

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE
ARCHIDONA.**

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

AUTORA: Dora Elizabeth Quishpe Chilingua
DIRECTOR: Ing. Jorge Iván Barahona Bonifaz, MSc.

Tena - Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

ING. JORGE IVÁN BARAHONA BONIFAZ, MSc.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Director del Proyecto Integrador denominado: “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE ARCHIDONA.**”, de autoría de la señorita **Dora Elizabeth Quishpe Chilingua**, con CC. 150080657-3 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 15 de Octubre del 2021

Ing. Jorge Iván Barahona Bonifáz, MSc

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (TIC)

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 18 de enero del 2022

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE ARCHIDONA.”**, presentado por la señorita: **DORA ELIZABETH QUISHPE CHILQUINGA**, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración, del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

**LCDA. YAJAIRA ELIZABETH ANDI LOZADA
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**AB. JUAN CARLOS ORTIZ SERRANO
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**MG. WILSON RAMIRO BORJA REALPE
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

AUTORÍA

Yo, DORA ELIZABETH QUISHPE CHILQUINGA, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación denominado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE ARCHIDONA.”**, y absuelvo 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 mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional - biblioteca Virtual.

AUTOR:

DORA ELIZABETH QUISHPE CHILQUINGA

CÉDULA: 1500806573

FECHA: Tena, 06 de Enero del 2022.

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, DORA ELIZABETH QUISHPE CHILQUINGA, declaro ser autora del Trabajo de Titulación titulado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE ARCHIDONA.”**, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO 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 del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 06 de enero del 2022, firma el autor.

AUTOR: DORA ELIZABETH QUISHPE CHILQUINGA

FIRMA:

CÉDULA: 1500806573

DIRECCIÓN: Av. Muyuna y Chiuta

CORREO ELECTRÓNICO: deliz_85meverick@hotmail.es

TELÉFONO: CELULAR: 0984533767

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Ing. Jorge Iván Barahona Bonifaz, MSc.

TRIBUNAL DEL GRADO:

LCDA. YAJAIRA ELIZABETH ANDI LOZADA (Presidente).

AB. JUAN CARLOS ORTIZ SERRANO (Miembro).

MG. WILSON RAMIRO BORJA REALPE (Miembro).

AGRADECIMIENTO

Al desarrollo de este proyecto quiero extender mi más sincero agradecimiento, primero a Dios ya que sin su bendición, sabiduría y amor todo hubiera sido un total fracaso, también a mis hijos, mi esposo, madre y hermanas que estuvieron y están todos los días pendientes con su incondicional apoyo. Puedo concluir agradeciendo profundamente a mi tutor Ing. Jorge Iván Barahona Bonifaz MSc. y docentes que gracias a sus conocimientos y acompañamiento pude concluir con éxito.

Extender mi agradecimiento a mis compañeros por su apoyo en este tiempo de estudio, rescatando que realmente puede existir un cambio dentro de nuestras vidas, institución y por qué no en nuestro país, trabajando en equipo con cooperación y colaboración.

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haberme otorgado a una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. En especial a Fiorelita, mi ángel que fue quien me dió la fuerza y coraje para culminar con mi meta y sobre todo a mi hija Tahiz que ha sido un apoyo incondicional en este proceso de superación, A todos ellos dedico con todo mi amor el presente trabajo.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
A. TÍTULO	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	4
2.1 Necesidad	4
2.2 Actualidad	5
2.3 Importancia	6
2.4 Presentación del problema profesional a responder.....	7
C. OBJETIVOS.....	8
3.1 Objetivo General	8
3.2 Objetivos Específicos.....	8

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS	9
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
5.1 Estudio de mercado	11
a) Análisis del ambiente externo	12
b) Macroambiente.....	12
c) Micro ambiente	12
d) Las 5 fuerzas de Porter:.....	13
e) Análisis del ambiente interno.....	13
f) Análisis FODA.....	14
5.1.1 Análisis e interpretación de los datos.....	14
5.1.2 Investigación cualitativa.....	14
5.1.3 Investigación cuantitativa.....	15
5.2 Propuesta para la apertura de un negocio.....	15
5.2.1 Matriz Canvas	15
5.3 Marco Legal	17
5.4 Marco Conceptual	18
F. METODOLOGÍA	20
6.1 Materiales.....	20
6.2 Ubicación del Área de estudio.	20
6.3 Población.....	21
6.4 Muestra poblacional	21
6.5 Tipo de investigación / estudio	22
6.5.1 Investigación exploratoria.....	23
6.5.2 Investigación descriptiva:	23

6.4	Metodología para recolección de datos.....	23
6.4.1	Documental	23
6.4.2	De campo	24
6.6	Metodología para cada objetivo	24
G.	RESULTADOS.....	26
	Objetivo 1:.....	26
7.1	Análisis de la situación actual	27
7.1.1	Ambiente Externo	27
7.1.1.1	Macro ambiente.....	27
7.1.1.2	Microambiente	30
7.1.2.	Análisis del Ambiente Interno	35
7.1.3.	Matriz FODA	38
7.1.4.	Recopilación y análisis de los datos.....	39
	Matriz Canvas:	52
	Objetivo 2:.....	52
	Tamaño y Localización del proyecto:	53
	Ingeniería del proyecto.....	56
	Objetivo 3:.....	60
	Financiamiento De La Inversión.....	61
	Objetivo 4.....	62
H.	CONCLUSIONES.....	63
I.	RECOMENDACIONES.....	64
J.	BIBLIOGRAFÍA.....	65
	ANEXOS	72

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de asignaturas Integradoras.....	9
Cuadro 2 Barreras de entrada competencia.....	31
Cuadro 3 El poder de negociación de los proveedores	32
Cuadro 4 El poder de negociación de los consumidores	33
Cuadro 5 La amenaza de ingreso de productos sustitutos.....	34
Cuadro 6 La amenaza de ingreso de productos sustitutos.....	34
Cuadro 7 Análisis del Ambiente interno	36
Cuadro 8 Matriz FODA	38
Cuadro 9 Matriz Canvas.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género.....	40
Tabla 2 Nivel de educación.....	41
Tabla 3 Realiza transacciones	42
Tabla 4 frecuencia acude a instalaciones financieras.....	43
Tabla 5 Instituciones financieras.....	44
Tabla 6 Atención en centro de recaudación	46
Tabla 7 Necesidad del punto de recaudación.....	47
Tabla 8 Conoce Servipagos.....	48

Tabla 9 Trámites que efectúa con mayor frecuencia.	49
Tabla 10 Necesidad punto de Servipagos.	50
Tabla 11 Lugar apropiado.	51
Tabla 12 Datos generales Archidona	54
Tabla 13 División Política.....	55
Tabla 14 Maquinaria	56
Tabla 15 Mano de obra	57
Tabla 16 Medio Ambiente	57
Tabla 17 Mediciones	59
Tabla 18 Total activos fijos.....	60
Tabla 19 Total Activos Diferidos.....	60
Tabla 20 Flujo de caja	61
Tabla 21 Tasa Interna de Retorno	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa Cantón Archidona.....	21
Figura 2 Distribución VAB.....	28
Imagen 3 Micro localización del punto de recaudación.....	55
Figura 4 Servicios Ofertados.....	58
Figura 5 Mediciones.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Población económicamente activa de Archidona	29
Gráfico 2 Género de los entrevistados	40
Gráfico 3 Nivel de educación.....	41
Gráfico 4 Realiza transacciones	42
Gráfico 5 frecuencia acude a instalaciones financieras.....	43
Gráfico 6 Instituciones financieras	45
Gráfico 7 Atención en centro de recaudación	46
Gráfico 8 Necesidad del punto de recaudación.....	47
Gráfico 9 Conoce Servipagos.....	48
Gráfico 10 Trámites que efectúa con mayor frecuencia.	49
Gráfico 11 Necesidad punto de Servipagos.	50
Gráfico 12 Lugar apropiado.....	51

A. TÍTULO

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN
CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE
ARCHIDONA.**

RESUMEN

En el proyecto integrador se evidencia la aplicación de un ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE ARCHIDONA, el cual parte como una necesidad evidente en la localidad la misma que mediante la observación directa se llega a determinar la ausencia de un centro de recaudación de servicios diversos, las principales herramientas que se utilizaron para desarrollar el trabajo se aplicó un estudio de mercado y se logró determinar la oferta y demanda existente encontrando como principales resultados que el 83,04% de la población total realizan transacciones comercial, adicionalmente con la elaboración del estudio técnico se logró definir la localización óptima del punto de recaudación, en un 58,04% de los encuestados mencionaron que se debería implementar el punto de recaudación en lugares aledaños al municipio, adicionalmente se definieron los 6 factores de la producción como el Medio ambiente y la necesidad de invertir en la instalación de aires acondicionados, y lugares ventilados en función a la temperatura promedio de la localidad que es de 28°C, dando un costo estimado de 2082,45 en los materiales y maquinaria a implementar tanto en el hardware como software para el funcionamiento teniendo como requisito el sistema propio de la empresa, la mano de obra con la necesidad de un cajero, un administrador y una secretaria y con el análisis financiero se determina el VAN en \$25.229,85 y el TIR para el quinto año del 65% lo cual es rentable.

ABSTRACT

In the present project is evident the application of a FEASIBILITY STUDY FOR THE IMPLEMENTATION OF A SERVIPAGOS COLLECTION CENTER ARCHIDONA CITY, which starts as an evident need in the locality, the same that through direct observation it is possible to determine the absence of a collection center for some services, the main tools that were used to develop the work was the application of a market study to determine the existence of supply and demand, finding as main results that 83.04% of the total population make commercial transactions, additionally with the preparation of the technical study it was possible to define the optimal location of the collection point, in 58.04% of the respondents mentioned that the collection point should be implemented in places surrounding the municipality. In addition, the 6 factors of production were defined such as the environment and the need to invest in the installation of air conditioners, and ventilated places based on the average temperature of the locality, which is 28°C, giving an estimated cost of \$2.082,45 in materials and machinery to be implemented both in hardware and software for operation, having as requirement the company's own system, the workforce with the need for a cashier, an administrator and a secretary and with the financial analysis that determine the NPV at \$25.229,85 and the IRR for the fifth year of 65% which is profitable.

Reviewed by:

BA. Jenniffer Valeria Vargas
Coordinator of Language Center ISTT

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1 Necesidad

Con los diferentes cambios socioeconómicos que el país viene atravesando desde hace años, no ha permitido contar con una estabilidad económica- social bien definida y con bases sólidas que favorezcan a la economía ecuatoriana. Es así que el Sistema Financiero Ecuatoriano en su conjunto está buscando nuevas formas para tratar de fortalecer la economía, no solo para las instituciones financieras sino también para la sociedad ecuatoriana.

La propuesta fue elaborar un proyecto de inversión que constituye la generación de una idea innovadora, que va a permitir introducirse en el Sistema Económico-Financiero, que resulte interesante para quien tiene el deseo de superación y brindar un aporte al desarrollo socio-económico de la región sur del Ecuador. En la actualidad existen oficinas de ServiPagos, PagoÁgil, Facilito express, etc en la mayor parte de las provincias del país, las cuales prestan servicios como son el pago de: agua, luz, telefonía básica y celular, impuestos, patentes, y demás tributos municipales. Seguros Sociales, servicios de internet, televisión para abonados, colegios y universidades, servicios médicos, clubes deportivos, etc. Razón por la que en el mercado refleja ser una institución que brinda seguridad y confianza para sus clientes.

Por ésta razón se llevó a efecto el presente trabajo titulado “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO**”. La puesta en marcha del proyecto permitirá la creación y fortalecimiento de nuevas oficinas, generando más fuentes de trabajo para la población y posibilitando la obtención de ingresos, mejorando así su calidad de vida y contribuyendo con el crecimiento económico del sector empresarial de la provincia y el país.

El proyecto consta de una revisión literaria en la cual se encuentran inmersas las diferentes definiciones de los temas que se adhieren al desarrollo del trabajo. Para la ejecución del proyecto se tomará como base algunos métodos y técnicas de investigación que permitieran identificar la población de estudio. Una parte fundamental del proyecto son los resultados en el cual se detalla: El estudio de mercado con el cual se determina la demanda y oferta de los servicios en base a la aplicación de las encuestas. Con el estudio técnico se definió el tamaño y localización del proyecto. El estudio administrativo el cual detalla la organización de la Institución a través de los organigramas tanto estructural como funcional. En lo que respecta al estudio económico, detalla con precisión el monto de la inversión y sus fuentes de financiamiento, ingresos y egresos. Otro punto de fundamental importancia es la evaluación financiera con la cual se demuestra si el proyecto es factible o no. De igual forma se destaca la discusión misma que detalla los aspectos más relevantes del presente estudio. Es importante enfatizar las conclusiones que surgen a lo largo de la realización del proyecto y finalmente las recomendaciones que no son más que sugerencias que se debe tomar en cuenta para la puesta en marcha del proyecto.

2.2 Actualidad

Los centros de pagos son un servicio emergente que se empieza a dar en las ciudades como respuesta a una demanda insatisfecha por parte de las empresas que brindan distintos servicios, de los cuales, su principal cuello de botella es el sistema de pagos o recaudación que establecen con los usuarios de los servicios.

Las empresas prestadoras de servicios reconocen que no está dentro de su Core establecer sistemas eficientes de recaudación, por lo tanto, consideran que la mejor opción es la tercerización del servicio.

Este proceso se inició con el sistema bancario, sin embargo, no ha logrado cubrir las expectativas y la cobertura que se requiere, entonces se empiezan a generar otros tipos de servicios o canales de recaudación, entre estos tipos de canales tenemos, primero los agentes bancarios que son negocios afiliados a instituciones bancarias, luego tenemos las cadenas de supermercados que recaudan a nombre de estas

empresas, también tenemos el canal de pagos en línea y por último, que el servicio que vamos a brindar, son los centros especializados de pago.

Servipagos, es una empresa especialista en proveer soluciones de cobros y pagos, con el compromiso de satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio rápido, oportuno, cordial y seguro; sustentado en la práctica del mejoramiento permanente en su sistema de gestión de calidad. Desde la perspectiva de los consumidores o potenciales clientes del cantón Archidona, comentan que no han tenido la variedad de multiservicios en un solo establecimiento motivo por el cual se decide elaborar el presente plan de negocios

2.3 Importancia

A lo largo de los años se puede ver la importancia de desarrollar y aplicar un plan de negocios, motivo por el cual es imprescindible contar con datos que acerquen a la realidad en que se quiere enfocar, tanto para la producción, comercialización de algún bien o servicio.

La mayoría de los casos de empresas o micro emprendimientos que salen al mercado sin antes realizar un estudio de mercado fracasan, quiebran y se ven obligados a cerrar, ya que no tienen acogida, tienen más deudas que ganancias o simplemente no hay demanda del mercado.

