,00 | \$ 150,00 | \$ 150,00 | \$ 150,00 | \$ 150,00 |
| EQUIPOS DE COMPUTACION | \$ 1.500,00 | \$ 1.500,00 | \$ 1.500,00 | \$ 1.500,00 | \$ 1.500,00 | \$ 1.500,00 |
| EQUIPOS DE OFICINA | \$ 132,00 | \$ 132,00 | \$ 132,00 | \$ 132,00 | \$ 132,00 | \$ 132,00 |
| MUEBLES DE OFICINA | \$ 1.040,00 | \$ 1.040,00 | \$ 1.040,00 | \$ 1.040,00 | \$ 1.040,00 | \$ 1.040,00 |
| VEHICULO | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| DEPRECIACION ACUMULADA ACTIVOS FIJOS | | \$ 686,15 | \$ 1.372,30 | \$ 2.058,45 | \$ 2.244,65 | \$ 2.430,85 |
| PASIVO | \$ 5.576,27 | \$ 4.697,42 | \$ 3.713,65 | \$ 2.612,45 | \$ 1.379,80 | \$ 0,00 |
| PASIVO A LARGO PLAZO | \$ 5.576,27 | \$ 4.697,42 | \$ 3.713,65 | \$ 2.612,45 | \$ 1.379,80 | \$ 0,00 |
| PRÉSTAMO BANCARIO POR PAGAR | \$ 5.576,27 | \$ 4.697,42 | \$ 3.713,65 | \$ 2.612,45 | \$ 1.379,80 | \$ 0,00 |
| PATRIMONIO | \$ 5.576,26 | \$ 4.753,71 | \$ 5.261,42 | \$ 7.251,42 | \$ 11.189,71 | \$ 16.957,66 |
| CAPITAL PAGADO | \$ 5.576,26 | \$ 5.576,26 | \$ 5.576,26 | \$ 5.576,26 | \$ 5.576,26 | \$ 5.576,26 |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO | | \$ (822,55) | \$ 507,71 | \$ 1.989,99 | \$ 3.938,30 | \$ 5.767,95 |
| UTILIDADES RETENIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES | | | \$ (822,55) | \$ (314,84) | \$ 1.675,16 | \$ 5.613,45 |
| TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO | \$ 11.152,53 | \$ 9.451,12 | \$ 8.975,07 | \$ 9.863,87 | \$ 12.569,51 | \$ 16.957,66 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

7.3.6.12 TIR y VAN

Tabla 32. VAN

$$VAN = \text{Inversión Inicial} + \frac{FNE1}{(1+i)^1} + \frac{FNE2}{(1+i)^2} + \frac{FNE3}{(1+i)^3} + \dots + \frac{FNE_n}{(1+i)^n}$$

Fuente: (Duque, 2011)

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Cálculo Del VAN

| PERIODO | FLUJO | FACTOR | VALOR PRESENTE | FACTOR A CERO | FLUJOS DESCONTADOS | FLUJOS ACUMULADOS |
|---------|----------------|--------|----------------|---------------|--------------------|-------------------|
| 0 | \$ (11.152,53) | | \$ -11.152,53 | | | |
| 1 | \$ 6.315,27 | 1,290 | \$ 4.895,56 | 1,810 | \$ 0,00 | \$ 4.895,56 |
| 2 | \$ 6.525,37 | 1,664 | \$ 3.921,26 | 3,276 | \$ 0,00 | \$ 8.816,82 |
| 3 | \$ 8.100,32 | 2,147 | \$ 3.773,40 | 5,930 | \$ 0,00 | \$ 12.590,23 |
| 4 | \$ 10.992,16 | 2,769 | \$ 3.969,39 | 10,733 | \$ 0,00 | \$ 16.559,62 |
| 5 | \$ 15.566,51 | 3,572 | \$ 4.357,55 | 19,426 | \$ 0,00 | \$ 20.917,17 |
| | | | \$ 9.764,64 | \$ 20.917,17 | \$ 0,00 | |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Tabla 33. TIR

| | | | | | | | |
|-----|----|----------|----|-----------|----|------|---------------|
| TIR | \$ | 9.764,64 | \$ | 20.917,17 | \$ | 0,47 | 62,75% |
|-----|----|----------|----|-----------|----|------|---------------|

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

Tabla 34. Relación Costo – Beneficio

| | |
|-----------------|------|
| COSTO BENEFICIO | 0,53 |
| BENEFICIO COSTO | 1,88 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

$$PRC = \frac{\text{Inversión total (IT)}}{\text{Flujo neto promedio anual (FNa)}}$$

