



UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”

CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tema:

**PROYECTO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA
DETERMINACIÓN DE LA VIABILIDAD FINANCIERA EN
DISTRIBUCIÓN DE COMIDAS RÁPIDAS PARA LA
EMPRESA MOSTACHOS EXPRESS**

Autora:

Kanetza María Haro Pereira

Tutor:

Ing. Lizbeth Sánchez León Mgs.

Guayaquil – Ecuador

2020

Certificado del tutor

Ing. Lizbeth Sánchez León Mgs. en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifico que la egresada Haro Pereira Kanetza María, es autora de la Tesis de Grado titulada: “Proyecto De Prefactibilidad Para La Determinación De La Viabilidad Financiera En Distribución De Comidas Rápidas Para La Empresa Mostachos Express”, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Lizbeth Sánchez León Mgs.

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “Proyecto De Prefactibilidad Para La Determinación De La Viabilidad Financiera En Distribución De Comidas Rápidas Para La Empresa Mostachos Express”, presentado por la egresada Haro Pereira Kanetza María, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

**Ing. Andrea Ruiz Vélez, Mgs.
Coordinadora de la Carrera**

**Ing. Lizbeth Sánchez León, Mgs.
Tutora del trabajo Investigación**

Declaración de autoría

La responsabilidad de la presente investigación, así como sus argumentos, análisis, procedimientos, ideas, resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenecen exclusivamente a su autora, Haro Pereira Kanetza María, autora de este trabajo de titulación denominado “Proyecto de prefactibilidad para la determinación de la viabilidad financiera en distribución de comidas rápidas para la empresa mostachos express”, el cual constituye un trabajo de originalidad en conjunto con el tutor, se logró culminar con éxito.

Por la autoría que me asiste, cedo el derecho de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad San Gregorio de Portoviejo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Kanetza María Haro Pereira

C.C. 0909460172

Agradecimiento

Le agradezco principalmente a Dios por las múltiples bendiciones que ha derramado en mi y por haberme dado la oportunidad de conquistar una más de mis metas.

A toda mi familia por apoyarme siempre de forma incondicional para lograr terminar esta etapa con éxito,

A los compañeros y amigos que he encontrado a lo largo de esta etapa y que han fortalecido mi aprendizaje con su disposición, buen ánimo y apoyo.

No puedo dejar de agradecer a todos los docentes de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por su calidad académica demostrada en todo el tiempo de mi carrera.

Kanetza María Haro Pereira

Dedicatoria

Con profundo amor dedico este trabajo principalmente a DIOS ya que me ha dado el regalo de poder seguir adelante para lograr esta meta que por mucho tiempo la había soñado y que hoy he culminado.

A mi familia ya que han sido las personas que me han alentado cada vez que sentía desfallecer, a mi esposo, mis hijos y muy especialmente a mi hermana quien siempre ha sido un apoyo incondicional para mí y mi familia, dedicando tiempo y paciencia a mis hijos.

A mis padres quienes, a pesar de ya no estar en este mundo terrenal, en mi mente y mi corazón, siempre estarán conmigo, ya que fueron ellos quienes con su ejemplo de lucha y perseverancia dejaron sembradas las semillas de sus sabios consejos, los mismos que fueron fundamentales para decidir retomar mis estudios y seguir preparándome cada día más.

Kanetza María Haro Pereira

Resumen

El presente trabajo final está basado en el análisis de la prefactibilidad, desarrollando un plan de negocios para implementar una empresa de distribución de comidas rápidas a domicilio, el nombre comercial de la misma será Mostachos Express, esta idea de negocio se desarrolla en virtud de que este servicio no se encuentra plenamente explotado en la Urbanización Milann, ubicada en el sector de la vía a Salitre, a pesar de ser una urbanización completamente habitada, pues en el sector aún no existe una empresa dedicada a atender este tipo de necesidades, en tiempo oportuno, lo que se pretende con este proyecto es explotar este mercado meta, brindando un servicio de forma ágil y oportuna, aprovechando la demanda insatisfecha de este sector, donde se desarrolla el negocio, enfocándonos principalmente en crear clientes satisfechos para lograr el posicionamiento de la marca en el mercado y así lograr la sostenibilidad en el tiempo de la microempresa Mostachos express.

El desarrollo de esta propuesta tratará de establecer si crear una empresa de este tipo, en este sector, es rentable, para este efecto se realizarán diversos estudios que examinarán la viabilidad técnica, económica y financiera, así como también se explicarán todos los procedimientos, estrategias y políticas para lograrlo.

Palabras Claves:	Prefactibilidad	Rentabilidad	Mercado meta
-------------------------	------------------------	---------------------	---------------------

Abstract

This final work is based on the analysis of pre-feasibility, developing a business plan to implement a fast food delivery company, the commercial name of it will be Mostachos Express, this business idea is developed by virtue of the fact that This service is not fully exploited in the Milann° Urbanization, located in the sector of the road to Salitre, despite being a completely inhabited urbanization, because in the sector there is still no company dedicated to meeting this type of need, in time timely, what is intended with this project is to exploit this target market, providing a service in an agile and timely manner, taking advantage of the unsatisfied demand in this sector, where the business is developed, focusing mainly on creating satisfied customers to achieve the positioning of the brand in the market and thus achieve sustainability over time of the Mostachos express microenterprise.

The development of this proposal will try to establish whether creating a company of this type, in this sector, is profitable, for this purpose various studies will be carried out that will examine the technical, economic and financial feasibility, as well as all the procedures, strategies and policies to achieve it.

keywords:	Prefeasibility	Cost effectiveness	Target market
------------------	-----------------------	---------------------------	----------------------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula	i
Certificado del tutor	ii
Certificado del tribunal.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
Índice de tablas.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE APÉNDICE	xvii
CAPÍTULO I	17
PROBLEMATIZACIÓN	17
1.1 Tema	17
1.2 Antecedentes generales.....	17
1.4 Planteamiento del problema.....	19
1.5 Preguntas de la investigación	20
1.6 Delimitación del problema.....	21
1.8 Objetivos	27
CAPÍTULO II	28
CONTEXTUALIZACIÓN	28
2.1 Marco Teórico.....	28
Costos de Inversión:.....	28
Los costos operativos	29
2.2 Marco conceptual.....	50
CAPÍTULO III	66
MARCO METODOLÓGICO	66
3.1 Plan de investigación	66
3.2 Tipos de investigación	72
3.3 Fuentes de investigación.....	73
3.4 Población.....	74