Aquí es donde se debe dar la importancia de aplicar un análisis tomando en cuenta los aspectos administrativos y contables para analizar cada una de sus respuestas y poder enfocarse directo a la necesidad, gusto, preferencia y comportamiento del cliente, lo cual permitirá definir las estrategias o métodos para la apertura del negocio, sin olvidar que la investigación no termina solo al inicio de apertura, sino que se convierte en una actividad cotidiana002E

El mercado es muy cambiante y voluble, lo que hoy sirve mañana no y el consumidor de hoy no es el mismo que el de mañana. (E-nquest, 2018) El estudio de

mercado básicamente se basa en recopilar, planificar, analizar y presentar la información para la diferente toma de decisiones y según la situación de mercado poder enfrentar la situación como organización. (Naresh, 2007)

2.4 Presentación del problema profesional a responder

Actualmente en la ciudad de Archidona, provincia de Napo cuenta con diferentes entidades financieras que promueven una economía más dinámica ofreciendo sus servicios. Pero hoy en día se ve la necesidad de abrir un negocio que ofrezca servicios que cubran las necesidades de la población prevaleciendo la atención al cliente de manera eficiente y eficaz.

En la ciudad del Archidona existe carencia de lugares en los cuales se pueda realizar diferentes transacciones en la misma entidad bancarias y a su vez con horarios extendidos, adicionalmente analizando la situación actual donde hay escases de trabajo, despidos masivos y leyes que no dan beneficios al empleado, por lo cual el hecho de emprender es una muy buena estrategia, y para que este estudio de factibilidad no se inicie a ciegas es importante el estudio del mercado, de allí nace realizar un estado situacional.

Campo: Administración.
Área: Investigación de Mercado.
Aspecto: Negocio
Sector: Comercial

C. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Desarrollar el estudio de factibilidad para la implementación de un centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona, Provincia de Napo

3.2 Objetivos Específicos

- 3.2.1 Realizar un Estudio de Mercado determine la oferta y demanda del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona, así como su aceptación en el mercado.
- 3.2.2 Elaborar un estudio técnico que defina la ingeniería del proyecto, localización y tamaño de la organización y el estudio organizacional de la institución.
- 3.2.3 Proponer un estudio financiero orientado a los costos de inversión y presupuesto del centro de recaudación Servipagos
- 3.2.4 Formular conclusiones y recomendaciones relacionadas al proyecto de factibilidad las cuales servirán de guía para la puesta en marcha del mismo.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular se ha considerado apoyarse en la siguiente metodología de estudios que contempla la malla curricular de la carrera de Tecnología Superior en Administración.

Cuadro 1 Matriz de asignaturas Integradoras

Asignatura	Aplicación		Resultados de Aprendizaje
	Directa	Indirecta	
Metodología de Investigación	X		Formular la solución de problemas de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.
Investigación de Mercado	X		Identificar el contexto de la organización, utilizando herramientas administrativas, para el correcto desempeño del área departamental de la empresa.
Métodos Estadísticos	X		Aplicar métodos analíticos y estadísticos e interpretar sus resultados para una eficaz toma de decisiones en el contexto de la empresa

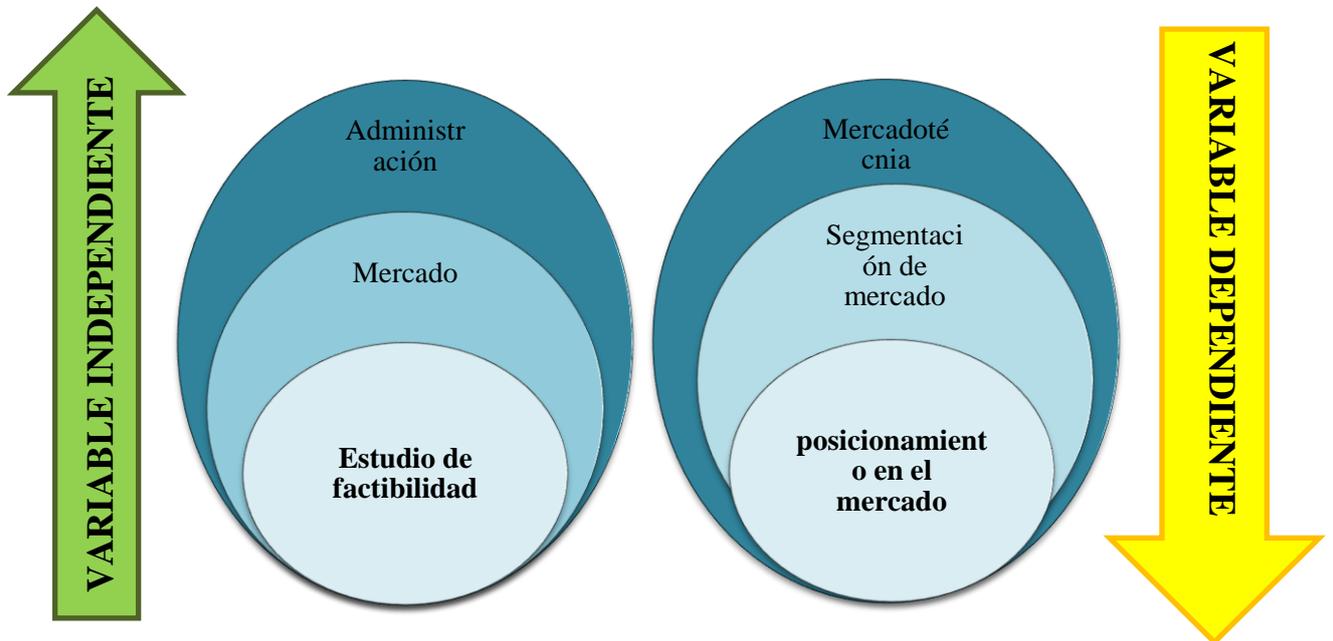
Planificación estratégica	X		Emprender y evaluar planes estratégicos que promuevan la productividad y contribuyan al crecimiento eficaz de la empresa, ejerciendo las actividades con liderazgo y compromiso ético
Análisis Financiero	X		Presentación de Estados Financieros puros para poder planificar Alta presupuestos

Fuente: Sílabos de la carrera de administración.

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Figura 1 Cuadro de variables



Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

5.1 Estudio de mercado

Es el principal componente del estudio de un proyecto, como la misma palabra lo dice: estudio es igual a investigación o indagación de una cosa, en este caso del mercado. Este estudio permite recopilar, contar, clasificar y analizar los datos o cifras tomadas de alguna muestra específica donde se quiere proyectar.

Conjunto de acciones sistematizadas para aportar datos que permitan mejorar las técnicas de mercado para la venta de un producto o de una serie de productos que cubran la demanda de los consumidores. (Rguez, 2016)

a) Análisis del ambiente externo

Es el conjunto de condiciones ambientales o fuerzas sociales, culturales, de costumbre, legales, políticas, tecnológicas, económicas, etc., que modifica una empresa u organización, o que influyen en ellas.” (Muñoz, 2014)

En otras palabras, es todo aquello que es incontrolable por la empresa, pero puede incluir en ella tanto oportunidades como amenazas.

b) Macroambiente

El Macroambiente se define como el entorno que tiene relación directa e indirecta con la que funciona la empresa, hace alusión a muchos factores, además de tener características bastante interesantes que todo emprendedor con planes de expansión debe conocer. Esto factores son los demográficos, políticos, legales, etc. (Pacheco, 2020)

c) Micro ambiente

Son todos aquellos factores que ejercen un cierto control a la empresa o al sector en el que desarrolla su actividad. Afecta una empresa en particular y, a pesar de que generalmente no son controlables, se puede influir en ellos. Son fuerzas que una empresa puede intentar controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. (Jaramillo, 2017)

d) Las 5 fuerzas de Porter:

Este modelo investiga si es rentable crear una empresa en un determinado sector, su mayor objetivo es determinar las oportunidades e identificar las amenazas para las empresas que desean iniciar. Definen la probabilidad de mayor rentabilidad. (Ucha, 2015).

- **La rivalidad entre competidores:** “Generalmente la fuerza más poderosa de todas, hace referencia a la rivalidad que existe entre empresas que compiten directamente en una misma industria ofreciendo el mismo tipo de producto” (K. Arturo, 2020).
- **La amenaza de entrada de nuevos competidores:** “Hace referencia a la entrada potencial a la industria de empresas que producen o venden el mismo tipo de producto” (K. Arturo, 2020).
- **La amenaza de ingreso de productos sustitutos:** “Son todo el ingreso potencial de empresas que producen o venden productos alternativos a los de la industria” (K. Arturo, 2020).
- **El poder de negociación de los proveedores:** “Son todos los posibles proveedores para el poder de negociación como empresa” (K. Arturo, 2020).
- **El poder de negociación de los consumidores:** “Permite formular estrategias para captar más clientes” (K. Arturo, 2020).

e) Análisis del ambiente interno

“Investigar las características de los recursos, factores, medios, habilidades y capacidades de que dispone la empresa para hacer frente al entorno” (Maroto, 2007).

f) Análisis FODA

El análisis situacional o FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), consiste en la recopilación y ordenación de la información real de una situación o de una empresa, para generar una estrategia concreta, en la que se tengan en cuenta las diferentes variables que afectan al mercado, directa o indirectamente, todo esto con el fin de alcanzar los objetivos.

5.1.1 Análisis e interpretación de los datos

El análisis es el proceso donde se verifican que los datos obtenidos de los estudios cualitativos y cuantitativos del estudio de mercado “Encuestas y entrevistas” sean válidos, para luego ser transcritos y analizados de manera individual y grupal.

El análisis e interpretación de los resultados según (Hurtado de Barrera, 2010), “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”

5.1.2 Investigación cualitativa

Según (Malhotra, 2016) las investigaciones cualitativas son pequeñas y proporcionan conocimientos y comprensión del entorno del problema. Este tipo de investigación aporta datos sensoriales de los consumidores, respecto al uso o consumo de un producto o servicio. Como es recibido el producto, el grado de satisfacción, la comodidad, el gusto, la eficacia. A continuación, se mencionan las técnicas cualitativas: observación directa, entrevista en profundidad y reuniones en grupo.

5.1.3 Investigación cuantitativa

Según (Malhotra, 2016) las investigaciones cuantitativas buscan cuantificar los datos y por lo general, aplica algún el tipo de análisis estadístico.

Esta investigación permite caracterizar numéricamente tanto la oferta y la demanda del producto o servicio de estudio. Dan a conocer la población actual, tanto por edad, sexo, nivel educativo, ingresos, grupo familiar entre otros. Las técnicas cuantitativas son:

- Encuestas
- Paneles.

5.2 Propuesta para la apertura de un negocio.

Se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa. Así como una guía que facilita la creación o el crecimiento de una empresa. (Garcia, 2001)

5.2.1 Matriz Canvas

El modelo Canvas se utiliza para pasar de idea a proyecto y plasmar la idea en un modelo empresarial. Es un modelo “vivo”, es decir, que va modificando según se desarrolla, valida clientes, surgen nuevas ideas... por eso se utilizan post-its para completarlo. Muestra de manera lógica la interconexión entre los 9 aspectos básicos de un modelo de negocio. (A., 2019)

- **Cliente:** es la razón de ser de la empresa.
- **Propuesta de valor:** es aquel valor agregado que se propone a diferencia de la competencia.

- **Canales de distribución:** son medios que pueden ser tanto físicos permitiendo llegar a más clientes ideales.
- **Relación con el cliente:** es el tipo de relación que quiere establecer con cada uno de los segmentos de clientes. Es como vas a conectar la propuesta de valor con el cliente.
- **Fuentes de ingreso:** son todos aquellos ingresos por los servicios o productos a ofrecer dentro del negocio.
- **Recursos claves:** son todos aquellos elementos, instrumentos o personal básico para dar inicio al negocio.
- **Actividades claves:** son todas aquellas acciones que tienen como fin transmitir al mercado que somos y que queremos llegar a ser.
- **Socios claves:** son todos aquellos acuerdos con terceros para compartir experiencias, costes y recursos socios estratégicos, que le permiten desarrollar y gestionar sus proyectos.
- **Estructura de costo:** son los gastos de cada venta y de que manera se va a cubrir parte de los costes de la estructura. Analiza tu capacidad y velocidad de rentabilidad. “La TIR es un porcentaje que mide la viabilidad de un proyecto o empresa, determinando la rentabilidad de los cobros y pagos actualizados generados por una inversión.” (Torres, 2020) “Si la Tasa Interna de Retorno es mayor que la tasa de mercado, entonces, la inversión es rentable, si la Tasa Interna de Retorno es menor que la tasa periódica de mercado, entonces, la inversión no es conveniente.” (Herrera Aráuz, 2015)

5.3 Marco Legal

LA CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

En el artículo 13, declara el derecho básico a los alimentos de las personas “Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales”.

Artículo 52, Expone el derecho de las personas para disponer de servicios y bienes. 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. (CRE, 2008)

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI

Que, el Artículo 319 de la Carta Magna reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas, en tal virtud alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional; (COPCI, 2018)

TÍTULO III

De la Generación de un Sistema Integral de Innovación, Capacitación Técnica y Emprendimiento

Art. 11.- Sistema de Innovación, Capacitación y Emprendimiento.- El Consejo Sectorial de la Producción, anualmente, diseñará un plan de capacitación técnica, que

servirá como insumo vinculante para la planificación y priorización del sistema de innovación, capacitación y emprendimiento, en función de la Agenda de Transformación Productiva y del Plan Nacional de Desarrollo. (COPCI, 2018)

Este sistema articulará la labor de varias instituciones públicas y privadas en sus diferentes fases de desarrollo y sus diferentes instrumentos, en una sola ventanilla de atención virtual, desconcentrada y descentralizada para la difusión de: capacitación para la generación de competencias emprendedoras, instrumentos de financiamiento, de capital de riesgo, banca de desarrollo orientada al financiamiento de emprendimientos, y fondo nacional de garantías; asistencia técnica y articulación con los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones sin fines de lucro, empresas, universidades, incubadoras, entre otros. (COPCI, 2018)

5.4 Marco Conceptual

A continuación, los términos que se emplearan a lo largo de este proyecto:

Benchmarking: Se refiere a un punto de referencia, un parámetro o comparación de una medida de calidad o estándar para el éxito de un negocio.

Demográfico: Es el análisis de las comunidades humanas a partir de la estadística. El concepto procede de un vocablo griego compuesto que puede traducirse como “descripción del pueblo”.

Estudio: Es un análisis en la etapa preliminar de un proyecto potencial, que se realiza para determinar si valdría la pena proceder a la etapa de estudio de factibilidad. Esto se hace en proyectos grandes, y generalmente de empresas conjuntas o multinacionales.

Logo: Es el grafico para denotar rápidamente una marca o una empresa, para ser rápidamente identificadas o reconocidas, generalmente el logo da a conocer una idea sobre el bien o servicio que se ofrece.

Marketing: Es el sistema de investigar un mercado, ofrecer valor y satisfacer al cliente con un objetivo de lucro.