Fuente: (GITMAN & MCDANIEL, 2001)

| | | |
|----------------------------------|-------|------|
| PERODO RECUPERACION DE INVERSION | AÑOS | 2,60 |
| | MESES | 3,24 |
| | DIAS | 7,20 |

Elaborado por: Cecilia Isabel Alcívar Solórzano (2020)

La relación Costo - Beneficio existente en la Empresa ADMINSEVICES, es claramente representativa ya que por cada dólar que se invierte existe una ganancia de noventa y tres centavos lo cual garantiza la rentabilidad de la empresa para su crecimiento y sostenimiento en el mercado. El período de recuperación de la inversión para ADMINSEVICES es de 2 años, 3 meses y 7 días, lo que constituye un respaldo para la empresa y su futuro desarrollo, así como crecimiento y consolidación en el mercado ecuatoriano.

H. CONCLUSIONES

La mayoría de la población abarcada en el estudio investigativo coincide en manifestar su total apoyo a la creación de la unidad de servicios profesionales de tramitación administrativa en la ciudad de Tena, destacando que dicha institución podría ser la respuesta a los continuos atrasos y dificultades que enfrentan los usuarios de este servicio principalmente por desconocer los requisitos, documentos y gestiones necesarias demandadas por dichos servicios.

Los trámites y formularios utilizados en la tramitación administrativa en la ciudad de Tena actualmente pueden ser gestionados a través de plataformas y formatos digitales situación que limita la posibilidad de gestión personal de la mayoría de los clientes, como resultado de elevados índices de analfabetismo digital que afectan a más del 70% de la población económicamente activa de la ciudad de Tena.

La propuesta para la creación de la unidad de servicios profesionales de tramitación administrativa en la ciudad de Tena se respalda en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como un canal expedito y efectivo en la resolución de necesidades derivadas del desarrollo de procesos de gestión administrativa, recalcando por otra parte la importancia de la experiencia y preparación técnica-profesional del personal asignado para el desarrollo de dicha actividad.

I. RECOMENDACIONES

Desarrollar campañas publicidad y difusión de la información que abarque las actividades profesionales ofertadas por la unidad de servicios profesionales de tramitación administrativa en la ciudad de Tena de forma tal que se abarque la totalidad de la demanda del mercado existente lográndose de esta forma satisfacer las necesidades e inquietudes de los usuarios que demandan la realización de servicios profesionales de tramitación administrativa.

Invertir en la adquisición de equipos electrónicos de tecnología de última generación que garanticen un mejor procesamiento y gestión de los trámites administrativos demandados por los habitantes de la ciudad de Tena de forma tal que se logre agilizar dichos procedimientos lo cual redundará positivamente en el desarrollo económico de la ciudad.

Establecer programas de capacitación sistemáticos dirigidos al personal encargado de las actividades de gestión, tramitología de la información y atención al cliente en la unidad de servicios profesionales de tramitación administrativa que permitan el desarrollo y actualización de destrezas y habilidades técnico-profesionales que garanticen un servicio óptimo al cliente.