3.5 Muestra	76
3.6 Análisis del resultado.....	78
CAPÍTULO IV	81
4. FORMULACIÓN DEL PROYECTO.....	81
4.1 Análisis e interpretación de los resultados	81
4.1.1 La Entrevista	81
4.1.2 La encuesta.....	87
4.2 ESTUDIO DE MERCADO	98
4.2.1 Macroambiente.....	99
Análisis Pest	99
Aspectos políticos:.....	100
Aspecto social:.....	102
Aspecto tecnológico:	103
4.2.2 Microambiente	104
Análisis FODA	104
Fortalezas:.....	104
Oportunidades:.....	105
Debilidades:	105
Amenazas:	106
4.2.3 Análisis de proyección de la oferta	106
4.2.4 Análisis y proyección de la demanda	109
4.2.5 Demanda insatisfecha	111
4.2.6 Servicio:	112
Naturaleza:	112
Composición:	112
Forma de uso:.....	113
Tamaño:	115
Isologo.....	115
Servicio complementario:	116
Valor agregado:.....	116
4.2.7 Precio referencial:	116
4.2.8 Plaza - comercialización.....	117
Análisis y estudio del sector	117
Tipos de empresas que integran el sector	117
Entorno, ámbito geográfico o área de influencia	119

Competencia	120
Proveedores.....	121
4.4.4 ROL DE PAGOS	152
Capítulo V	160
5. Propuesta	160
5.1 Título de la propuesta.....	160
5.2 Autor de la propuesta.....	160
5.3 Empresa auspiciante.....	160
5.4 Área que cubre la propuesta.....	160
5.5 Fecha de presentación.....	160
5.6 Fecha de Terminación.....	160
5.7 Duración del proyecto.....	160
5.8 Participantes del proyecto	161
5.9 Objetivo general de la propuesta.....	161
5.10 Objetivos específicos	161
5.11 Beneficiarios Directos.....	161
5.12 Beneficiarios Indirectos	162
5.13 Impacto de la propuesta	162
5.14 Descripción de la propuesta	162
5.14.1 Ingresos	163
5.14.2 Costos directos e Indirectos	164
5.14.3 Préstamos del proyecto	165
5.14.4 Estados Financieros	166
5.14.5 Flujo de Caja.....	168
5.14.6 Evaluación económica	169
5.14.7 Evaluación financiera.....	171
5.14.8 Relación beneficio – costo.....	171
5.14.9 Tiempo de recuperación de la inversión	172
5.14.10 Análisis de sensibilidad.....	173
5.15 Importancia	175
5.16 Metas del proyecto.....	175
5.17 Finalidad de la propuesta	176
REFERENCIAS	178
APÉNDICE	191

Índice de tablas

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Conflicto.....	20
Tabla 2 Aspectos de prefactibilidad.....	35
Tabla 3 Etapas de factibilidad.....	37
Tabla 4 Estudios de viabilidad económica.....	38
Tabla 5 Operacionalización de las variables.....	63
Tabla 6 Operacionalización de las variables.....	63
Tabla 7 Procesos.....	71
Tabla 8 Plan.....	71
Tabla 9 Tipo de investigación.....	72
Tabla 10 Universo.....	75
Tabla 11 Muestra objetivo.....	77
Tabla 12 Equivalencias.....	77
Tabla 13 Segmentación de la muestra.....	78
Tabla 14 Ocupación.....	88
Tabla 15 Conformidad o Disconformidad.....	89
Tabla 16 Medición de beneficio.....	90
Tabla 17 Tiempo de espera.....	91
Tabla 18 Frecuencia de consumo.....	92
Tabla 19 Días de mayor demanda.....	93
Tabla 20 Horas de mayor demanda.....	94
Tabla 21 Parámetros de precio.....	95
Tabla 22 Consumo de mayor frecuencia.....	96
Tabla 23 Motivos para solicitar un domicilio.....	97

Tabla 24 Ofertantes en el sector	107
Tabla 25 Análisis de la Ofecta	108
Tabla 26 Proyección de la Demanda.....	110
Tabla 27 Análisis de la Demanda Insatisfecha.....	111
Tabla 28 Precio referencial	117
Tabla 29 Tipos de empresas que integran el sector.....	117
Tabla 30 Volumen de facturación del sector.....	119
Tabla 31 Muestra sectorizada.....	119
Tabla 32 Estrategias publicitarias	123
Tabla 33 Costos estrategias publicitarias	125
Tabla 34 Distribución de la oficina	127
Tabla 35 Activos	130
Tabla 36 Elementos para operar.....	134
Tabla 37 Caracterización del proceso	135
Tabla 38 Lista de equipos a utilizar en la operativa del negocio	137
Tabla 39 Profesiograma	143
Tabla 40 Identificación del cargo Gerente - Administrador	144
Tabla 41 Profesiograma Repartidor	145
Tabla 42 Identificación del cargo.....	146
Tabla 43 Rol de pago nómina administrativa.....	152
Tabla 44 Rol de pago nómina operativa.....	152
Tabla 45 Empresas por actividad económica en el cantón Daule	154
Tabla 46 Entes reguladores de la actividad	156
Tabla 47 Ingresos estimados	163
Tabla 48 Costos directos de operación.....	164

Tabla 49 Costos indirectos de fabricación	164
Tabla 50 Costos indirectos de operación.....	165
Tabla 51 Resumen Tabla de Amortización	165
Tabla 52 Estado de Resultado Proyectado	166
Tabla 53 Balance General	167
Tabla 54 Presupuesto Efectivo	168
Tabla 55 Punto de Equilibrio	169
Tabla 56 Proyección de gastos administrativos	170
Tabla 57 Proyección de gastos de ventas	170
Tabla 58 Valor Actual Neto (VAN).....	171
Tabla 59 Tasa Interna de Retorno	171
Tabla 60 Relación Costo Beneficio.....	172
Tabla 61 Escenario esperado.....	173
Tabla 62 Escenario Pesimista.....	174
Tabla 63 Escenario Optimista	174

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Fases del proyecto.....	50
Figura 2 Medidas para el cuidado del medio	61
Figura 3 Ocupación	88
Figura 4 Conformidad o Disconformidad	89
Figura 5 Medición de beneficio	90
Figura 6 Tiempo de espera.....	91
Figura 7 Frecuencia de consumo.....	92
Figura 8 Días de mayor demanda.....	93
Figura 9 Horas de mayor demanda	94
Figura 10 Parámetros de precio.....	95
Figura 11 Consumo de mayor frecuencia	96
Figura 12 Motivos para solicitar un domicilio	97
Figura 13 Análisis de la oferta	108
Figura 14 Proyección de la demanda	110
Figura 15 Análisis de la demanda insatisfecha	111
Figura 16 Coller	114
Figura 17 Coller etiquetado.....	114
Figura 18 Moto de reparto.....	114
Figura 19 Isologo	115
Figura 20 Distribución geográfica.....	118
Figura 21 Plano de la oficina.....	128