Mercado: Es el sector de la población al que está dirigido un bien. ... Las variables más habituales para determinar un mercado meta son la edad, el género y las condiciones socioeconómicas.

Muestreo: Es un proceso que consiste en tomar un subgrupo de sujetos que sea representativo de toda la población. La muestra debe tener un tamaño suficiente como para garantizar un análisis estadístico.

Nicho: Es una porción o segmento de un mercado mayor que cuenta con consumidores que poseen características similares y que no tienen satisfechas sus demandas y necesidades con la oferta de las empresas de este mercado mayor.

F. METODOLOGÍA

6.1 Materiales

Durante el proceso de investigación fue importante recurrir a materiales que permitan recopilar y levantar la información los mismos que se detallan a continuación:

6.1.1 Equipos

- Computadora, Impresora, Teléfono celular

6.1.2 Insumos

- Material bibliográfico
- Internet

6.2 Ubicación del Área de estudio.

Archidona es un cantón de Ecuador, al centro-sur de la provincia de Napo. Está ubicado sobre el valle del río Misahuallí y está situada a una altitud de 577 msnm., en la Región Amazónica del Ecuador. En el centro-sur de la provincia, su clima en promedio es de 25 °C, siendo cálido-húmedo por la presencia de la selva. Su humedad es del 90 a 100 %. Archidona tiene 18.551 habitantes. El cantón está dividido en 4 parroquias. (WIKIPEDIA, 2020).

La ciudad de Archidona pertenece a la provincia de Napo.

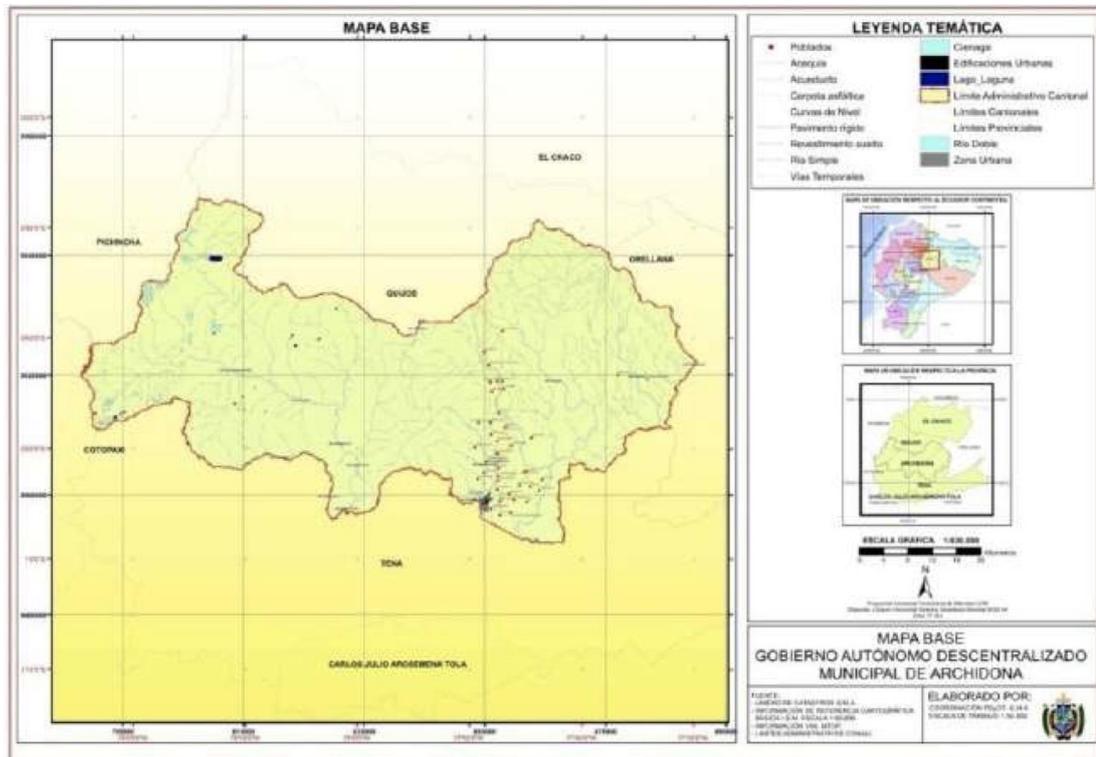


Figura 1 Mapa Cantón Archidona

Fuente: (DIRECCIÓN DE PLANIFICACION CANTONAL, 2017)

6.3 Población

La población total la cual será tomada en cuenta para el presente desarrollo del trabajo integrador curricular se basa en información publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, la cual proporciona según el censo del 2010 que en el cantón Archidona de la provincia de Napo la población económicamente activa del cantón es de 24969 habitantes de la ciudad.

6.4 Muestra poblacional

Mediante la información tomada de la página Redatam del INEC, la población económicamente activa de la ciudad Archidona según el Censo del año 2010 es de 1844, por lo que el estudio queda en la zona norte de la parte urbana de Archidona. Información que permite determinar la viabilidad de aceptación y el mercado potencial

para la apertura de una sucursal de SERVIPAGOS en la ciudad de Archidona, provincia de Napo.

Como población objetivo a los habitantes de la ciudad de Archidona, al ser una población finita se aplicó un muestreo estratificado con la formula infinita y el tamaño de la muestra se hizo utilizando un nivel de confianza del 95% y un error máximo admisible de 5%.

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p q}{(N - 1)e^2 + Z_{\alpha/2}^2 p q}$$

Donde:

N = Universo o población N= 24960	n = Tamaño muestral	z = Valor asociado al nivel de confianza Z= 95%: 1,96
p = Probabilidad de éxito p=0,5	q = Probabilidad de fracaso q= 0,5	e =Error de estimación e=0,05

$$n = \frac{(1844)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(1844 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 319$$

En base a la aplicación de la formula se obtiene que el tamaño de la muestra está conformado por 319 habitantes a quienes se les aplico la encuesta.

6.5 Tipo de investigación / estudio

La investigación que se aplica en el trabajo integrador curricular es de tipo cuantitativa y cualitativa, ya que se utilizó una técnica de recopilación de datos. Cuantitativa, a través del análisis numérico de la encuesta aplicada a una muestra de 319 personas que fueron los encuestados de la población económicamente activa de la ciudad de Archidona, mientras que, la investigación cualitativa, apoyada por dos entrevistas realizadas a la competencia, concluyó la estimación de la viabilidad estudiada.

6.5.1 Investigación exploratoria

Esta investigación como su palabra lo dice exploratoria permitió sondear sobre el problema planteado, descubriendo nuevas ideas, posibilidades y ampliando el conocimiento sobre la realidad con un mínimo de costo y tiempo. Recopilando los datos mediante chats digitales y entrevistas de forma presencial ayudaron a orientar e identificar, cuál es el problema y su posible solución.

6.5.2 Investigación descriptiva

Aplicación directa de un estudio cuantitativo, se elaboró una encuesta, respondiendo al objetivo El propósito es determinar la viabilidad comercial para la apertura de una sucursal de SERVIPAGOS en la ciudad de Archidona, provincia de Napo

6.4 Metodología para recolección de datos

Se utilizaron encuestas virtuales mediante la herramienta Google forms “Formularios Google” debido al estado de emergencia por el COVID 19, evitando el contacto directo mediante el uso de las herramientas digitales, con la ayuda de algunos moradores y dueños de locales comerciales que aportaron a la recopilación y distribuyendo las encuestas por WhatsApp a los habitantes de la ciudad de Archidona.

6.4.1 Documental

Mediante el análisis documental se recolectan datos de fuentes primarias y secundarias de las variables de interés, a continuación, se presentan las fuentes de estudio representativas:

- Libros
- Revistas
- Páginas web

- a) GAD Municipal Archidona
- b) INEC mediante su interfaz de consulta REDATAM
- c) Gestión Digital Nacional
- d) Banco Central del Ecuador

6.4.2 De campo

Para la recolección de datos primarios se realizó una investigación de campo, donde se extraen información de forma directa a partir de las técnicas de recolección (entrevistas) a fin de dar respuesta al problema planteado. Recopilación de datos del GAD Municipal de Archidona para comprender e interactuar con las personas del entorno de la investigación.

6.6 Metodología para cada objetivo

Objetivo 1: Realizar un Estudio de Mercado que determine la oferta y demanda del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona, así como su aceptación en el mercado.

El estudio de mercado está estructurado y analizado sobre la base de la aplicación de una técnica de investigación como es la encuesta (ver anexo 1), la cual fue aplicada a la población de la ciudad de Archidona en una edad comprendida entre los 18 y 65 años sin distinción de género, ya que ellos son la población económicamente activa, por lo que sus resultados permiten realizar una segmentación correcta del mercado.

Al hablar de segmentación del mercado se manifiesta la determinación cuantitativa de la demanda actual, potencial y efectiva según las respuestas de las encuestas aplicadas, al hablar de oferta se hace referencia a la determinación de los productos competitivos que ya existen en el mercado, y finalmente, la demanda insatisfecha, significa establecer la diferencia entre la demanda futura y la oferta total.

Es necesario además aclarar que el presente proyecto se lo ha estructurado para 5 años de vida útil por razones de cambios socioeconómicos, políticos, tributarios y laborales además de las leyes que se establecerán en la nueva Constitución.

Objetivo 2: Elaborar un estudio técnico que defina la ingeniería del proyecto, localización y tamaño de la organización y el estudio organizacional de la institución.

En este objetivo se utilizó herramientas como el Diagrama de ISHIKAWA, mediante el cual se define el flujo o los parámetros en los cuales se desarrollará el proyecto, analizando las 6M's de la producción (Maquinaria, Mano de obra, Medio ambiente, Métodos, Materiales, Medición)

Objetivo 3: Proponer un estudio financiero orientado a los costos de inversión y presupuesto del centro de recaudación Servipagos

En la resolución del objetivo 3 se elabora un análisis financiero tomando como referencia las encuestas y los costos establecidos en los servicios a ofrecer por la empresa Servipagos en la ciudad de Archidona (indicadores financieros TIR, VAN, VPN)

Objetivo 4: Formular conclusiones y recomendaciones relacionadas al proyecto de factibilidad las cuales servirán de guía para la puesta en marcha del mismo.

Para el último objetivo tomando como referencia los objetivos anteriores se elaborará un informe final en el cual se establezca la viabilidad comercial y los costos para la implementación del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona

G. RESULTADOS

Objetivo 1: Realizar un Estudio de Mercado que determine la oferta y demanda del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona, así como su aceptación en el mercado.

Previo a la resolución del objetivo 1 cabe recalcar que para la ejecución del estudio de mercado se plantean los cinco pasos que ayudaran a determinar tanto la oferta y la demanda del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona para lo cual se ejecutará tomando en consideración los siguientes pasos:

Figura 2 Pasos para el estudio de mercado



Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Al inicio se define el problema como: ¿Cuál será la oferta y demanda previa a la apertura de un centro de recaudación en la ciudad de Archidona? Para lo cual dentro del planteamiento del problema realizamos un análisis situacional:

7.1 Análisis de la situación actual

Para conocer la viabilidad comercial en cuanto al análisis de la oferta y la demanda se desarrolla el estudio del ambiente externo e interno ya que son factores de suma importancia para la consecución del estudio de mercado.

7.1.1 Ambiente Externo

En el ambiente externo se analiza el comportamiento del mercado por medio del estudio del macro ambiente y microambiente.

7.1.1.1 Macro ambiente

El estudio del Macro ambiente se basa en los siguientes cinco entornos:

a) Entorno Económico.

- **El Valor Agregado Bruto (VAB)**

“Es el valor de todos los bienes y servicios producidos en la economía en un período de tiempo, menos los consumos intermedios utilizados en el proceso de producción” (Banco Central del Ecuador, 2016).

El cálculo del VAB se lo realiza “...para cada actividad económica y después se suman todos los valores para obtener el valor agregado bruto total del conjunto de la economía” (Banco Central del Ecuador, 2016); respecto a la distribución del VAB en la provincia de Napo la variable que sobresale en el cálculo del VAB total, es la administración pública que aportó con el 18,45% (BCE, 2016).

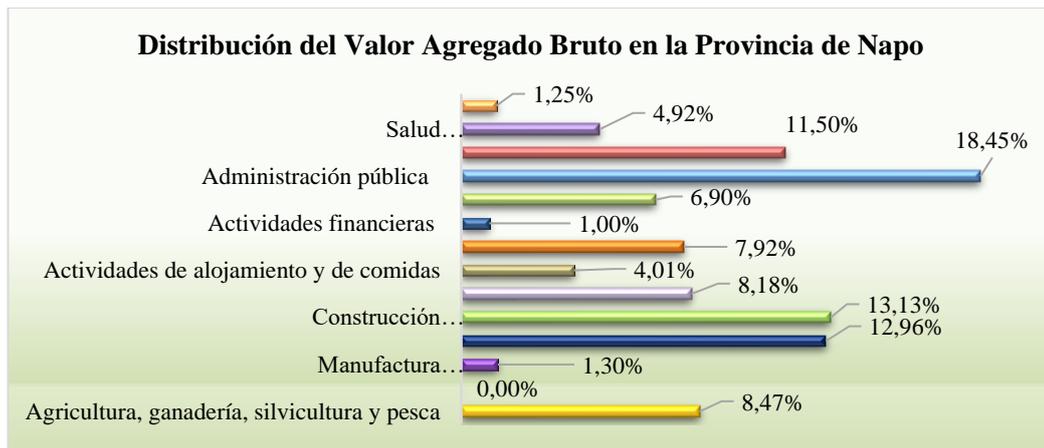


Figura 2 Distribución VAB

Fuente: (Pozo, 2016)

Impacto: Al conocer que las actividades financieras están enfocadas dentro de la localidad con un 1% es un sector que no ha sido tan explotado lo cual implica que dentro de la ciudad de Archidona la apertura de un centro de recaudaciones aportaría al desarrollo local y generaría mejores réditos económicos al sector al posicionar un lugar en el cual pueda realizar un sinnúmero de transacciones económicas optimizando tiempo y recursos.

b) Entorno Demográfico

• Población

La población hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general (Pérez Porto & Merino, 2012). Mediante la información publicada en el INEC, la población económicamente activa del cantón Archidona según el Censo del año 2010 es de 1844, al ser Archidona el tercer cantón más extenso en expansión territorial se conoce por los datos del INEC que el 49,87% de su población son Mujeres y el 50,13% son hombres (Internacional, 2017)

Impacto: Al analizar que la población de la ciudad de Archidona se concentra por observación directa que existe una **oportunidad de alto impacto**, debido a que la mayoría de la población está en una edad económicamente activa (18-65 años de edad), y en la ciudad no existen puntos de pago ni variedad de centros de recaudación.

- **Población Económicamente Activa**

“Personas de 15 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia o, aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (empleados); y personas que no tenían empleo, pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desempleados)” (INEC, 2016).