J. BIBLIOGRAFIA

- Acosta, A. (2010). *La unidad de servicios y la unidad de servicios*. Quito: Corporación editora nacional.
- Aguilar, D. (2010). *Las pequeñas y medianas empresas*. Quito: Cuesta.
- Alvarez, J. (2010). *La empresa el reto de ser rentable a largo plazo*. Cuenca: Instituto ecuatoriano de derecho tributario.
- (Publicado en el Registro Oficial No. 116 de 10 de julio del 2000.). LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL Consumidor. En L. G. Astudillo. Quito.
- Banco Central del Ecuador. (2011). *Inflación*. Recuperado el 15 de Marzo de 2013, de Inflación: www.bce.fin.ec
- Banco Central del Ecuador. (2012). *Tasa pasiva*. Recuperado el 7 de Marzo de 2013, de Tasa pasiva: www.bce.fin.ec
- Banco Central del Ecuador. (3 de Diciembre de 2019). *Boletín Mensual Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 14 de Junio de 2013, de www.bce.fin.ec.....
- Blake, W. (2011). *Economía a pequeña y mediana escala*. Londres: KOLF.
- Castro, E. (2011). *La contabilidad*. México D.F.: Terraza.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador: Lexis Finder.
- Del Risco, J. (2010). *Economía Vs. Macroeconomía*. Brasilia: Jabao.
- Duque, G. (2011). *Fundamentos del plan de unidad de servicios*. Buenos Aires: Sierra.
- Friend, G., & Stefan, Z. (2017). *"Guide to business plannig"*. México D.F.: Editorial cuatro medias,
- GADM Tena, (2014). *PDOT ACTUALIZACIÓN PLAN DE DESARROLLO*.
- Gitman, L., & MCDaniel, C. (2016). *El futuro de la unidad de servicios*. México: Thomson Learning Editores.
- González, R. (2010). *El plan de unidad de servicios empresarial*. México D.F.: Trillas.
- Gutiérrez, F. (2012). *La realidad empresarial ecuatoriana*. Guayaquil: Guayas.
- INEC - GADMT. (2010). *Actualización Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Tena.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (Junio de 2011). Censo Nacional Económico. *Avance y Mecanismos*. Quito.
- Juárez, L. (2012). *Fundamentos del plan de unidad de servicios*. Montevideo: Ficción.
- Lideres. (2014). Ecuador lidera la tasa de unidad de servicios por necesidad en la región. *Lideres.ec*, internet.
- Núñez, F. (2010). *¿Por qué un plan de unidad de servicios?* México D.F.: Trillas.
- Rodríguez Valencia, J. (2010). *Control Interno*. Trillas.
- Sánchez, R. (2010). *La asesoría comercial*. Lima: Luppá.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (7 de Mayo de 2012). *SENPLADES*. Recuperado de SENPLADES: <http://www.planificacion.gob.ec/>
- Torres, A. (2012). *Dirección Empresarial*. Madrid: Planeta.
- Torres, V. (2010). *La contabilidad de costos*. Barcelona: Coppy.
- Yáñez, N. (2011). *La política empresarial moderna*. Quito: Don Bosco.

K. ANEXOS

Anexo 1 Formato de Encuestas.

ENCUESTA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA ASESORÍAS PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA.

Objetivo: Determinar el nivel de aceptación de la unidad de servicios en el cantón Tena, Provincia de Napo.

1. **Instrucción:** Primaria Tercer nivel Otros
Secundaria Cuarto nivel
2. **Indique su género:** Masculino Femenino Otros
3. **Ocupación:** Estudiante Empleado público Empleado privado Otros

4. *¿Qué tipo de servicios bancarios utiliza?*

- Depósitos, retiros, Pagos de tarjeta
- Seguimiento a sus Créditos bancarios.
- Realizar tramitología para solicitar su Créditos Bancarios.
- Giros de Western Unión.
- Otros.

5. *¿Utiliza estos servicios?*

- Pagos de Servicios de Rentas Internas SRI.
- Información del SRI.
- Consultas de proceso en el Consejo de la Judicatura.
- Municipales.
- Otros

6. *¿Dónde o con qué persona realiza usted los servicios?*

- Profesionales (abogados, contadores, etc.)
- Cybers
- Personas que encuentran en las instalaciones

7. ¿Contrataría usted los servicios de asesoría financiera y administrativa?

Sí No

8. ¿Con que frecuencia utilizaría este tipo de servicios de asesorías profesionales administrativos en la ciudad de Tena?

- Semanal de trabajo.
- Quincenal.
- Anual.
- Nunca.

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada asesoría profesional administrativo?

- \$ 10 a 20 dólares
- \$ 21 a 25 dólares
- \$ 26 a 30 dólares
- \$ Más de 30 dólares

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por cada asesoría profesional Contable y Financiera?

- \$ 10 a 20 dólares
- \$ 21 a 25 dólares
- \$ 26 a 30 dólares
- \$ Más de 30 dólares

11. ¿Usted conoce empresas o asociaciones que presten este servicio de asesorías profesionales administrativos en la Ciudad de Tena?

Sí No

12. ¿Qué tan importante considera estos servicios de asesorías profesionales administrativos en la ciudad de Tena?

- Muy importante.
- Importante.
- Poco importante.
- Neutral.

Anexo 2 Autorización de aplicación de encuestas

Tena, 21 de febrero de 2020

Dx.
Holger Calderón Guillen
DIRECTOR ZONAL 2 ACCESS
Presente. -

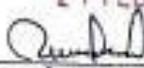
De mi consideración:

Yo Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, portadora de la cédula de identidad número 0916582422, en mi calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena expreso a usted un atento y cordial saludo y a la vez solicito se sirva autorizar realizar las encuestas al personal de la institución en el área administrativa, las mismas que me serán de gran ayuda para la elaboración de mi Proyecto integrador como Tecnóloga Superior en Administración, con el tema de: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA.**

Por su amable atención a la presente, quedo de Usted muy agradecida.