Figura 22 Plano eléctrico de la oficina.....	129
Figura 23 Macro localización.....	132
Figura 24 Micro localización	133
Figura 25 Estructura organizacional	142
Figura 26 Diagrama de flujo - Proceso de reclutamiento.....	148
Figura 27 Diagrama de flujo -proceco de selección y contratación.....	150
Figura 28 Diagrama de flujo - inducción del personal.....	151
Figura 29 Punto de equilibrio.....	169

ÍNDICE DE APÉNDICE

Contenidos:	Páginas:
Apéndice A INSTRUMENTO - ENCUESTA.....	191
Apéndice B INSTRUMENTO - ENTREVISTA	194
Apéndice C CONTRATO	196

CAPÍTULO I

PROBLEMATIZACIÓN

1.1 Tema

Proyecto de prefactibilidad para la distribución de comidas rápidas de la microempresa Mostachos Express, en el cantón Daule.

1.2 Antecedentes generales

Desde el inicio de los antiguos mercados griegos, así como en los romanos, se caracterizaban por tener lugares de ventas de comidas que se consumían en el exterior de los mismos, como ejemplo tenemos panes planos con olivas en Roma, así también en Pompeya, la comida se exhibía en mostradores de servicio para ser tomada a la distancia.

En la Edad Media ya se veían a los llamados vendedores ambulantes que ofrecían diferentes tipos de comida para llevar, como ejemplo pasteles calientes en Londres, asados de carnes y quesos en París, etc., a pesar de que estos vendedores tenían mala reputación, sobre todo de vender alimentos en mal estado o carnes corrompidas, eran muy bien aceptados por los habitantes de los diferentes lugares donde ofrecían sus alimentos.

A pesar de que en siglo XVIII se prohíbe en Nueva York la venta ambulante, en los siglos siguientes se siguió con la tradición de vender frutas, pasteles y frutos secos en las calles americanas, y es así como para el siglo XIX en Transilvania, también se vendía jengibre mezclado con maíz, tocino y otras carnes fritas que se tapaban en vasijas de cerámica con brasas en el

interior y se hacía una crema.

Es así como los servicios de entrega a domicilio se remontan a inicios del siglo XIX, cuando los sistemas de refrigeración eran inexistentes, las posibilidades de empaque eran remotas y productos como la leche y la carne eran entregadas puerta a puerta por sus productores. El problema a resolver no tenía que ver con comodidad sino más bien de conveniencia para las partes. El productor garantizaba la compra del producto y el consumidor esperaba productos en el mejor estado de salubridad posible. Luego el sistema se fue perfeccionando y otros servicios se fueron sumando.

Lo que realmente provoca el incremento de la comida para llevar fue la Revolución Industrial, y es así como a principios del siglo XX, las papas fritas se convirtieron en el principal alimento para llevar en Gran Bretaña, posteriormente se introdujo la hamburguesa, y los obreros la acogieron como parte esencial de su alimentación.

El nacimiento de la comida para llevar se sitúa especialmente en Nueva York por el año 1912, donde una conocida cadena de restaurantes vendía la comida a través de una ventanilla, para los años 40 se inician los locales donde se servía comida sin necesidad de salir del coche.

En la actualidad la comida para llevar hace parte de la cotidianidad de la vida del ser humano, y al pasar el tiempo se han fabricado y venden muchos artículos que sirven de soporte para el traslado de los alimentos desde el local al destino hasta el consumidor final, poniendo especial énfasis en la estética del recipiente, ya que éste debe ser atractivo a los ojos del consumidor final, con

todo lo antes mencionado, podemos establecer entonces que el delivery o servicio de entrega a domicilio existe desde hace muchos años. (Aragón, 2020)

Actualmente los moradores de la Urbanización Milann, ubicada en el sector de la vía a Salitre en el cantón Daule, a pesar de ser un conjunto residencial completamente habitado, no ha sido un mercado plenamente explotado, ya que no existe una empresa dedicada a prestar el servicio de entrega a domicilio y los pocos negocios que lo hacen, dependen de un mismo motorizado, que generalmente es un amigo o un pariente del dueño de uno de los negocios, que atiende a varios locales por lo que la entrega se demora demasiado, razón por la que en muchas oportunidades los clientes anulan el pedido, o prefieren ellos mismos recorrer distancias muy largas para retirarlo.

Tomando todas estas consideraciones y en virtud de que hoy en día, por múltiples circunstancias, se ha convertido en una necesidad el hecho de solicitar comida a domicilio, se propone el presente proyecto con la finalidad de satisfacer las necesidades de este mercado, así como también fomentar la microempresa y generar nuevas fuentes de empleo, que beneficiarán no solo al desarrollo económico del sector sino al de los colaboradores que presten sus servicios en la microempresa.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo cuantificar la prefactibilidad del proyecto en la determinación de la viabilidad financiera para la distribución de comidas rápidas de la microempresa Mostachos Express, ubicada en la vía Salitre del cantón Daule, en el periodo fiscal 2020?

1.4 Planteamiento del problema

Los habitantes de la Urbanización Milann, ubicada en el sector vía a salitre, a pesar de ser un conjunto residencial completamente habitado, aún no cuentan con un servicio de entrega de alimentos a domicilio, que lo haga de una manera ágil y oportuna, al ser un sector donde la mayoría de sus habitantes corresponden a una población económicamente activa, pues la mayoría cuenta con trabajo estable, con horarios demandantes y carga operativa muy alta, llegan a sus hogares completamente exhaustos por lo que con mucha frecuencia solicitan comida a domicilio.

La mayoría de los locales dedicados al expendio de alimentos preparados en el sector, no cuentan con el servicio de entrega a domicilio; y, los pocos que lo ofrecen, generalmente solo tienen un motorizado que lo dividen, por decirlo de alguna manera, entre varios locales, por lo que la entrega del producto solicitado se vuelve demorada y deficiente, pues cuando llega el producto solicitado no se encuentra en las condiciones esperadas, más que nada la demora en la entrega ha provocado que muchos casos los pedidos sean anulados por los peticionarios, y en otras ocasiones prefieren solicitar su pedido y retirarlo directamente en el local, pues así tienen la certeza de que lo consumirán en el tiempo que ello lo desean.