En base al Censo realizado en el 2010, se tiene que, de la población total de la provincia de Napo, el 73,4% está en edad de trabajar (Población económicamente activa) de la cual el 63,92% se encuentra económicamente activa, el 35% de la población económicamente activa pertenece al Cantón Archidona.

Gráfico 1 Población económicamente activa de Archidona



Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Impacto: en base a la población económicamente activa de la ciudad de Archidona se tiene una **oportunidad de alto impacto**, dado que, el público de la zona geográfica se dedica a alguna actividad económica y por cuestiones de tiempo y facilidad la apertura de un punto de recaudación como Servipagos agilizará y dinamizará la economía en la ciudad.

c) Entorno Tecnológico

Para el entorno tecnológico se tiene pleno conocimiento que hoy en día la sociedad vive de la mano con la tecnología y varias entidades financieras y ciertas entidades públicas han creado alianzas con instituciones financieras para establecer puntos de recaudación tomando en cuenta dicho entorno se tiene que:

Impacto: con la variedad de servicios que tiene el punto de recaudación Servipagos se concentrará en un solo lugar varias entidades financieras y con la implementación de equipos tecnológicos se ofertará un servicio ágil y rápido

7.1.1.2 Microambiente

a) Las 5 Fuerzas de Porter

“Las cinco fuerzas de Porter son un marco de análisis del nivel de competencia dentro de una determinada industria.” (Equipo Pensemos, 2020).

Será de gran utilidad el análisis de las 5 fuerzas de Porter para que sirva como determinante el estudio de mercado para la viabilidad en oferta y demanda previa a la apertura de un centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona

Figura 3 fuerzas de Porter



- **Amenaza de los nuevos competidores**

“Hace referencia a la entrada potencial a la industria de empresas que producen o venden el mismo tipo de producto” (Koch, 2020).

Se evaluará las barreras de entrada para los nuevos participantes en la industria (competencia directa en puntos de recaudación) mediante la siguiente matriz:

Cuadro 2 Barreras de entrada competencia

Barreras de entrada	Impacto		
	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
Necesidad de lograr rápidamente economías de escala		X	
Necesidad de obtener tecnología y conocimiento especializado.			X
Desconocimiento de puntos de recaudación			X
Fuerte lealtad de los consumidores hacia determinados servicios financieros			X
Grandes necesidades de capital.			X
Falta de canales adecuados de distribución y de promoción			X
Políticas reguladoras gubernamentales			X
Posesión de patentes.			X

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Impacto: Se considera una **amenaza de alto impacto**, en vista que la mayoría de los competidores tienden a expandir o crear algunas de las barreras de entrada débiles. En el análisis desarrollado en el Cuadro 2, se puede evidenciar que es posible establecerse fácilmente en el mercado, donde el riesgo financiero es bajo, los trámites para la obtención de permisos municipales son sencillos, no se necesita de experiencia, alta tecnología ni conocimientos en vista de que la empresa Servipagos es una franquicia de recaudación en la cual se encarga de capacitar y proveer todos los equipos tanto humanos como tecnológicos.

- **Poder de negociación de los proveedores**

“Hace referencia al poder con que cuentan los proveedores de la industria para aumentar sus precios y ser menos concesivos” (Koch, 2020).

En el siguiente cuadro se analiza el impacto del poder de negociación que disponen los proveedores en este caso para el estudio de mercado en cuanto a la determinación de la oferta y demanda para la determinación de la apertura de un centro de recaudación Servipagos:

Cuadro 3 El poder de negociación de los proveedores

Barreras Proveedores	Impacto		
	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
Menor cantidad de proveedores existentes en la industria es decir no existen variedad de puntos de recaudación en la ciudad de Archidona			X
Poca oferta de servicios financieros en multiservicios			X
Altos Costos en generar convenios con ciertas instituciones financieras o de servicios			X
Bajo volumen de oferta de servicios		X	

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Impacto: Se considera una **oportunidad de alto impacto**, ya que la mayor parte de la población pertenece a la población económicamente activa, motivo por el cual siempre tiene que realizar alguna transacción económica y debe acudir al centro de recaudación Servipagos y al ofrecer una gran variedad de multiservicios se puede ampliar el portafolio de servicios.

- **Poder de negociación de los compradores**

“Hace referencia al poder con que cuentan los consumidores o compradores de la industria para obtener buenos precios y condiciones” (Koch, 2020).

Cuadro 4 El poder de negociación de los consumidores

Barreras Compradores	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo
Adquieren servicios en gran volumen		X	
Pueden cambiarse fácilmente a marcas competidoras o a medios tecnológicos	X		
Están bien informados acerca de los productos, precios y costos de los vendedores		X	
No hay diferenciación en los servicios	X		
Los vendedores enfrentan una reducción en la demanda de servicios.		X	

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Impacto: El poder de negociación de los consumidores o usuarios es medio, ya que el cliente; es difícil obtener su fidelidad, dado que los servicios pueden ser solventados en diferentes entidades financieras; el cliente domina los puntos de recaudación existentes en la zona; sin embargo, en la zona geográfica donde se pretende implementar el centro de recaudación es nula, en especial en las mañanas por lo que los clientes no tienen muchas opciones para realizar las transacciones, motivo por el cual deben trasladarse hasta el Tena para realizar las transacciones. Ante este escenario se le denomina una oportunidad de mediano impacto.

- **Amenaza de productos o servicios sustitutos**

“Hace referencia al ingreso potencial de empresas que producen o venden productos alternativos a los de la industria” (Koch, 2020).

Cuadro 5 La amenaza de ingreso de productos sustitutos

Barreras de Productos sustitutos	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo
Los precios de los productos sustitutos son bajos o menores que los de los productos existentes.	X		
Existe poca publicidad de los productos existentes.	X		
Hay poca lealtad en los consumidores.	X		
El costo de cambiar de un producto a otro sustituto es bajo para los consumidores.	X		

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Impacto: El ingreso de productos o servicios sustitutos es alto, ya que en la actualidad existe un sinnúmero de entidades y locales comerciales que disponen de multiservicios y cumplen la misma función de puntos de recaudación; la publicidad. Ante esta realidad se le considera como una **amenaza de alto impacto**.

- **Rivalidad existente entre competidores de la industria**

“... hace referencia a la rivalidad que existe entre empresas que compiten directamente en una misma industria ofreciendo el mismo tipo de producto o servicio” (Koch, 2020).

Cuadro 6 La amenaza de ingreso de productos sustitutos

Barreras de rivalidad entre competidores	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo
La demanda por los productos de la industria disminuye.		X	
Existe poca diferenciación en los productos.	X		
Las reducciones de precios se hacen comunes.		X	
Los consumidores tienen la posibilidad de cambiar fácilmente de marcas.	X		
Los costos fijos son altos.	X		
Las fusiones y adquisiciones en la industria son comunes.		X	

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Impacto: La fuerza de la rivalidad entre competidores es media, dado que existe poca diferenciación entre los servicios y productos que se oferta en el punto de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona, es sencillo para los clientes cambiar de empresa o institución financiera, la presencia de competidores directos es leve, ya que solo existen bancos del barrio (pichincha), banco mi vecino(Guayaquil) y cajeros automáticos de diferentes entidades en toda la ciudad de Archidona. Por tal motivo a este factor se le considera como una **amenaza de mediano impacto**.

7.1.2. Análisis del Ambiente Interno

“En teoría, toda persona podría emprender un proyecto; sin embargo, el éxito requiere de ciertas características personales y profesionales. Ser emprendedor significa tener una motivación y contar con los recursos que ello implica” (Abambari, 2019).

El emprendedor para el proyecto de la apertura de un centro de recaudación de Servipagos en la ciudad de Archidona, se ha establecido que dicho emprendimiento cuenta con factores de éxito considerados fortalezas y factores críticos como debilidades. A continuación, se presenta una matriz que define el impacto de las fortalezas y debilidades del emprendedor frente a la situación actual:

Cuadro 7 Análisis del Ambiente interno

FACTORES DE ÉXITOS	¿Qué capacidades y recursos únicos dispone?	<ul style="list-style-type: none"> ✓Manejo de relaciones públicas con las entidades de la zona. ✓Formación académica de tercer nivel en Administración de empresas. ✓Estudio de mercado. ✓Propuesta del emprendimiento. 	<p>Fortaleza de alto impacto, dado que la emprendedora mantiene una relación amigable y sociable con los habitantes de la ciudad de Archidona y de locales comerciales de la zona.</p> <p>Fortaleza de mediano impacto, al disponer de conocimientos administrativos la emprendedora puede defenderse de mejor manera en el mercado.</p>
	¿Qué cualidades posee el emprendedor?	<ul style="list-style-type: none"> ✓Creatividad e innovación ✓Capacidad de comunicar y socializar ✓Flexibilidad y capacidad para adaptarse a las circunstancias. 	<p>Fortaleza de alto impacto, la emprendedora es creativa, innovadora, comunicativa y sabe adaptarse a los cambios con facilidad; cualidades que le permiten ser más competitiva dentro del mercado.</p>
	¿Qué le diferencia de su competencia?	<ul style="list-style-type: none"> ✓Se dispone de un nuevo segmento de mercado (se enfoca en la población económicamente activa de la ciudad de Archidona). 	<p>Fortaleza de alto impacto, se enfoca en un segmento de mercado diferente a la competencia, mercado desatendido en la actualidad en vista de que mediante observación directa se ha evidenciado que la mayoría de gente tiene que trasladarse a la Ciudad de Tena a realizar sus pagos</p>
	¿Qué ventajas dispone frente a la competencia?	<ul style="list-style-type: none"> ✓Ubicación geográfica estratégica. 	<p>Fortaleza de alto impacto, en vista que en la Ciudad de Archidona no existe ningún centro de multi-servicio y centro de recaudación Servipagos.</p>
FACTORES CRÍTICOS	¿Qué hacen los competidores mejor que la emprendedora?	<ul style="list-style-type: none"> ✓Aplican estrategias de marketing personalizadas. ✓Ejecutan estrategias para fidelizar al cliente. 	<p>Debilidad de mediano impacto, al momento no se cuenta con estrategias de marketing personalizadas y de fidelización del cliente.</p>

	<p>¿Qué debe mejorar la emprendedora dada la situación actual?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apalancamiento financiero. ✓ Ampliar el portafolio de servicios. 	<p>Debilidad de alto impacto, no se cuenta con el suficiente capital para implementar todas las estrategias y tecnología que se desea.</p> <p>Debilidad de mediano impacto, al contar con un portafolio de servicios ya existente se llegará a satisfacer todas las necesidades de los clientes.</p>
	<p>¿Qué desventaja dispone frente a la competencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No cuenta con experiencia. ✓ No cuenta con maquinaria avanzada. ✓ No dispone de instalaciones propias. 	<p>Debilidad de mediano impacto, al ser una empresa ya constituida Servipagos oferta una estabilidad y el funcionamiento no representa riesgo alguno.</p> <p>Debilidad de mediano impacto, al no contar con buena conectividad en la localidad podría generar problemas en la atención a los usuarios</p> <p>Debilidad de alto impacto, al no disponer de instalaciones propias se llega a restringir la creatividad e innovación de decoración de interiores del local.</p>

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

7.1.3. Matriz FODA

Cuadro 8 Matriz FODA

Impacto	FORTALEZAS	Impacto	DEBILIDADES
Alto	F1: Manejo de relaciones públicas con las entidades de la zona.	Medio	D1: Inexistencia de marketing personalizado y estrategia de fidelización del cliente.
Medio	F2: Dominio de conocimientos administrativos.	Alto	D2: Financiamiento limitado
Alto	F3: Apto perfil del emprendedor (creativo, innovador, comunicativo y sabe adaptarse a los cambios con facilidad) solventando la inexistencia de centros de recaudación	Medio	D3: Portafolio de servicios limitado con entidades financieras y empresas públicas.
Alto	F4: Estratégica segmentación del mercado.	Medio	D4: Falta de experiencia en el manejo de personal
Alto	F5: Ubicada al frente de las entidades comerciales, financieras	Medio	D5: Inexistencia de conectividad de calidad
		Alto	D6: No se cuenta con instalaciones propias
Impacto	OPORTUNIDADES	Impacto	AMENAZAS
Medio	O1: El 18,45% del VAB de Napo es generado por la Administración Pública.	Alto	A2: Barreras débiles de entrada de nuevos competidores.
Alto	O2: La población de manera general en la provincia de Napo se concentra en edades económicamente activa y se encuentran en la zona urbana, y toda la población debe realizar al menos una transacción por algún servicio.	Alto	A3: A medida que la tecnología avanza las entidades financieras cubran todo tipo de transacciones comerciales lo que repercute al centro de recaudaciones Servipagos.
Medio	O3: Beneficios por formar parte del RISE	Medio	A4: La rivalidad entre competidores es media.

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

7.1.4. Recopilación y análisis de los datos

Dentro de los procedimientos para la ejecución del estudio de mercado se realizó la recopilación de información misma que es de suma importancia para la toma de decisiones, como se indicó en secciones anteriores se aplicaron un total de 336 encuestas a los habitantes de la ciudad de Archidona, misma que tenía como objetivo “Determinar la viabilidad comercial para la apertura de una sucursal de SERVIPAGOS en el cantón Archidona, provincia de Napo” la misma que estuvo conformada por un total de 9 preguntas y mediante google forms se obtuvo como resultados que:

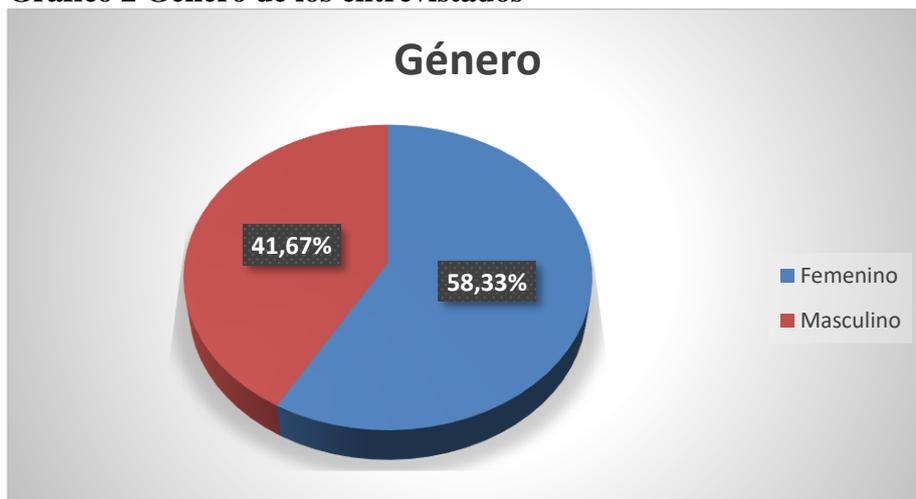
¿Cuál es su género?