Atentamente,


Cecilia Alcívar Solórzano
C.I. 0916582422
ceciliaalcivar38@gmail.com

| | | | |
|---|-------------------------|---------------|--|
|  | | ACCESS | |
| <small>Agencia de Función Social de la Ciudad de Tena - Dirección de Salud y Medicina Prepagada</small> | | | |
| 21 FEB 2020 | | HORA | |
|  | | 15:36 | |
| FRMA | NOMBRE: Holger Calderón | | |
| SPV DE ESTO SIGNIFICO ACEPTACIÓN DEL CONTENIDO | | | |

Tena, 21 de febrero del 2020

Ingeniero
Fernando Espinoza Jarrín
DIRECTOR TECNICO ZONAL 2 DEL IFAIC
Presente. -

De mi consideración:

Yo Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, portadora de la cédula de identidad número 0916582422, en mi calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena expreso a usted un atento y cordial saludo y a la vez solicito se sirva autorizar realizar las encuestas al personal de la institución en el área administrativa, las mismas que me serán de gran ayuda para la elaboración de mi Proyecto integrador como Tecnóloga Superior en Administración, con el tema de: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA.**

Por su amable atención a la presente, quedo de Usted muy agradecida.

Atentamente,


Cecilia Alcívar Solórzano
C.I. 0916582422
cecilialcivar38@gmail.com

 INSTITUTO DE FOMENTO DE
LAS ARTES, INNOVACIÓN
Y CREATIVIDADES
Dirección Técnica Zonal 2 Napo
Fecha: 2020-02-21
H. Votos:
.....

Tena, 21 de febrero de 2020

PSICL
Myrian Vargas
COORDINADORA ZONAL 2 MISION LAS MANUELAS.
Presente. -

De mi consideración:

Yo Cecilia Isabel Alcivar Solórzano, portadora de la cédula de identidad número 0916582422, en mi calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena expreso a usted un atento y cordial saludo y a la vez solicito se sirva autorizar realizar las encuestas al personal de la institución en el área administrativa, las mismas que me serán de gran ayuda para la elaboración de mi Proyecto integrador como Tecnóloga Superior en Administración, con el tema de: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA.**

Por su amable atención a la presente, quedo de Usted muy agradecida.

Atentamente,


Cecilia Alcivar Solórzano
C.I. 0916582422
cecilialcivar38@gmail.com

Recibido 24/02/2020



14:00

Tena, 21 de febrero de 2020

Magister.

Lorena Pilar Yáñez Palacios

RECTORA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

Presente.-

Asunto: Aceptación para realizar las encuestas

El motivo de esta carta es informarle de la aceptación de la estudiante **ALCIVAR SOLORZANO CECILIA ISABEL**, portadora de la C.I. 09165824-2, perteneciente a la carrera de Tecnología Superior en Administración que se encuentra cursando el quinto periodo, para la realizar sus encuestas en nuestra empresa.

Dentro de nuestra Empresa, desarrollara las encuestas relacionadas. Será el Viernes 21 de febrero del 2020 de 14h00 a 15h00.

Por la atención que se digno brindar al presente, hago llegar el debido agradecimiento.

Atentamente,



PSICL. Myrian Vargas

COORDINADORA ZONAL 2 MISION LAS MANUELAS.

Tena, 21 de febrero de 2020

Ingeniera
Daniela Jurado
**JEFA DE SERVICIO DE SANIDAD AGROPECUARIA DE NAPO-
AGROCALIDAD.**
Presente. -

De mi consideración:

Yo Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, portadora de la cédula de identidad número 0916582422, en mi calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena expreso a usted un atento y cordial saludo y a la vez solicito se sirva autorizar realizar las encuestas al personal de la institución en el área administrativa, las mismas que me serán de gran ayuda para la elaboración de mi Proyecto integrador como Tecnóloga Superior en Administración, con el tema de: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA.**

Por su amable atención a la presente, quedo de Usted muy agradecida.

Atentamente,


Cecilia Alcívar Solórzano
C.I. 0916582422
ceciliaalcivar38@gmail.com



Tena, 21 de febrero de 2020

Dr.
Andrés León
DEFENSORÍA PÚBLICA NAPO
Presente.-

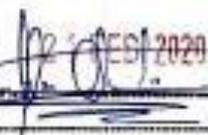
De mi consideración:

Yo Cecilia Isabel Alcivar Solórzano, portadora de la cédula de identidad número 0916582422, en mi calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena expreso a usted un atento y cordial saludo y a la vez solicito se sirva autorizar realizar las encuestas al personal de la institución en el área administrativa, las mismas que me serán de gran ayuda para la elaboración de mi proyecto integrador como Tecnóloga Superior en Administración, con el tema de: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA.**

Por su amable atención a la presente, quedo de Usted muy agradecida.