Tomando en consideración de que el servicio a domicilio, es el proceso a través del cual se acercan los productos desde su lugar de retiro hasta su lugar de destino, permitiendo que el cliente no tenga que incurrir en desplazamientos hasta el punto de compra, es que se ha planteado la propuesta de instalar una empresa que otorgue este servicio dentro de la urbanización Milann, y una vez consolidado este mercado, expandirse a sectores aledaños.

Es importante destacar que este tema de la entrega de productos a domicilio se ha vuelto un proceso importante en la población, ya que por el estilo de vida que tiene el ser humano, se puede definir si un negocio de distribución de comida es rentable, debido a que el mercado que se desea impactar no ha sido explotado en su totalidad.

Tabla 1
Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
Habitantes no cuentan con un lugar cercano para adquirir comidas rápidas.	Deben trasladarse a grandes distancias para proveerse de estos alimentos
Lugares muy distantes con servicio de entrega a domicilio.	Al recibir el pedido, el alimento ya está casi frío.
El hecho de que los lugares sean distantes.	Provoca que el costo del envío sea más caro.

1.5 Preguntas de la investigación

- ¿Cómo precisar la problemática de la distribución de las comidas rápidas en el sector vía a Salitre?
- ¿Qué estudio permitirá determinar la estructura y esquema de la capacidad operativa de la distribución de comidas rápidas?
- ¿Qué estudio permitirá discernir los métodos organizativos de investigación para el desarrollo del proyecto?
- ¿Por qué efectuar un estudio viabilidad financiera en la distribución de comidas rápidas?

1.6 Delimitación del problema

Campo	:	Empresarial
Área	:	Financiera
Aspectos	:	Costo-beneficio
Tema	:	Proyecto de prefactibilidad para la distribución de Comidas rápidas para la microempresa Mostachos Express GYE, en el cantón Daule.
Espacio	:	Urbanización Milann, sector Salitre, cantón Daule
Tiempo	:	Año fiscal 2020
Línea de Investigación:		Fomento a la micro, pequeña y mediana empresa.

1.7 Justificación

En la mayoría de los países, incluido Ecuador, se ha hecho evidente la necesidad de ganarle tiempo al tiempo, y uno de los mecanismos más utilizados actualmente, es acotar las distancias a la medida de lo necesario, esto obedece al acelerado ritmo de vida que actualmente tienen los seres humanos, y es por esta necesidad que nace la propuesta del presente proyecto.

En la Urbanización Milann, que se encuentra ubicada en la vía a Salitre desde el año 2010 en que se inauguraron sus tres primeras etapas, es un proyecto residencial direccionado a un estrato social medio alto, la construcción de esta urbanización fue sustentada por una constructora privada, al terminar su construcción

con la etapa Turín que es la primera etapa de esta urbanización, última en ser construida, luego de dos años, se construyó una plaza, denominada Plaza Milann, esta plaza cuenta con pocos establecimientos donde se expenden productos de primera necesidad y otros en los que se expenden alimentos almuerzos, platos a la carta, pero solo uno cuenta con un menú poco alentador de comidas rápidas.

Dentro de los sectores aledaños, cuenta con locales que se destacan más que nada comidas rápidas, entre otros, pero para que los moradores de la urbanización Milann, se puedan servir algún alimento rápido debe, con la temperatura y en el momento que ellos lo necesiten, deben avanzar hasta la Aurora que es donde se centralizan estos locales.

Se considera que el presente proyecto es muy conveniente puesto que contribuirá a la comodidad de las personas que habitan en este sector, ya que no necesitarán abandonar la comodidad de su hogar o esperar mucho tiempo hasta que llegue su pedido a la puerta de su domicilio, pues este proyecto se establece como una iniciativa para atender las necesidades del consumidor, de forma rápida y oportuna, con la única premisa de crear clientes satisfechos y poder consolidarnos en el mercado como una empresa líder en el servicio a domicilio.

La relevancia de este proyecto impacta en la sociedad ya que se trata de darle un beneficio a la misma, enmarcándolo en el desarrollo de la microempresa, que son dos factores indispensables en el desarrollo económico que requiere toda sociedad, por un lado se cubre las necesidades de la urbanización Milann, ubicada en el sector de la vía a Salitre, que no dispone de una empresa dedicada a ofrecer este tipo de servicio; y, así mismo fomentará la propuesta de nuevas plazas de empleo para la juventud que hoy en día no cuenta con una fuente de ingreso, todo esto sumado a la

comodidad ofrecida al consumidor, al hacer su pedido vía telefónica.

En este estudio se consideraron implicaciones prácticas pues en su confección, no solo se considera la distribución de comidas rápidas, sino el crecimiento económico de la microempresa, la consolidación en el nicho que se desea impactar y la futura expansión del negocio, que todo proyecto de emprendimiento ambiciona.

(Sobrero, Análiss de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión, 2009) indica que viabilidad financiera es “la capacidad, del actor responsable de un proyecto, de contar con los fondos requeridos por el mismo, en la medida que su ejecución y operación lo demandan o, en su caso, a la capacidad de acceder a fondos complementario”.

Estudios de viabilidad y formulación de proyectos: De acuerdo a (Sobrero, Análiss de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión, 2009), todos los estudios de viabilidad son relacionados con todos aquellos estudios que forman parte de la formulación de cualquier proyecto. La formulación de un proyecto, recorre distintas dimensiones: financiera, técnica, operativa, etc., y a medida que se va tratando cada una de éstas, recorre distintas etapas: idea, perfil, prefactibilidad, diseño definitivo. Un análisis de viabilidad es verificable paso a paso, con los avances de la formulación y recorrido de las etapas del proyecto, ya que en algunos casos pueden ser anteriores, en otros se retroalimentan como insumos recíprocos y en algunos casos se estudia la posibilidad de cristalizar las conclusiones formuladas, en términos de compatibilidad, consistencia y sostenibilidad.

Dimensiones de la Viabilidad: De la relación que pudiere darse entre el interventor y el medio receptor, surge el canal denominado viabilidad, que no es otra cosa que la capacidad que tenga un proyecto de ajustarse al medio intervenido, de

forma sostenible. Se puede decir entonces que viabilidad no es otra cosa que las características de ambos miembros intervinientes en la relación son compatibles, o que las incompatibilidades existentes pueden superarse a través de rediseños en algún aspecto del proyecto o en modificaciones en el receptor.

Así también, los análisis de viabilidad obligan al estudio de las distintas dimensiones del ambiente las que se pondrán de manifiesto todos los impactos del proyecto, éstos permitirán la prevención de incompatibilidades, inadecuaciones, conflictos u otros aspectos que puedan tropezar la preparación, ejecución u operación para lograr los resultados esperados. Entre las dimensiones que se deben estudiar tenemos:

- Financieras
- Jurídicas
- Institucionales-organizativas
- Técnicas-operativas
- Tecnológicas
- Ambientales
- Sociales
- Políticas

Se debe dejar claro que a medida que el proyecto avance, puede ser que se pongan de manifiesto el estudio de otros análisis específicos, pero se parte de los ocho citados anteriormente. (Sobrero, Análisis de Viabilidad: La cienicienta en los Proyectos de Inversión, 2009).