Tabla 1 Género

Etiquetas	Género	Porcentaje
Femenino	196	58,33%
Masculino	140	41,67%
Total general	336	100,00%

Elaborado por: Quishpe Chilibuina Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 2 Género de los entrevistados



Elaborado por: Quishpe Chilibuina Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: como se evidencia en la Tabla 1 y Gráfica 2 sobre el género de los encuestados se evidencia que, de un total de 336 personas encuestadas en la ciudad de Archidona el 58,33% de la población económicamente activa es de género femenino con un total de 196 personas, mientras que el 41,67% del total de encuestados son de género masculino dando un total de 140 personas, en base a estos resultados y a la observación directa se concluye que son las mujeres las personas más participativas en la ciudad de Archidona.

¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 2 Nivel de educación

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cuál es su nivel de educación?	Porcentaje
Cuarto Nivel (maestría).	21	6,25%
Primaria	57	16,96%
Secundaria	143	42,56%
Tercer Nivel	115	34,23%
Total general	336	100,00%

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 3 Nivel de educación



Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: en el análisis sobre el nivel de educación en la muestra de los habitantes de la ciudad de Archidona, los cuales conforman la población económicamente activa se evidencia que 143 habitantes de un total de 336 personas encuestadas lo cual representa el 42,56% de personas tienen un estudio alcanzado de secundaria, el 34,23% poseen tercer nivel y apenas un 6,25% de la población pertenecen a habitantes que posean estudios de cuarto nivel como son maestrías o post-gradados, adicionalmente 57 personas o el 16,96% del total de encuestados tienen estudios primarios, lo cual proporciona el conocimiento básico que todo el análisis que se realice será de gran impacto ya que las personas tienen un nivel alto de raciocinio ya que están preparados académicamente. Con estas dos preguntas preliminares se establece para determinar si:

1) ¿Acude usted a realizar transacciones comerciales (depósitos, pagos, transferencias, giros, etc.) en las instituciones financieras del cantón Archidona?

Tabla 3 Realiza transacciones

Etiquetas de fila	Realiza transacciones	Porcentaje
No	57	16,96%
Sí	279	83,04%
Total general	336	336

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 4 Realiza transacciones



Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: en el análisis sobre si acuden a realizar transacciones comerciales en las instituciones financieras del total de personas encuestadas se obtiene que el 83,04% de un total de 336 pobladores de la ciudad de Archidona acuden a realizar transacciones lo cual es algo positivo ya que por observación directa se conoce de manera preliminar que no existen multiservicios en la ciudad de Archidona, mientras que un total de 57 personas que equivalen al 16,96% no realizan ninguna transacción comercial.

2) ¿Con que frecuencia acude a las instalaciones financieras?

Tabla 4 frecuencia acude a instalaciones financieras.

Etiquetas de fila	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	74	22,02%
Casi todos los días	45	13,39%
Nunca	53	15,77%
Ocasionalmente	156	46,43%
Todos los días	8	2,38%
Total general	336	100,00%

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 5 frecuencia acude a instalaciones financieras.



Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: en función a la frecuencia con que las personas acuden a las instituciones financieras a realizar algún tipo de transacción comercial de un total de 336 personas encuestadas se tiene que el 46,43% acuden ocasionalmente, el 2,38% acuden todos los días, mientras que el 22,02% acuden casi nunca y el 15,77% no acuden a las instituciones financieras.

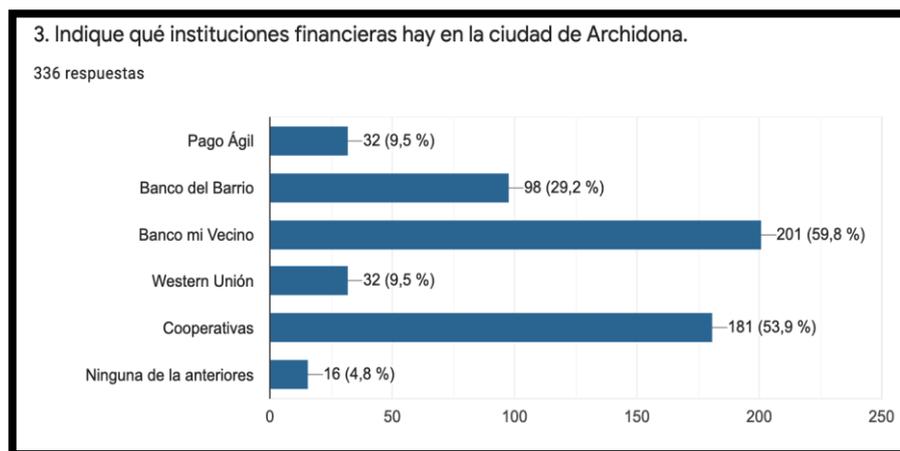
3) ¿Qué instituciones financieras hay en la ciudad de Archidona?

Tabla 5 Instituciones financieras

Etiquetas de fila	Cuenta de 3. Indique qué instituciones financieras hay en la ciudad de Archidona.	Porcentaje
Banco del Barrio	32	0,10
Banco del Barrio, Banco mi Vecino	2	0,01
Banco del Barrio, Banco mi Vecino, Cooperativas	55	0,16
Banco del Barrio, Banco mi Vecino, Western Unión, Cooperativas	2	0,01
Banco del Barrio, Cooperativas	1	0,00
Banco del Barrio, Western Unión	1	0,00
Banco mi Vecino	50	0,15
Banco mi Vecino, Cooperativas	83	0,25
Banco mi Vecino, Western Unión	3	0,01
Banco mi Vecino, Western Unión, Cooperativas	3	0,01
Cooperativas	36	0,11
Ninguna de la anteriores	16	0,05
Pago Ágil	23	0,07
Pago Ágil, Banco del Barrio	4	0,01
Pago Ágil, Banco del Barrio, Banco mi Vecino, Western Unión, Cooperativas	1	0,00
Pago Ágil, Banco mi Vecino	2	0,01
Pago Ágil, Western Unión	2	0,01
Western Unión	20	0,06
Total general	336	1,00

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 6 Instituciones financieras



Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: La institución que presenta mayor porcentaje es el banco mi vecino del Banco Pichincha con 201 personas que mencionan la presencia del banco lo cual representa el 59,8%, la segunda institución que existe en la ciudad de Archidona es Banco del Barrio del banco Guayaquil, después pago ágil y western unión con 9,5%. Las cooperativas de ahorro y crédito también representan un porcentaje alto con el 53,9% pese a la existencia de dichas entidades financieras no proporcionas una gran variedad de transacciones

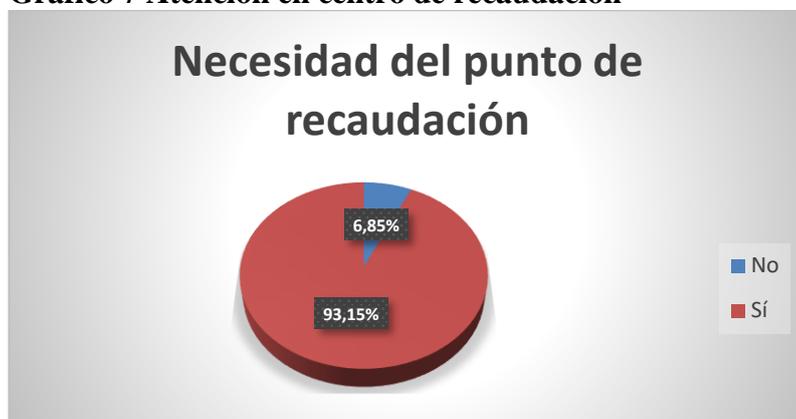
- 4) ¿Considera usted que el Cantón Archidona necesita un centro de recaudación ágil y oportuno que atienda en horario extendido y feriados?

Tabla 6 Atención en centro de recaudación

Etiquetas	Frecuencia	Porcentaje
No	23	6,85%
Sí	313	93,15%
Total general	336	

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 7 Atención en centro de recaudación



Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: en función a la pregunta planteada una vez recopiladas las 336 encuestas se determina que el 93,15% de personas consideran que si es importante que en el Cantón Archidona exista un centro de recaudación ágil y oportuno que atienda en horario extendido y feriados y tan solo 23 personas que representan el 6,85% dicen que no es necesario, motivo por el cual se puede concluir que existe la demanda necesaria de los habitantes para la implementación de un centro de recaudación Servipagos.

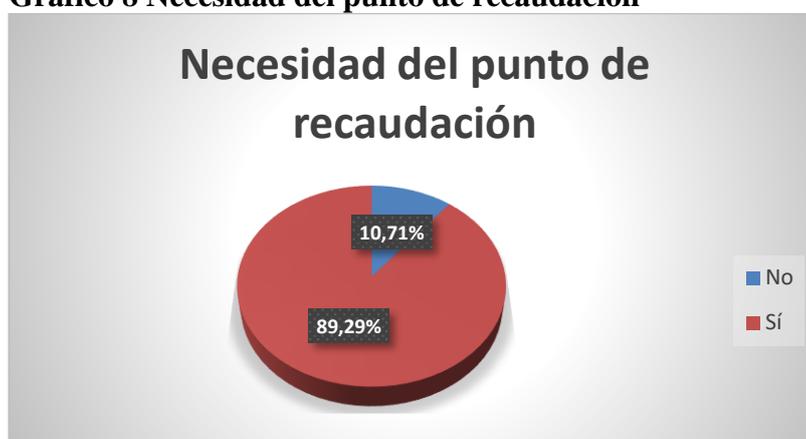
5) ¿Le gustaría asistir a una sola entidad mediante la cual pueda solventar todo tipo de trámites financieros?

Tabla 7 Necesidad del punto de recaudación

Etiquetas de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	36	10,71%
Sí	300	89,29%
Total general	336	100%

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 8 Necesidad del punto de recaudación



Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: en función a la pregunta planteada una vez recopiladas las 336 encuestas se determina que 300 personas que equivalen al 89,29% de personas consideran que si es importante que en el Cantón Archidona exista un centro de recaudación ágil en el cual se puedan solventar todo tipo de trámites financieros, mientras que tan solo 36 personas que representan el 10,71% dicen que no es necesario, motivo por el cual se puede concluir que existe la demanda necesaria de los habitantes para la implementación de un centro de recaudación Servipagos.

6) ¿Ha escuchado hablar de la empresa SERVIPAGOS?

Tabla 8 Conoce Servipagos

Etiquetas de fila	Frecuencia	Porcentaje
No	130	38,69%
Sí	206	61,31%
Total general	336	100%

Elaborado por: Quishpe Chilibuina Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 9 Conoce Servipagos



Elaborado por: Quishpe Chilibuina Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: sobre la pregunta planteada en función al conocimiento de la empresa Servipagos se tiene como resultado una vez recopilada la información de las 336 personas encuestadas que el 61,31% han escuchado hablar o tienen el conocimiento de la empresa Servipagos mientras que el 38,69% no tienen conocimiento, como conclusión se deberían tomar en cuenta estrategias de posicionamiento para poder dar a conocer la empresa y acaparar también al 38,69% dentro de nuestros potenciales clientes

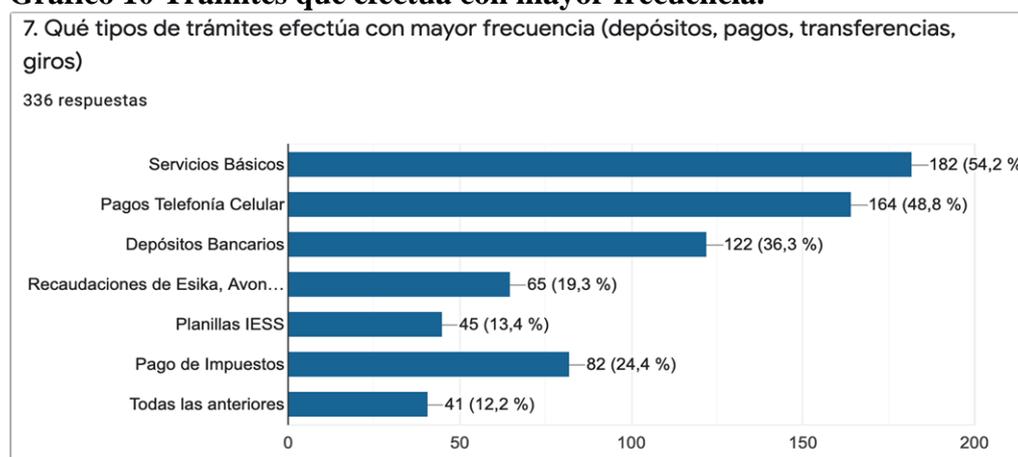
7) Qué tipos de trámites efectúa con mayor frecuencia (depósitos, pagos, transferencias, giros)

Tabla 9 Trámites que efectúa con mayor frecuencia.

Etiquetas de fila	Frecuencia	Porcentaje
Servicios Básicos	182	54.20%
Telefonía celular	164	48.80%
Depósitos	122	36.30%
Recaudación Esika, Avon, yanbal. Etc.	65	19.30%
Planillas IESS	45	13.40%
Pago de Impuestos	82	24.40%
Todas las anteriores	41	12.20%

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 10 Trámites que efectúa con mayor frecuencia.



Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: sobre la pregunta planteada en función al tipo de trámites que se efectúa con mayor frecuencia se tiene que del total de los encuestados 336 personas manifiestan que acuden un 54,2% por pago de servicios Básicos siendo este servicio el más solicitado el momento de realizar algún trámite, de los 336 personas el 48,8% acuden por realizar pagos en telefonía celular, así mismo depósitos bancarios, etc. Adicionalmente se evidencia que 82 personas manifiestan que el motivo por el cual acuden a realizar alguna transacción es para realizar pagos de impuestos, motivo por el cual se evidencia que la gente realiza las diferentes transacciones para lo cual obviamente deben trasladarse a diferentes lugares, necesidad por la cual se establece que al implementar el punto de recaudación de Servipagos en la ciudad no existiría la necesidad de trasladarse a diferentes lugares

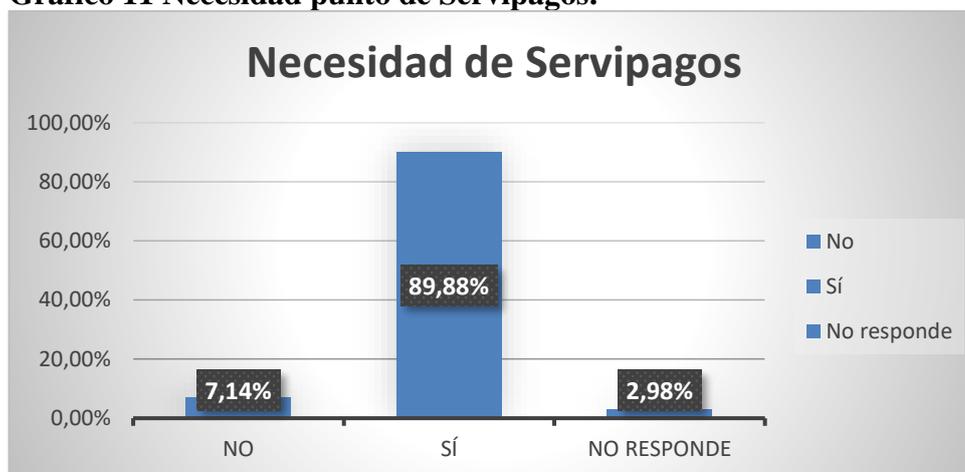
8) ¿Le gustaría tener un centro de Servipagos en Archidona?