Atentamente,

Cecilia Alcivar Solórzano
C.I. 0916582422

| | |
|---|--|
|  | DEFENSORÍA PÚBLICA PROVINCIAL DE NAPO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS |
| FECHA | 12 FEB 2020 10:45 |
| Recibido por |  |
| Título N° | |
| Acoso | |

Tena, 21 de febrero de 2020

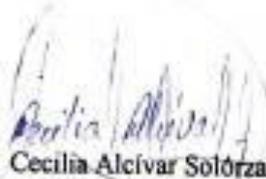
Ingeniero
Jonathan Rosales
GERENTE DEL HOSPITAL GENERAL JOSE MARIA VELASCO IBARRA
Presente. -

De mi consideración:

Yo Cecilia Isabel Alcivar Solórzano, portadora de la cédula de identidad número 0916582422, en mi calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena expreso a usted un atento y cordial saludo y a la vez solicito se sirva autorizar realizar las encuestas al personal de la institución en el área administrativa, las mismas que me serán de gran ayuda para la elaboración de mi Proyecto integrador como Tecnóloga Superior en Administración, con el tema de: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA.**

Por su amable atención a la presente, quedo de Usted muy agradecida.

Atentamente,


Cecilia Alcivar Solórzano
C.I. 0916582422
ceciliaalcivar38@gmail.com



Tena, 31 de enero de 2020

Magister,
Lorena Pilar Yáñez Palacios
RECTORA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA
Presente.-



De mi consideración:

Yo Cecilia Isabel Alcívar Solórzano, portadora de la cédula de identidad número 0916582422, en mi calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Tena expreso a usted un atento y cordial saludo y a la vez solicito se sirva autorizar realizar las encuestas al personal de la institución en el área administrativa, las mismas que me serán de gran ayuda para la elaboración de mi proyecto integrador como Tecnóloga Superior en Administración, con el tema de: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE SERVICIOS PARA TRÁMITES PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS EN LA CIUDAD DE TENA.**

Por su amable atención a la presente, quedo de Usted muy agradecida.

Atentamente,


Cecilia Alcívar Solórzano
C.I. 0916582422



2.
18-02-2020 16:47

Anexo 3 Oficio de autorización de encuestas

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL TIPO Y ZOOLÁTERO

Oficio Nro. AGR-AGC/Z2/NAPO-2020-000061-00

Tena, 26 de febrero de 2020

Asunto: En respuesta a solicitud para aplicar encuesta

Sra.
Cecilia Isabel Alcivar Solozano
S/N
S/N
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. AGR-AGC/Z2/NAPO-2020-000094-EXT, en la que solicita autorización para aplicar una encuesta al personal administrativo, me permito que queda autorizado aplicar la encuesta al personal administrativo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Betty Daniela Jurado Monteros
JEFE DE SERVICIO DE SANIDAD AGROPECUARIA NAPO

Referencia:
- AGR-AGC/Z2/NAPO-2020-000094-EXT

Asunto:
- OFICIO

Copia:
Sofía Licencia
Lorena Del Rosario Quispe Cabrera
Analista Distrital Financiera 3



BETTY DANIELA
JURADO MONTEROS

Ministerio de Agua, Energía y Minería
Dirección General de Tipo y Zoológico
Bosque 200 y 100 de Tena - Ecuador
Teléfono: 062 2 2610 000 - www.agricultura.gob.ec



Anexo 4 Recibo Diseño Logotipo

SAMAT Inq. Angelina Morales Ioya
 DISEÑADORA GRÁFICA
 Tena - Napo
 R.F.C. NOLA751002BBA CURP. NOLA751002MCHRYN17

| NOTA DE VENTA | | |
|---------------|-----|------|
| DI | MES | AÑO |
| 30 | 11 | 2020 |

NOMBRE *Cecilia Accium Soldreano*
 DIRECCION *TENA*
 CIUDAD *TENA* TEL. *0989276693*

| CANT. | DESCRIPCION | P. UNIT. | IMPORTE |
|----------|-------------------------------------|------------------------|------------------------|
| <i>1</i> | <i>Elaboración y diseño de logo</i> | <i>60⁰⁰</i> | <i>60⁰⁰</i> |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

CANTIDAD CON LETRA

Cecilia Accium Soldreano
 RECIBI DE CONFORMIDAD TOTAL S *60⁰⁰*

Anexo 5 Evidencia diseñador gráfico