Viabilidad económica: La creación y estudio de este proyecto de prefactibilidad es necesario, porque gracias a él se podrá encontrar los medios para saber si los pasos a seguir son los más adecuados, además en el caso de encontrarlo factible, es uno de los requisitos que cualquier posible socio nos solicitará para tomar la decisión de ingresar o no al negocio, por lo que se hace necesario que este estudio sea efectuado con absoluta diligencia.

Desde el punto de vista comercial es un plan viable, ya que los pocos negocios de comidas que rápidas que existen, son alejados del sector y no logran atender con la celeridad que el consumidor requiere el pedido en la puerta de su domicilio, el hecho de captar los pedidos en un horario promedio de entre las 23h00, potenciará el porcentaje de la demanda, trayendo como resultado una mayor participación en el mercado, pues el objetivo es captar clientes en otras urbanizaciones aledañas al sector.

Viabilidad sociocultural: El presente proyecto trata de establecer la factibilidad de la distribución de comidas rápidas en la urbanización Milann, en este se propondrán las formas más adecuadas para la distribución de este tipo de alimentos, así mismo se determinará la rentabilidad que aspira tener el presente proyecto, generando fuentes de empleo y alternativas para la inversión.

Al tratarse de traslado de alimentos destinados directo para el consumo, se deben tener en cuenta las normas de calidad, seguridad, higiene, y la ley que ampara al consumidor, por lo que el medio de transporte donde se llevará a efecto esta distribución, debe reunir las condiciones adecuadas para el traslado de estos productos desde su lugar de origen hasta su destino.

Cada una de las partes que intervinientes en este proyecto, es decir quién va a ofrecer el producto y quien lo va a recibir, tienen puntos de vista diferentes en cuanto a calidad se refiere, por lo que se deberá tener mucho cuidado evaluando detalladamente los intereses sectoriales como son los patrones culturales o ideológicos para satisfacer a los consumidores finales, y así establecer un lazo permanente entre el consumidor y el negocio, lo que posteriormente permitirá su consolidación en el mercado.

Viabilidad financiera: El presente proyecto goza de viabilidad financiera, pues por estar enfocado al emprendimiento micro empresarial, hace que tenga valor para BANEQUADOR (ex Banco Nacional de Fomento), que hoy en día de acuerdo a la iniciativa del gobierno ecuatoriano, está fomentando mediante créditos a los microempresarios, así también están las Instituciones privadas del sector financiero que cuentan con sus propios programas y políticas de crédito para incentivar los emprendimientos.

Viabilidad técnica: Esta propuesta, goza de viabilidad técnica toda vez que se encuentra direccionado al estudio del costo-beneficio que se espera obtener, y esto se realizará mediante el estudio y análisis de la teoría para escoger el mejor escenario posible para desarrollar este proyecto.

Viabilidad política:

El desarrollo de este proyecto, está íntimamente ligado al segundo eje del Plan Nacional de Desarrollo, para el periodo 2017-2021, que corresponde al “Economía al servicio de la sociedad”, que plantea consolidar el sistema económico social y solidario, ampliar la productividad y competitividad, generar empleo digno, defender la dolarización y redistribuir equitativamente la riqueza”. ((CNP), 2017-2021).

Viabilidad legal:

Para el presente proyecto se visualiza una amplia viabilidad legal, ya que nuestra Ley de Régimen Tributario Interno (Asamblea Nacional, 2019), establece una preferencia al sector artesano produciendo beneficios tributarios como es la exoneración de impuestos y reducción de otros, esto se ve reflejado también el Art. 02 y 53 del Código Orgánico de la Producción, comercio e inversiones. (Asamblea

Nacional, 2019).

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Analizar la viabilidad financiera en la distribución de comidas rápidas en la urbanización Milann, ubicada en el sector de la vía a Salitre, para la determinación de la factibilidad económica.

1.8.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la problemática de la distribución de las comidas rápidas en la urbanización Milann, ubicada en el sector vía a Salitre mediante un estudio de mercado.
- Formular desde la teoría la estructura y esquema de la capacidad operativa de la distribución de comidas rápidas a través de un estudio técnico.
- Diferenciar métodos y herramientas organizativas de investigación apropiadas en el desarrollo del presente proyecto a través de un estudio administrativo.
- Determinar la viabilidad financiera para la distribución de comidas rápidas en la urbanización Milann.

Conclusión:

En este capítulo, se analizaron los antecedentes generales, a través de la formulación del problema se identificó que se desea, así también se dejaron sentadas las razones por las que esta propuesta goza de la viabilidad económica, sociocultural, técnica, política y legal, y mediante, a través del objetivo general y los objetivos específicos, se marca el horizonte hacia dónde va enrumada la presente propuesta.

CAPÍTULO II

CONTEXTUALIZACIÓN

2.1 Marco Teórico

Costos de Inversión:

Los costos de inversión, llamados también costos pre-operativos, corresponden a aquellos que se incurren en la adquisición de los activos necesarios para poner el proyecto en funcionamiento, ponerlo "en marcha" u operativo. Para decirlo de una forma sencilla son todos aquellos costos que se dan desde la concepción de la idea que da origen al proyecto hasta poco antes de la producción del primer producto o servicio.

Por ejemplo, en un proyecto de una carretera que une dos ciudades, los costos de inversión serán todos los que se dan desde la elaboración de los estudios preliminares hasta antes de inaugurar la carretera para que circulen a través de ella los primeros vehículos.

La etapa pre-operativa, aquella en la que se generan los costos de inversión, comprende los siguientes costos (con variaciones dependiendo del tipo de proyecto): estudios de factibilidad, estudios definitivos (ingeniería conceptual, ingeniería de detalle), planos y licencias, terrenos, edificios, instalaciones fijas, bienes de capital (aquellos que sirven para la producción de otros bienes, como maquinarias y equipos); mobiliario, entre otros. Adicionalmente, en la etapa pre-operativa se debe contar con el capital de trabajo, el fondo de maniobra que sirve para costear los activos corrientes que harán posible el inicio de la etapa operativa del proyecto.