Tabla 10 Necesidad punto de Servipagos.

Etiquetas	Frecuencia	Porcentaje
No	24	7,14%
Sí	302	89,88%
No responde	10	2,98%
Total general	336	100%

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 11 Necesidad punto de Servipagos.



Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: del total de las 336 personas encuestadas establecen con un 89,88% que si es necesario establecer un punto de recaudación de Servipagos en la ciudad de Archidona, mientras que el 7,14% menciona que no hace falta y en esta pregunta 10 personas no responden lo que equivale un 2,98% motivo por el cual se determina que si existe la necesidad de incrementar el centro en la ciudad.

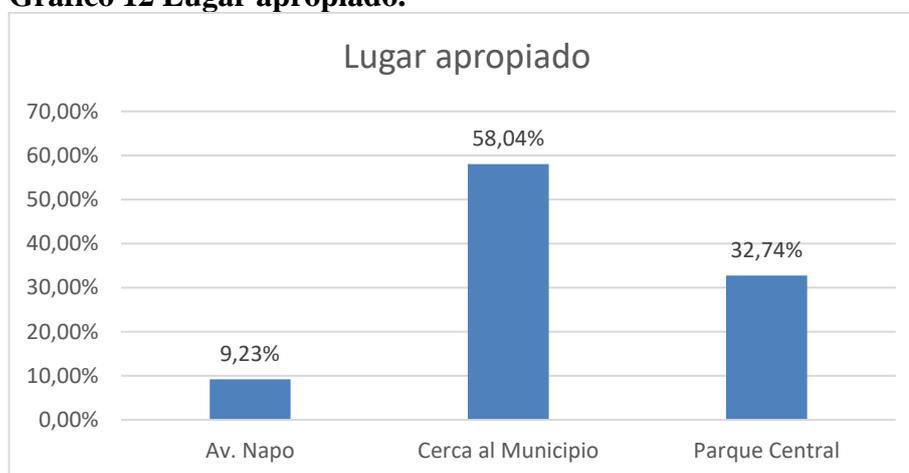
9) ¿Cuál considera usted que sería el lugar apropiado para la apertura de Servipagos?

Tabla 11 Lugar apropiado.

Etiquetas de fila	Frecuencia	Porcentaje
Av. Napo	31	9,23%
Cerca al Municipio	195	58,04%
Parque Central	110	32,74%
Total general	336	100%

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Gráfico 12 Lugar apropiado.



Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Interpretación: en la pregunta del lugar más acorde para la implementación del punto de recaudación en la ciudad de Archidona, se establece que de las 336 personas encuestadas el 58,04% recomiendan que el punto de recaudación se encuentre cerca al municipio, el 32,74% indican que cerca al Parque central lo que indica o da una pauta que se debe implementar cerca de la zona de mayor influencia en la localidad.

Como conclusión general una vez realizadas las encuestas se logró determinar la viabilidad comercial desde un enfoque descriptivo existe una viabilidad óptima para la apertura de una sucursal de SERVIPAGOS en el cantón Archidona, provincia de Napo en vista que en todas las preguntas se evidencia la necesidad y la oportunidad de implementar el centro de recaudación.

Matriz Canvas:

La matriz Canvas es una herramienta muy útil la cual servirá para la implementación del centro de recaudaciones de Servipagos en la ciudad de Archidona

Cuadro 9 Matriz Canvas

ALIADOS CLAVES: -Entidades financieras y no financieras -Redes sociales -GAD'S provincial y parroquiales	ACTIVIDADES CLAVES: -Alianzas con más instituciones tanto públicas como privadas. -Selección y alianzas entre proveedores. -Capacitación continua en innovación.	PROPUESTA DE VALOR: -Calidad y precio -Servicios accesible -Un ambiente agradable. -Cumplimiento de normas de bioseguridad. -Atención en las mañanas y fines de semana, días feriados.	RELACIÓN CON EL CLIENTE: -Canales directos de comunicación con el cliente. -Difusión en redes sociales.	SEGMENTOS DE CLIENTES: La población económicamente activa de la ciudad de Archidona
	RECURSOS CLAVES: -Equilibrio del producto -Financiamiento propio		CANALES: -Instalaciones del local. -WhatsApp-Facebook	
ESTRUCTURA DE COSTES: -Cobro de comisión por transacciones -Estimación de gastos y costos, para la posible ganancia.		FUENTES DE INGRESOS: -Cartilla de precios estimados.		

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Objetivo 2: Elaborar un estudio técnico para defina la ingeniería del proyecto, localización y tamaño de la organización y el estudio organizacional de la institución. Para la consecución del objetivo establecido se detalla cada objeto con la finalidad de promover información y de esa manera llegar a establecer el monto de las inversiones y los costos referentes a la operación. Este estudio permitió determinar los requerimientos en función a las 6M's de la producción (Maquinaria, Mano de obra, Métodos, Materiales, Medio Ambiente, Mediciones) y con ello determinar la disposición del centro de recaudación la que a su vez dimensionará el espacio físico para el funcionamiento. Se cuantificará además, la mano de obra en aspectos técnicos y para la operación del proceso productivo.

El estudio comprende los siguientes aspectos:

Tamaño y Localización del proyecto:

Tamaño del proyecto: se encarga de medir la relación de capacidad productiva durante un periodo determinado. Como variables consideradas en el tamaño están: la dimensión del mercado, tecnología del proceso productivo, disponibilidad de Talento Humano; también se encuentran íntimamente ligados con la oferta y demanda del servicio y con todos los demás aspectos del proyecto.

VARIABLES REGULADORAS DEL TAMAÑO DEL PROYECTO

Dimensiones del Mercado.- En el trabajo integrador curricular en función a la encuesta desarrollada se evidencia desde un enfoque descriptivo que la demanda de los servicios se basa en un 89,29%, lo cual evidencia que el punto de recaudación será de gran acogida.

Tecnología del Proceso Productivo.- Para llevar a cabo la implementación del centro de recaudación Servipagos se deberá disponer de la prestación de los servicios íntimamente ligados a la tecnología de punta (Software, equipos de computación, etc.), los cuales permitirán ofrecer una mayor eficiencia y eficacia en los servicios ofertados.

Disponibilidad de Talento Humano.- para la implementación del centro de recaudaciones en la ciudad de Archidona se deberá contar con el personal humano debidamente capacitado y especializado en función al trabajo que va a desempeñar (manejo de efectivo o cajas), entre otras cosas que tengan conocimientos sólidos en computación, relaciones humanas y administración.

Localización del proyecto La toma de decisiones sobre la localización de la entidad es fundamental para el cumplimiento de los objetivos que la presente organización pretende alcanzar, por tal motivo se procede a analizar los parámetros a tomar en consideración para la adecuada ubicación tomando como sugerencia también los resultados recopilados en la encuesta del estudio de mercado.

Macro localización: hace referencia a la totalidad de la extensión que se cubrirá en la expansión territorial con la implementación del centro de recaudación Servipagos; de acuerdo a la observación directa se conoce que Archidona y Tena son los cantones más poblados de la provincia de Napo, pero se opta por implementar en el cantón Archidona ya que el proyecto es de índole familiar.

A continuación se detallan los datos generales y geográficos de la ciudad de Archidona y se determinará los sectores a los cuales estará cubriendo el centro de recaudación Servipagos.

Archidona es el tercer cantón en extensión territorial de la provincia de Napo con 3026,95 Km²; habitado por 24.696 personas; de los cuales el 49,87% son mujeres y el 50,13% son hombres. (Archidona.gob.ec, 2020).

Tabla 12 Datos generales Archidona

Latitud	-0.9095 Sur
Longitud	-77.80772 Sur
Extensión	3029 Km ²
Altura	577 msnm
Clima	Cálido húmedo
Población	24696 Habitantes según Censo 2010 INEC
Temperatura	25 C en promedio humedad del 90 a 100%
Distancia a la capital de provincia	11 Km

Fuente: (Archidona.gob.ec, 2020)

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

División política y administrativa: la división política y administrativa del cantón Archidona se detalla a continuación:

Tabla 13 División Política

Descripción	
Parroquias	San Pablo de Ushpayaku Cotundo Hatun Sumaku Archidona
Barrios Archidona	Antonio Cabri Piedra Grande Central Lindo Andalucia El Progreso San Agustín 13 de Abril Buenos Aires Maravillas

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Fuente: (PDOT-GADMA-2014, 2014-2019, pág. 12)

Micro localización: Es el sitio en donde se define específicamente la ubicación, mediante calles y lugares exactos del área de prestación de los servicios. Para lo cual se puso en consideración en la encuesta realizada a los habitantes de la económicamente activa de la ciudad de Archidona, quienes manifestaron que debería implementarse en el sector cerca al municipio de Archidona, analizando desde un punto de vista personal como principal inversionista se establecerá que la ubicación será en la Avenida Napo y calle 1

Imagen 3 Micro localización del punto de recaudación



Fuente: (DIRECCIÓN DE PLANIFICACION CANTONAL, 2017)

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Ingeniería del proyecto.

Con la ingeniería del proyecto se determina los aspectos relacionados con la tecnología necesaria, el proceso de producción, la infraestructura física requerida, así como, los equipos necesarios para la operación de la planta.

Maquinaria y Equipo: Un aspecto primordial en el desarrollo del trabajo integrador curricular será determinar el estudio de la maquinaria y equipo a utilizar en el proceso de prestación del servicio, para cotizarla se ha necesitado realizar la visita directa a los diferentes almacenes, para de esa manera poder adquirir activos de buena calidad con capacidad suficiente para las necesidades de prestación de los servicios. Entre estos destacamos los muebles y enseres, equipo de oficina y equipo de computación.

Tabla 14 Maquinaria

Descripción	cantidad	Precio unitario	precio total
Muebles y enseres			
Sillas de metal	3	60,00	180,00
Sillas de madera	2	40,00	80,00
Módulos de Oficina	2	120,00	240,00
Escritorio	1	100,00	100,00
Archivador	1	120,00	120,00
Equipos de Oficina			
Línea Telefónica	1	57,05	57,05
Sumadoras	2	31,00	62,00
Equipos de Computación	2	378,60	757,20
Impresoras	2	120,00	240,00
Útiles de Oficina			
Grapadoras	2	1,50	3,00
Perforadoras	2	2,35	4,70
Sellos y almohadillas	2	6	12,00
Adecuaciones y Decoraciones			
Rótulo	1	60,00	60,00
Banner publicitario	2	25,00	50,00
Adecuación de local	1	100,00	100,00
Punto de Red	1	16,50	16,50
Total			

Elaborado por: Quishpe Chiliquinga Dora Elizabeth, 2021

Mano de obra: para la ejecución del proyecto en la implementación del punto de recaudación en la ciudad de Archidona se debe contar al menos con lo detallado en la tabla adjunta.

Tabla 15 Mano de obra

Personal		Salario/ unitario	total
Jefe de Agencia	1	750	750
Secretario (a)	1	400	400
Cajeras	2	400	800
		total	1950

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Medio ambiente: Estudia y analiza las circunstancias naturales que engloban al sector en el cual se establecerá el punto de recaudación de Servipagos. Estudios atmosféricos, cambios climáticos y de estación ejercen cierto impacto para el buen funcionamiento del centro de recaudación. Para lo cual en el proyecto se tiene dentro de los parámetros a implementar se establece que el promedio de la temperatura en la ciudad de Archidona es de 28°C, que el acceso a la ciudad de Archidona es de Asfalto y que el servicio de Internet es estable en la ciudad se evidenciará que para la implementación del centro de recaudación se necesitará:

Tabla 16 Medio Ambiente

Medio Ambiente		Salario/ unitario	Necesidad Si / No
Aire acondicionado	1	350	SI
Vías de acceso y lugares para estacionar	1	N/A	SI
Servicios básicos e internet	1	120	Si

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Materiales: esto es buscar que los proveedores de servicios sean los adecuados, que estén certificados de manera tal que ellos también nos ayuden a lograr la calidad y mejorar el servicio ofertado por la empresa Servipagos, de tal manera que se cuenta con el sistema enlazado con un servidor en el cual se engloban básicamente Empresa Pública, Empresa Privada e instituciones financieras, con alrededor de 250 instituciones.

Proveedor de Servicios

ServiPagos

PagoÁgil

Tipo de Institución

Empresa Privada

Empresa Pública

Instituciones Financieras

Servicios

Activo total

Certificación de cheques

Cobranza citaciones

Cobranzas varias

Comprobante electrónico de Pago (CEP)

Contribución especial de mejoras

Depósitos

Depósitos libreta

Duplicación de licencias

Emisión y renovación de licencias

Envío de giros

Mercados

Mi lote

Pago de alcabalas

Pago de aportes y préstamos

Pago de cheques

Figura 4 Servicios Ofertados

Fuente: (SERVIPAGOS, s.f.)