También es importante considerar dentro de los costos de inversión las futuras

reposiciones de bienes de capital que posiblemente el proyecto requiera; por ejemplo, si un proyecto tiene una vida útil de 20 años (se espera que durante 20 años produzca el bien o servicio para el que fue creado) y tiene al inicio una maquinaria que tiene sólo 6 años de vida útil, entonces será necesario hacer tres reposiciones de dicha maquinaria para que el proyecto siga funcionando.

Los costos operativos

Por otro lado, los costos operativos son todos aquellos que se dan desde la puesta en marcha del proyecto hasta el final de su vida útil. Aquí se tienen los siguientes: costos de producción (sueldos y salarios del personal, insumos, etc.), gastos de mercadotecnia, gastos administrativos y generales, gastos de la gerencia del proyecto, gastos financieros, impuestos, entre otros. Un componente muy importante de estos costos son los costos de mantenimiento que requieren los bienes de capital.

A diferencia de los costos de inversión que se dan una sola vez (salvo los costos de reposición), los costos operativos son periódicos. Su frecuencia es relativamente alta (semanal, quincenal, mensual).

Resumiendo, mientras los costos de inversión son esenciales para dejar el proyecto listo para que empiece a funcionar en el largo plazo, los costos de operación permiten que el proyecto funcione en el día a día, en el corto plazo.

Las empresas privadas y las entidades públicas deben resolver una importante cuestión cuando toman decisiones de inversión: plantear bien ambos tipos de costos. Un error frecuente es elegir proyectos con el menor costo de inversión, aunque sus costos de operación y mantenimiento sean mayores, o simplemente no tomar en cuenta los costos operativos porque corresponden a otra etapa.

Una correcta decisión en la elección de un proyecto es considerar ambos costos antes de ejecutarlo. Los costos de operación y mantenimiento son los que darán sostenibilidad al proyecto y se incurrirán en ellos por varios años. No se podrán cambiar hasta que se incurran en nuevos costos de inversión.

Para poder comprender lo que es la prefactibilidad, primero haremos un breve repaso sobre puntos importantes que corresponden a las primeras etapas de un proyecto de inversión, la etapa de la idea es por dónde se comenzará todo proyecto, ya que toda propuesta de inversión, evidentemente nace de una idea inicial, que posteriormente se va a desarrollar hasta llevarla a su etapa final.

La etapa de IDEA puede enfrentarse sistemáticamente bajo una modalidad de gerencia de beneficios; es decir, donde un esquema de búsqueda permanente de nuevas ideas de proyecto. Para ello identifica ordenadamente problemas que puedan resolverse y oportunidades de negocio que puedan aprovecharse. Los diferentes modos de solucionar un problema o aprovechar una oportunidad constituirán las ideas del proyecto. (Baena, 2017)

En esta etapa se identifica el problema o la necesidad que se va a satisfacer y se identifican las alternativas básicas mediante las cuales se resolverá el problema. La etapa de idea corresponde al proceso sistemático de búsqueda de posibilidades para solucionar problemas o ineficiencias en el entorno y aprovechar las oportunidades de negocios. Se trata de la solución de un problema. En esta etapa, la evaluación del proyecto se hace a partir de la información existente, el juicio común y la opinión que da la experiencia; en términos monetarios sólo presenta cálculos globales de las inversiones, los costos y los ingresos, sin entrar a investigaciones profundas. (Padilla M. C., 2011, pp. 53-56)

Los autores citados, manifiestan que la etapa de la idea corresponde al aprovechamiento de las oportunidades de negocios que se presenten, para poderlas desarrollar y sacar adelante en cualquier sector que se pretenda desarrollar, por lo que la autora del presente proyecto, concuerda con lo expuesto por ambos autores en virtud de que esta propuesta nace de una idea cuya prefactibilidad va a ser analizada.

En la etapa de PREINVERSIÓN se realizan los tres estudios de viabilidad: perfil, prefactibilidad y factibilidad

Para (Baena, 2017), el Perfil “se elabora a partir tanto de información existente, juicio común y de la opinión que da la experiencia. Los términos monetarios solo presentan estimaciones muy globales de las inversiones, costos o ingresos, sin entrar a investigaciones de terreno”.

El estudio de perfil es el más preliminar, estático, y basado en información secundaria y cualitativa (opiniones de expertos o cifras estimativas). Es la gran visión o identificación de la idea, que se elabora a partir de información existente, el juicio común y la opinión de la experiencia. En términos monetarios sólo presenta cálculos globales de las inversiones, los costos y los ingresos, sin entrar a investigaciones de campo. Naturalmente, la información a este nivel debe aportar precisión a la de la fase de idea, lo que se concreta en cada aspecto del proyecto según lo siguiente:

Mercado o destino de la producción. Definición preliminar del segmento o nicho de mercado al que apunta el proyecto y juicio sobre la viabilidad de lograrlo.

Indicación del tamaño de la inversión, en términos de rangos muy amplios, donde se aceptan márgenes de error considerable, pero menores a los de la

idea. Indicaciones preliminares de la factibilidad de financiar dicha inversión.

Identificación del proceso tecnológico que aplicaría el proyecto y juicio preliminar sobre la accesibilidad y dificultades para su adaptación por parte, de la empresa o entidad que ejecutaría el proyecto.

Identificación del tipo de empresario requerido, y su comparación con las características socioeconómicas de la empresa o institución interesada, cuando ella ha sido identificada. En esta etapa se requiere una definición precisa de dicha empresa o institución, en tanto en la fase previa era suficiente con describir el tipo de empresa o institución interesada.

Caracterización de la localización prevista en términos de micro localización específica de acuerdo con la división en áreas definidas.

Comentarios específicos sobre los impactos ambientales y sociales previstos, favorables y desfavorables.

Comentarios sobre la eventual necesidad de inversiones en infraestructura física y social que pudiera requerir el proyecto, identificando si pertenecen al ámbito municipal, nacional o sectorial, señalando las instituciones involucradas en su concreción.

En esta etapa se evalúan las diferentes alternativas partiendo de la información técnica y se descartan las que no son viables. Se especifica y describe el proyecto con base en la alternativa seleccionada. Por lo general, la información en que se apoya la elaboración del perfil proviene de fuentes de origen secundario como encuestas, cuestionarios, etc. (Padilla M. C., 2011, pp. 53-56).

De acuerdo a la interpretación de los autores citados anteriormente, aclaran que para elaborar un perfil que cumpla con los requerimientos que el proyecto necesita, el gestor del mismo debe prestar especial atención al entorno, así también, tener en

cuenta aspectos importantes como son fuentes de información ya existentes, el juicio común debe estar aislado de las emociones, esto permitirá aterrizar las ideas y se debe estar abierto a las opiniones de las de las personas que puedan aportar con sus experiencias con relación al tema que se desea desarrollar, hay que recordar que el estudio del perfil más que buscar si el proyecto es rentable o no, se centra en determinar la justificación del abandono o la puesta en marcha del mismo.

El estudio de la PREFACTIBILIDAD profundiza en la investigación, y se basa principalmente en la información de fuentes secundarias para definir, con cierta aproximación, las variables principales referidas al mercado, o a las alternativas técnicas de producción y a la capacidad financiera de los inversionistas.

En términos generales, se estiman las inversiones probables, los costos de operación y los ingresos que demandará y generará el proyecto. Este estudio se caracteriza fundamentalmente por descartar soluciones con mayores elementos de juicio. Para ello se profundizarán los aspectos señalados preliminarmente como críticos por el estudio del perfil, aunque sigue siendo una investigación basada en información secundaria, no demostrativa.

La aproximación de las cifras hace recomendable la sensibilización de los resultados obtenidos, o sea, medir cómo cambia la rentabilidad ante modificaciones en el comportamiento de las variables. Como resultado de este estudio, surge la recomendación de su aprobación, su continuación a niveles más profundos de estudios, su abandono o su postergación hasta que se cumplan determinadas condiciones mínimas que deberán explicarse. (Baena, 2017)

Prefactibilidad conocida como anteproyecto, es un análisis que profundiza la

investigación en las fuentes secundarias y primarias en el estudio de mercado, detalla la tecnología que se empleará, determina los costos totales y la rentabilidad económica del proyecto. Es la base en que se apoyan los inversionistas para tomar una decisión.

En esta etapa se realiza una evaluación más profunda de las alternativas encontradas viables y se determina la bondad de cada una de ellas. Es dinámica, proyecta los costos y beneficios a lo largo del tiempo y los expresa mediante un flujo de caja (la información es primaria).

Implica un nivel de precisión de la información utilizada que excede el nivel de perfil y que debe permitir calcular la rentabilidad de la inversión. Ésta es calculada en términos privados y desde la óptica del conjunto de la economía nacional. (Padilla M. C., 2011).

De acuerdo a lo citado por ambos autores, el estudio de prefactibilidad, está basado en un análisis más exhaustivo de la investigación entregada a través de las fuentes primarias y secundarias, así como la estimación de las inversiones probables, los costos de operación y los ingresos que demandará y generará el proyecto.

Este estudio se caracteriza fundamentalmente por descartar soluciones con mayores elementos de juicio, es el análisis que proporcionará al gestor del proyecto, los conocimientos necesarios para establecer a ciencia cierta si el proyecto se debe postergar, continuar o abandonar por completo. Por lo que la autora del presente proyecto y tomando en consideración todo lo expuesto anteriormente, concuerda con la conceptualización de ambos autores.

Se debe recordar que el estudio de prefactibilidad proporcionará a la gestora del presente proyecto información necesaria para establecer si al ejecutar el presente proyecto se obtendrá la rentabilidad necesaria para lograr mantenerlo de forma

sustentable en el tiempo

Tabla 2
Aspectos de prefactibilidad

Aspectos	Detalle
Antecedentes del proyecto	Establece las bases con las cuales se debe fundamentar el proyecto
Aspectos de mercado y comercialización	Corresponden a los factores que se deben analizar en el transcurso del estudio de prefactibilidad.
Aspectos técnicos	Se estudia la disponibilidad de materias primas, la localización del proyecto, así como los aspectos de tecnología
Aspectos organizativos	En este aspecto se debe analizar el tipo de organización que tendrá la futura empresa, el número de socios, entidades, etc.
Aspectos financieros	Estudia los ingresos y egresos, se realizan los estados financieros, etc.
Evaluación del proyecto	Es de vital importancia, ya que, junto con el análisis financiero y social del proyecto, se busca reunir indicadores que midan los beneficios financieros y sociales del proyecto

Autor: (Padilla M. C., 2011)

Adaptado por: Haro (2019)

El estudio más acabado, denominado “FACTIBILIDAD”, se elabora sobre la base de antecedentes precisos obtenidos mayoritariamente a través de fuentes de información primarias. Las variables cualitativas son mínimas, compradas con las de los estudios anteriores. El cálculo de las variables financieras y económicas debe ser suficientemente demostrativo para justificar la valoración

de los distintos ítems. Este estudio constituye el paso final de la etapa de pre inversión. Por tal motivo, entre las responsabilidades del evaluador, más allá del simple estudio de viabilidad, está la de velar por la optimización de todos aquellos aspectos que dependen de una decisión de tipo económico como, por ejemplo, el tamaño, la tecnología o la localización del proyecto, entre otros. El estudio de proyectos, cualquiera sea la profundidad con que se realice, distingue dos grandes etapas: la de formulación y preparación, y la de evaluación. La primera tiene dos objetivos: definir todas las características que tengan algún grado de efecto en el flujo de ingresos y egresos monetarios del proyecto, y calcular su magnitud. La segunda etapa, con metodologías muy definidas, busca determinar la rentabilidad de la inversión en el proyecto. (Baena, 2017).

La factibilidad en esta etapa se perfecciona la alternativa recomendada, generalmente con base en la información recolectada. Es el nivel más profundo, conocido como proyecto definitivo o proyecto simplemente. Contiene básicamente toda la información del anteproyecto, pero aquí son tratados los puntos más finos. Aquí no sólo deben presentarse los canales de comercialización más adecuados para el producto, sino que deberá presentarse una lista de contratos ya establecidos; se deben actualizar y preparar por escrito las cotizaciones de la inversión, presentar los planos arquitectónicos de la construcción, etcétera. (Padilla M. C., 2011)

Con respecto al proceso de factibilidad, éste corresponde a un estudio más profundo ya que debemos evaluar la optimización de los recursos, tomando en consideración el tamaño, la tecnología y la ubicación del proyecto, tomando en cuenta el impacto que éstas tendrán en el flujo de ingresos y egresos monetarios del

proyecto, así también se evaluaremos las metodologías que nos permitirá medir la rentabilidad del proyecto.

Tabla 3
Etapas de factibilidad

Aspectos	Detalle
Factibilidad Técnica	Determina si es posible física o materialmente hacer un proyecto. Puede incluso llegar a evaluar la capacidad técnica y motivación del personal involucrado
Factibilidad Legal	Determina la existencia de trabas legales para la instalación y operación normal del proyecto, incluyendo las normas internas de la empresa.
Factibilidad Económica	Determina la rentabilidad de la inversión en un proyecto
Factibilidad de Gestión	Determina si existen las capacidades gerenciales internas de la empresa para lograr la correcta implementación y eficiente administración del negocio.
Factibilidad Política	Corresponde a la intencionalidad de quienes deben decidir si quieren o no implementar un proyecto, independientemente de su rentabilidad
Factibilidad Social	Establece los beneficios que la ejecución del proyecto traerá a la comunidad en el mejoramiento de su nivel de vida.