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Mediciones: Es un requerimiento básico en la implementación del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona, es así que el producto y sus componentes para que cumplan las especificaciones establecidas. Para lo cual se debe cumplir con el estándar establecido conocido dentro de la cual dan las características mínimas del centro de recaudación, el cual se describe a continuación:

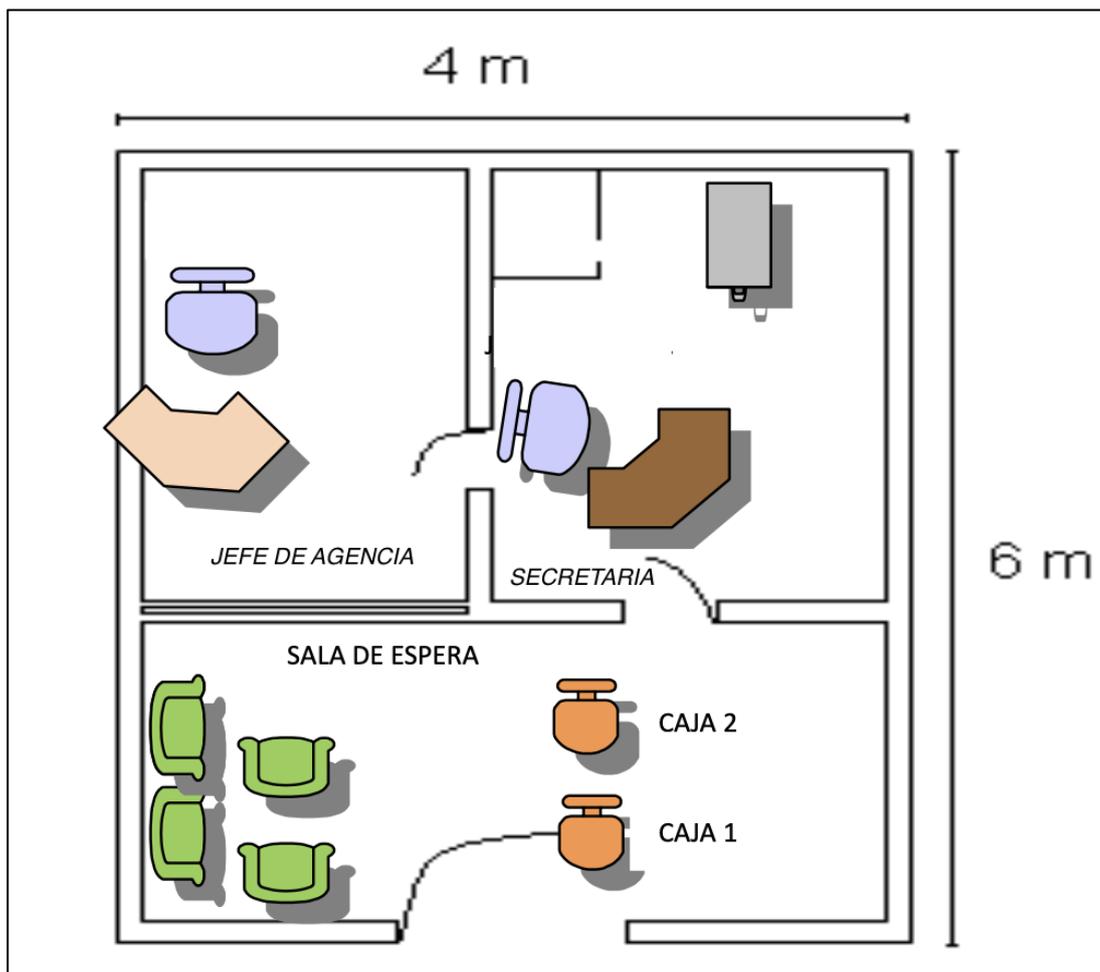


Figura 5 Mediciones

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Tabla 17 Mediciones

Mediciones	Área en m^2
Jefe de agencia	6
Secretaria	6
Sala de espera	12

Elaborado por: Quishpe Chilibingua Dora Elizabeth, 2021

Objetivo 3: Proponer un estudio financiero orientado a los costos de inversión y presupuesto del centro de recaudación Servipagos. Para la ejecución del estudio financiero en función a los costos de inversión del centro de recaudación Servipagos se tomarán en cuenta todos los aspectos antes mencionados

Activos Fijos: analizando el proceso y la información presentada en la tabla 20 en la cual se detallan los valores con los cuales la empresa debe contar en la cual se detallaron todos los implementos como se muestran a continuación:

Tabla 18 Total activos fijos

Personal	total
Muebles y enceres	1180,00
Equipos de Oficina	717,00
Útiles de Oficina	9,00
Adecuaciones y Decoraciones	151,25
total	2057,25

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Activos Diferidos: dentro de los activos fijos se detallan todos los gastos en que se incurre para establecerse de manera legal en el territorio tal como se detalla a continuación:

Tabla 19 Total Activos Diferidos

DETALLE	TOTAL
licencias	1500,00
gastos de constitución	280,00
contratación de servicios	120,00
imprevistos	250,00
TOTAL	2150,00

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Financiamiento De La Inversión

Ejecutando el análisis sobre la inversión que se requiere para la implementación del centro de recaudación en la ciudad de Archidona, el cual tiene un costo estimado de en un total de aproximadamente \$8500 se debió recurrir a las fuentes de financiamiento del mismo dentro del cual se detalla que el capital propio a invertir será de \$10000,00.

Tasa Interna de Retorno (TIR)

El capital está conformado por todos los costos y gastos de la implementación del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona, adicional a esto cubre todos los costos y gastos ya sean fijos y variables del primer trimestre del 2022. Adicionalmente el flujo de caja proyectado se sujeta al registro de ingresos y egresos basados en la proyección del número de transacciones registrados que se plantea ofertar y existe la posibilidad de ser demandados.

Tabla 20 Flujo de caja

Período	Desembolsos	Ingresos	Flujo de caja
0	8000	0	-8000
1		2350	2350
2		4112,5	4112,5
3		7196,875	7196,88
4		12594,5313	12594,53
5		22040,4297	22040,43

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Posteriormente se procede a calcular el TIR con la siguiente fórmula

$$TIR = -Inversión + \sum_{k=1}^n FNCK(1+i)^{-k}$$

Determinando el VAN del proyecto se tiene un valor de \$25229,85 mientras que la tasa interna de retorno del proyecto esta detallado mediante la siguiente tabla:

Tabla 21 Tasa Interna de Retorno

Años	TIR
1	-87,8%
2	-48,6%
3	-10,0%
4	57,0%
5	65,25%

Elaborado por: Quishpe Chilingua Dora Elizabeth, 2021

Según el análisis de los datos se evidencia que a partir del cuarto año será rentable el centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona

Objetivo 4 Formular conclusiones y recomendaciones relacionadas al proyecto de factibilidad las cuales servirán de guía para la puesta en marcha del mismo.

Al finalizar el análisis del proyecto se llega a la conclusión que existe la pre factibilidad del centro de recaudación en la ciudad de Archidona el cual para su ejecución requiere la inversión inicial de más de \$12000 para que mejore y se incremente la rentabilidad del proyecto, adicionalmente en vista de la implementación y puesta en marcha el punto de recaudación se economiza en ciertos gastos ya que el local es propio lo cual ayuda a reducir gastos en arriendo, así mismo al ser proyecto familiar se cuenta con el capital propio, lo más recomendable en el proyecto es invertir en un plan de marketing que ayude al posicionamiento del centro de recaudación Servipagos.

H. CONCLUSIONES

- Mediante la aplicación del estudio de mercado se logró determinar la oferta y demanda existente para la aceptación del centro de recaudación Servipagos en la ciudad de Archidona encontrando como principales resultados que de la población económicamente activa de la ciudad el 58,33% de la población es de género femenino, y así también el 83,04% de la población total realiza algún tipo de transacción comercial quienes básicamente serán los potenciales clientes, así también el 84,23% acuden a realizar pagos siendo el pago de los servicios básicos, pagos de telefonía celular y transacciones bancarias las transacciones más frecuentes.

- Mediante la elaboración del estudio técnico se logró definir la localización óptima del punto de recaudación, para lo cual se optó por tomar en consideración la opinión de los habitantes encuestados quienes en un 58,04% de los encuestados mencionaron que se debería implantar el punto de recaudación en lugares aledaños al municipio en vista que es donde mayor afluencia de gente existe, además se definieron los 6 factores de la producción evidenciando los principales factores que intervienen en el Medio ambiente determinando la necesidad de invertir en la instalación de aires acondicionados, y lugares ventilados en función a la temperatura promedio de la localidad que es de 28°C, en el Materiales a utilizar delimitando un costo estimado de 2082,45 en todos los materiales a implementar, Maquinaria a implementar tanto en el hardware como software necesario para el correcto funcionamiento, Métodos en el funcionamiento teniendo como requisito el sistema propio de la empresa, la Mano de obra con la necesidad de dos cajeros, un administrador y una secretaria

-Mediante el análisis financiero tomando en cuenta los índices económicos se determina el VAN en \$25229,85 y el TIR para el quinto año del 65% lo cual es rentable

En las conclusiones y recomendaciones del proyecto se evidenció que el proyecto es factible y tiene muchas ventajas para la aplicación del mismo, así también se recomienda tener un plan de marketing para el posicionamiento del mercado.

I. RECOMENDACIONES

Ampliar el estudio de factibilidad para las ciudades Aledañas para mejorar la rentabilidad del negocio

Empezar con la socialización y difusión del proyecto para incrementar los posibles beneficiarios del punto de recaudación.

Una vez hecha la implementación del centro de recaudación volver a realizar las proyecciones con datos reales para mejorar los resultados

J. BIBLIOGRAFÍA

- A., J. C. (29 de 10 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Modelo Canvas:
<https://economipedia.com/definiciones/modelo-canvas.html>
- Abambari, M. (2019). *El emprendimiento y el perfil del emprendedor*. Obtenido de
<https://marioabambari.files.wordpress.com/2015/01/el-emprendimiento-y-el-perfil-del-emprendedor.pdf>
- Archidona.gob.ec*. (2020). Obtenido de GAD MUNICIPAL ARCHIDONA :
<https://archidona.gob.ec/municipalidad/identidad.html>
- Archidona.gob.ec*. (2020). Obtenido de GAD MUNICIPAL DE ARCHIDONA:
<https://archidona.gob.ec/municipalidad/identidad.html>
- Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*.
En A. F. 6ta.
- Bragg, S. M. (2012). *Business ratios and formulas*. Jhon Wiley & Sons.
- BurbanoRuiz, J. E. (2011). *Presupuestos un enfoque de direccionamiento estrategico, gestion, y control de recursos*. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill Education.
- Cóndor, W. (2017). *TODO SOBRE EL RISE* . Obtenido de Boletin Contable:
<https://boletincontable.com/wp-content/uploads/2017/11/Curso-RISE-Junio-2017.pdf>
- Conexionesan. (9 de agosto de 2017). *Conexionesan*. Obtenido de Emprender sin
investigar el mercado es como caminar a ciegas:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/emprender-sin-investigar-el-mercado-es-como-caminar-a-ciegas/>
- COPCI*. (2018). Obtenido de <https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>

- Corvo, H. S. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de Administración y finanzas: <https://www.lifeder.com/estudio-de-prefactibilidad/>
- CRE, C. d. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. Quito.
- Darwin, A. (2011). *La teoría de la organización*. Peru: Universidad Nacional.
- DIRECCIÓN DE PLANIFICACION CANTONAL. (2017). *PLAN DE DESAROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL ARCHIDONA*. ARCHIDONA.
- E-nquest. (10 de 04 de 2018). Obtenido de E-nquest: <https://www.e-nquest.com/investigacion-de-mercado-ventajas-y-beneficios/>
- Equipo Pensemos. (27 de Noviembre de 2020). *Pensemos*. Obtenido de 5 fuerzas de Porter: ¿qué son y cómo usarlas a partir de ejemplos?: <https://gestion.pensemos.com/5-fuerzas-de-porter-que-son-como-usarlas-ejemplos>
- Fisher de la Vega, L. E., & Espejo Callado, J. (2011). *Mercadotecnia*. Mexico: Mc Graw Hill.
- GAD Municipal Tena. (2020). *Datos Estadísticos*. Obtenido de <https://tena.gob.ec/index.php/tena/datos-estadisticos>
- Garcia, I. d. (2001). *Plan de Negocio*. Obtenido de Instituto de Empresas-Escuela de negocios de España: www.ie.edu
- Gardey, J. P. (2012). *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/demografia/>
- Gardey, J. P. (2014). *Definicion de* . Obtenido de <https://definicion.de/comparacion/>
- Gestión Digital. (Octubre de 2020). *Gestión Digital*. Obtenido de Multiplica Ediciones: <https://www.revistagestion.ec/sociedad-analisis/la-pobreza-el-saldo-mas-tragico-que-dejara-el-covid-en-el-pais#:~:text=La%20pobreza%20por%20ingresos%20se,%2C6%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.

- Gil, S. (2010). *Empleo*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/empleo.html>
- Guide, S. (26 de 04 de 2019). *Starpus Guide*. Obtenido de Starpus Guide:
<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/que-es-el-analisis-de-mercado/>
- Hernández, L. (2015). *El emprendedor se beneficia con el RISE*. Obtenido de Tus Finanzas:
<https://tusfinanzas.ec/el-emprendedor-se-beneficia-con-el-rise/#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1les%20son%20los%20beneficios%20del,nuevo%20que%20afilie%20al%20IESS.>
- Herrera Aráuz, D. (2015). *Matemática Financiera*. Quito.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación Holística*. Venezuela: Sypal.
- INEC. (2016). *Encuesta Nacional de Empleo, Subempleo y Desempleo*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Marzo-2016/Presentacion%20Empleo_0316.pdf
- Internacional, C. d. (Noviembre de 2017). *Laguia del café*. Obtenido de Robusta en el café exprés y otros elaborados de café: <https://www.laguiadelcafe.org/guia-del-cafe/calidad-del-cafe/Robusta-en-el-cafe-expres-y-otros-elaborados-de-cafe/>
- Jaramillo, C. A. (19 de 02 de 2017). *Análisis de la empresa y su entorno*. Obtenido de Macro y Microambiente: <http://werobe01.blogspot.com/2013/02/macro-y-microambiente.html>
- K. Arturo. (24 de 06 de 2020). *CreceNegocios*. Obtenido de Las 5 fuerzas de Porter: <https://www.crecenegocios.com/fuerzas-de-porter/>

- Koch, A. (24 de Junio de 2020). *Las 5 fuerzas de Porter: definición, características y estrategias*. Obtenido de Crece Negocios: <https://www.crecenegocios.com/fuerzas-de-porter/>
- Lamas, V. (2010). ELABORACIÓN DE UN ARTÍCULO CIENTÍFICO DE INVESTIGACIÓN. *SCIELO*, 17-21.
- Malhotra, N. K. (2016). *Investigacion de Mercados*. Mexico: Pearson Education, Quinta.
- management, R. e. (05 de noviembre de 2017). *Recursos en projec management*. Obtenido de Metodología, proceso y herramientas: <https://www.recursoenprojectmanagement.com/metodologia-proceso-y-herramientas/>
- Marcial, C. P. (2011). *Formulacion y Evaluacion de Proyectos*. Bogota, D.C., Colombia: Ecoe ediciones.
- Maroto, J. C. (2007). ESTRATEGIA: DE LA VISION A LA ACCION. En J. C. Maroto, *ESTRATEGIA: DE LA VISION A LA ACCION*. 2da Ed.
- Melara, J. (13 de febrero de 2020). *Cosina Fasil*. Obtenido de TIPOS DE CAFÉ: GUÍA PRÁCTICA PARA DISFRUTAR TU BEBIDA FAVORITA: <https://www.cocinafacil.com.mx/tips-de-cocina/tipos-de-cafe/>
- Mercado Libre. (10 de 03 de 2021). *Comercializacion de celulares y telefonos*. Obtenido de https://articulo.mercadolibre.com.co/MCO-605715465-celular-xiaomi-redmi-note-7-_JM?searchVariation=75022597628#searchVariation=75022597628&posicion=1&type=item&tracking_id=e45a530a-6a8f-4481-bab7-42c3d1e48905

- Muñoz, A. (13 de 05 de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Analisis del ambiente interno:
<https://www.gestiopolis.com/analisis-del-ambiente-externo-de-una-organizacion/>
- Nardi, G. (2015). *¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO EN MARKETING?* Obtenido de DESANUDANDO EL MARKETING:
https://desnudandoelmarketing.com/3-tipos-de-investigacion-de-mercados/#¿Que_tipos_de_investigacion_de_mercados_existen
- Naresh, M. K. (2007). *Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico*. Madrid: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- NEWSLETTER. (2018). *El Autentico Cafe*. Obtenido de NEWSLETTER:
<https://elautenticocafe.es/datos-de-consumo-de-cafe-en-el-mundo/#:~:text=¿Cuánto%20café%20se%20consume%20en,de%20café%20en%20365%20días.>
- Pacheco, J. (01 de 04 de 2020). *WeB y Empresas*. Obtenido de Macroambiente:
<https://www.webyempresas.com/macroambiente/>
- PDOT-GADMA-2014*. (2014). Obtenido de PDOT-CANTON-ARCHIDONA-2014-2019.pdf: <https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2019/04/PDOT-CANTON-ARCHIDONA-2014-2019.pdf>
- PDOT-GADMA-2014*. (2014-2019). Obtenido de PDOT-CANTON-ARCHIDONA-2014-2019.pdf: <https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2019/04/PDOT-CANTON-ARCHIDONA-2014-2019.pdf>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Concepto de Población*. Obtenido de Definición.de:
<https://definicion.de/poblacion/#:~:text=En%20su%20uso%20m%C3%A1s%20habitual,y%20las%20consecuencias%20de%20poblar.>

Pozo, C. (2016). *PLAN DE CADENA DE VALOR PARA CACAO EN LA PROVINCIA DE NAPO*. Tena.

Quiroa, M. (s.f.). *Conomipedia*. Obtenido de Estudio de factibilidad.

Rguez, I. H. (26 de 06 de 2016). *VILLANETT*. Obtenido de EL ESTUDIO DE MERCADO EN LAS EMPRESAS: <http://www.nube.villanett.com/2016/01/26/estudio-de-mercado-en-las-empresas/#:~:text=Para%20Kotler%2C%20Bloom%20y%20Hayes,especifica%20que%20afrenta%20una%20organizaci3n>“.

Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). Métodos de investigación. En M. A. Rodríguez Peñuelas, *Métodos de investigación* (pág. 32). 4ta edición Universidad Autónoma de Sinaloa.

Rosillon, N., & Marbelis, A. (2010). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24.

Rugel Pérez, D. J. (2011). *Desarrollo de Productos Turísticos - Gastronómicos del Cantón Tena*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9565/1/84T00174.pdf>

S.A., B. C. (13 de febrero de 2020). *hogarmania*. Obtenido de Cafe, diferentes formas de prepararlo: <https://www.cocinafacil.com.mx/tips-de-cocina/tipos-de-cafe/>

SERVIPAGOS. (s.f.). *SERVIPAGOS .COM*. Obtenido de <https://www.servipagos.com/>

Significados. (10 de 12 de 2019). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/benchmarking/>

Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica. En M. Tamayo, *El proceso de la investigación científica*. 4ta edición.

Tamayo, M. (2012). 180.

Torres, M. (13 de mayo de 2020). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/3391122-tasa-interna-retorno-tir-definicion-calculo-ejemplos>

Ucha, A. P. (21 de 09 de 2015). *Economipedia*. Obtenido de 5 fuerzas de Porter: <https://economipedia.com/definiciones/las-5-fuerzas-de-porter.html>

Ucha, A. P. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Demanada: <https://economipedia.com/definiciones/demanda.html>

WIKIPEDIA. (16 de NOVIEMBRE de 2020). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Archidona

ANEXOS

- **ANEXO 1 Certificación Para Ejecución Del Tic**

CERTIFICACIÓN

Yo Dora Elizabeth Quishpe Chilibingua, con CI. 1500806573, tengo el honor de presentar mi trabajo de titulación en base a un emprendimiento personal que lo voy a realizar con el Tema denominado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE RECAUDACIÓN SERVIPAGOS EN LA CIUDAD DE ARCHIDONA”**, con el propósito de descubrir si es posible o no la apertura, la misma que estará a mi nombre en el caso de ser posible, ya que seré la persona que invierta si fuere el caso.

La anterior dada en la ciudad de Tena a los 13 días del mes de julio del 2021.

Atentamente,



Dora Elizabeth Quishpe Chilibingua

Estudiante de Tecnología Superior en Administración
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

ANEXO 2 Encuesta realizada



Entrevista dirigida a la población económicamente activa del cantón Archidona

Objetivo: Determinar la viabilidad comercial para la apertura de una sucursal de SERVIPAGOS en el cantón Archidona, provincia de Napo

Instrucciones Generales:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
- Marque con una (x) el paréntesis que indique su respuesta.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos por su colaboración.

Datos Generales:

¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

¿Cuál es su edad?

- Menos de 18 años
- 18 - 30 años
- 31 - 45 años
- 45 - 64 años
- 65 en adelante

¿Cuál es su nivel de educación?

- Primaria
- Secundaria
- Tercer nivel
- Cuarto nivel (Maestrías)

1. ¿Acude usted a realizar transacciones comerciales (depósitos, pagos, transferencias, giros, etc.) en las instituciones financieras del cantón Archidona?

Sí

No

2. ¿Con qué frecuencia acude a las instalaciones financieras?

Nunca

Ocasionalmente

Todos los días

Casi Nunca

Casi todos los días

3. **Indique qué instituciones financieras hay en la ciudad de Archidona.**

Pago Ágil	<input type="checkbox"/>	Western Unión	<input type="checkbox"/>
Bco. del Barrio	<input type="checkbox"/>	Cooperativas	<input type="checkbox"/>
Bco. Mi Vecino	<input type="checkbox"/>	Ninguna de los anteriores	<input type="checkbox"/>

4. **¿Considera usted que el Cantón archidona necesita un centro de recaudación ágil y oportuno que atienda en horario extendido y feriados?**

Sí No

5. **¿Le gustaría asistir a una sola entidad mediante la cual pueda solventar todo tipo de tramtes financieros?**

Sí No

6. **¿Ha escuchado hablar de la empresa SERVIPAGOS?**

Sí No

7. **Qué tipos de trámites efectúa con mayor frecuencia (depósitos, pagos, transferencias, giros)**

Servicios Básico	<input type="checkbox"/>	Panilla IESS	<input type="checkbox"/>
Pagos Telefonía Celular	<input type="checkbox"/>	Pago Impuestos	<input type="checkbox"/>
Depósitos Bancarios	<input type="checkbox"/>	Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>
Recaudaciones de Avon. Yanbal, Esika, Ect.	<input type="checkbox"/>		

8. **¿Le gustaría tener un centro de servipagos en Archidona?**

Sí No

9. ¿Cuál considera usted que sería el lugar apropiado para la apertura de Servipagos?

- 1. Cerca al municipio
- 2. Parque central
- 3. Avenida Napo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



Firmado electrónicamente por:
**JORGE IVAN
BARAHONA
BONIFAZ**

VALIDADO POR:

Mgs. Jorge Barahona

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR (TIC)



Firmado electrónicamente por:
**BETTY ALEXANDRA
JARAMILLO
TITUANA**

APROBADO POR:

Mgs. Betty Jaramillo

**DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR (TIC)**

La siguiente encuesta se realizará mediante la aplicación de Google Form.

ANEXO 3 Encuesta en google form

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 336 Configuración

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

Entrevista dirigida a la población económicamente activa del cantón Archidona

Objetivo: Determinar la viabilidad comercial para la apertura de una sucursal de SERVIPAGOS en el cantón Archidona, provincia de Napo

Instrucciones Generales:
a. Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
b. Marque con una (x) el paréntesis que indique su respuesta.
c. Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos por su colaboración.

¿Cuál es su género? *

Masculino

Femenino

...

¿Cuál es su nivel de educación? *

Primaria

Secundaria

Tercer Nivel

Cuarto Nivel (maestría).

1. ¿Acude usted a realizar transacciones comerciales (depósitos, pagos, transferencias, giros, etc.) en las instituciones financieras del cantón Archidona? *

Sí

No

2. ¿Con que frecuencia acude a las instalaciones financieras? *

Nunca

Casi Nunca

Ocasionalmente

Casi todos los días

Todos los días

...

3. Indique qué instituciones financieras hay en la ciudad de Archidona. *

Pago Ágil

Banco del Barrio

Banco mi Vecino

Western Unión

Cooperativas

Ninguna de la anteriores

4. ¿Considera usted que el Cantón Archidona necesita un centro de recaudación ágil y oportuno que atienda en horario extendido y feriados? *

Sí

No

...

5. ¿Le gustaría asistir a una sola entidad mediante la cual pueda solventar todo tipo de trámites financieros? *

Sí

No

...

6. ¿Ha escuchado hablar de la empresa SERVIPAGOS? *

Sí

No

...

7. Qué tipos de trámites efectúa con mayor frecuencia (depósitos, pagos, transferencias, giros) *

Servicios Básicos

Pagos Telefonía Celular

Depósitos Bancarios

Recaudaciones de Esika, Avon, Yanbal, etc.

Planillas IESS

Pago de Impuestos

Todas las anteriores

...

8. ¿Le gustaría tener un centro de Servipagos en Archidona?

Sí

No

...

9. ¿Cuál considera usted que sería el lugar apropiado para la apertura de Servipagos? *

Cerca al Municipio

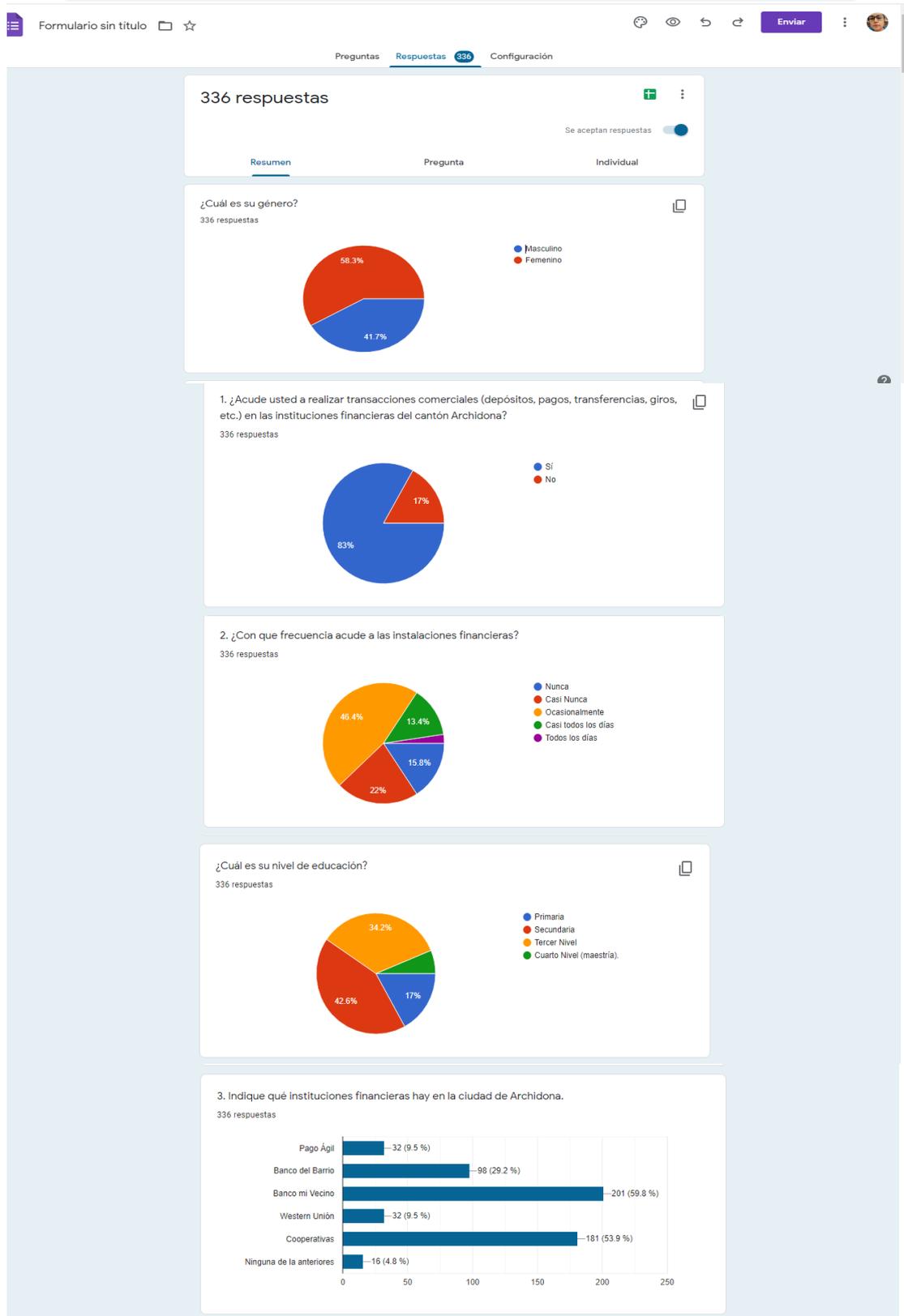
Parque Central

Av. Napo

?

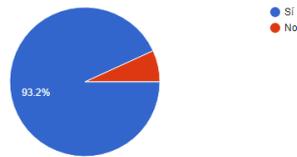
?

ANEXO 4 Resultados de la encuesta en google form



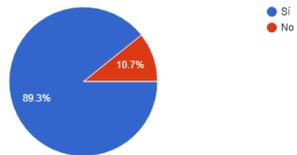
4. ¿Considera usted que el Cantón Archidona necesita un centro de recaudación ágil y oportuno que atienda en horario extendido y feriados?

336 respuestas



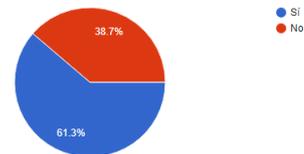
5. ¿Le gustaría asistir a una sola entidad mediante la cual pueda solventar todo tipo de trámites financieros?

336 respuestas



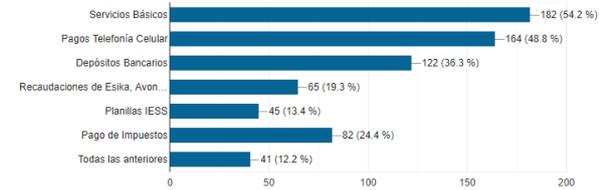
6. ¿Ha escuchado hablar de la empresa SERVIPAGOS?

336 respuestas



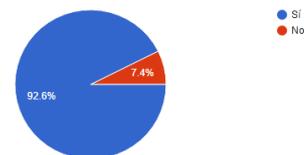
7. ¿Qué tipos de trámites efectúa con mayor frecuencia (depósitos, pagos, transferencias, giros)?

336 respuestas



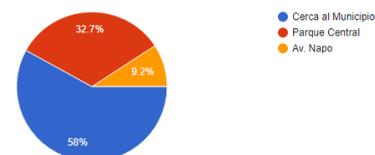
8. ¿Le gustaría tener un centro de Servipagos en Archidona?

326 respuestas



9. ¿Cuál considera usted que sería el lugar apropiado para la apertura de Servipagos?

336 respuestas



ANEXO 5 Lugar asignado para la implementación del centro de recaudación