Autor: (Padilla M. C., 2011)

Adaptado por: Haro (2019)

Debemos recordar que el estudio completo de un proyecto requiere realizar por lo menos cuatro estudios complementarios: de mercado, técnico, administrativo-legal-organizacional, y financiero. Los tres primeros nos brindarán información económica de costos y beneficios, el último construye los flujos de caja y evalúa el proyecto. (Baena, 2017)

Tabla 4
Estudios de viabilidad económica

Aspectos	Detalle
Estudio técnico	El análisis de viabilidad financiera de un proyecto, el estudio técnico tiene por objeto proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación pertinentes a esta área.
Estudio de mercado	Corresponde al análisis de la oferta y la demanda, o de los precios del proyecto
Estudio Organizacional-administrativo-legal	Uno de los aspectos que menos se tiene en cuenta en los estudios de proyecto es aquel que se refiere a los factores propios de la actividad de su administración: organización, procedimientos administrativos y aspectos legales.
Estudio financiero	Corresponde a la última etapa del análisis de viabilidad financiera de un proyecto. El objetivo de esta etapa es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores.

Autor: (Nassir Sapag Chain, 2008)

Adaptado por: Haro (2019)

En la tabla que antecede se establecen cada uno de los estudios que se deben efectuar para llevar a cabo un proyecto.

2.1.1 Estudio de Mercado

Para (Nassir Sapag Chain, 2008) el estudio de mercado “Es más que el análisis y la determinación de la oferta y la demanda, o de los precios del proyecto”. (p.26)

Podría decir entonces que el estudio de mercado, no solo es saber captar a un posible cliente, sino que lo podemos asociar mucho más al arte de conocer sus necesidades, convencerlo de que tú eres su mejor opción en el mercado y mantenerlo como cliente potencial.

"Proceso de planificar, recopilar, analizar y comunicar datos relevantes acerca del tamaño, poder de compra de los consumidores, disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor, con la finalidad de ayudar a los responsables de marketing a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing en una situación de mercado específica" (Thompson, 2019)

De acuerdo a la definición del autor, el estudio de mercado es el hecho de realizar una observación y verificación de nuestro entorno para determinar ciertos aspectos relevantes que nos darán la oportunidad de ingresar a competir a un determinado mercado, con la finalidad de ampliarlo.

Debemos tener en cuenta que dentro del estudio de mercado es muy importante dejar validada las estrategias que se utilizarán para ingresar al mercado como son: publicidad, promociones, políticas de distribución, políticas de precios, políticas de crédito, etc., son muchas y muy importantes las decisiones que se tomarán respecto a la estrategia comercial, las mismas que se basarán en los resultados obtenidos de los análisis previos, se debe tener claro que las decisiones que se tomen tendrán impacto directo en la rentabilidad del proyecto por las consecuencias económicas que se manifiestan en el flujo de ingresos y egresos.

2.1.2 Estudio Técnico

Una de las conclusiones de este estudio es que se deberá definir la función de producción que optimice el empleo de los recursos disponibles en la

producción del bien o servicio del proyecto. De aquí podrá obtenerse la información de las necesidades de capital, mano de obra y recursos materiales, tanto para la puesta en marcha como para la posterior operación del proyecto. En particular, con el estudio técnico se determinarán los requerimientos de equipos de fábrica para la operación y el monto de la inversión correspondiente. Del análisis de las características y especificaciones técnicas de las máquinas se precisará su disposición en planta, la que a su vez permitirá hacer una dimensión de las necesidades de espacio físico para su normal operación, en consideración con las normas y principios de la administración de la producción. El análisis de estos mismos antecedentes hará posible cuantificar las necesidades de mano de obra por especialización, y asignarles un nivel de remuneración para el cálculo de los costos de operación. De igual manera, deberán deducirse los costos de mantenimiento y reparaciones, así como el de reposición de los equipos. La descripción del proceso productivo posibilitará, además, conocer las materias primas y los insumos restantes que éste demandará. Como ya se mencionó, el proceso productivo se elige por medio tanto del análisis técnico, como del análisis económico de las alternativas existentes. (Nassir Sapag Chain, 2008)

2.1.3 Estudio Organizacional-administrativo:

Para cada proyecto es posible definir la estructura organizativa que más se adapte a los requerimientos de su posterior operación. Conocer esta estructura es fundamental para definir las necesidades de personal calificado para la gestión y, por tanto, estimar con mayor precisión los costos indirectos de la mano de obra ejecutiva. Al igual que en los estudios anteriores, es preciso simular el proyecto en operación. Para ello deberán definirse, con el detalle que

sea necesario, los procedimientos administrativos que podrían implementarse junto con el proyecto. Pueden existir diferencias sustanciales, entre los costos de llevar registros normales frente a los computacionales, y mientras en algunos proyectos convenga la primera modalidad, en otros puede ser más adecuada la segunda. La decisión de desarrollar internamente actividades que pudieran subcontratarse influye directamente en los costos por la mayor cantidad de personal que pudiera necesitarse, la mayor inversión en oficinas y equipamiento y el mayor costo en materiales y otros insumos. Como puede apreciarse, una decisión que pareciera ser secundaria lleva asociada una serie de inversiones y costos que ningún estudio de proyectos podría obviar. (Nassir Sapag Chain, 2008)

Un estudio organizacional involucra a todo el personal que forma parte de una empresa con la finalidad de determinar y conseguir datos necesarios en base al funcionamiento de esta, es claro que un socio capitalista antes de invertir querrá conocer de forma precisa en qué lugar será colocado su capital, por lo que se hace necesario que sea una entidad con todos sus documentos en regla y totalmente legales, además su personal lo suficientemente capacitado en las actividades a ejecutar, en resumen total transparencia y orden con el fin de evitar inconvenientes, generalmente aceleración del ritmo de cambio en todas las actividades, retorno a la economía productivista.

2.1.4 Estudio Financiero: “Los objetivos de esta etapa son ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionaron las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la evaluación del proyecto y estudiar los antecedentes para determinar su rentabilidad” (Nassir Sapag Chain, 2008).

Dentro de este estudio se deben estudiar el costo de inversión, así como todos los gastos que se deben realizar durante el ciclo de vida del negocio, se debe tener en cuenta que se puede presentar la necesidad de adquirir nuevos implementos para el funcionamiento del negocio. Los estados financieros con la radiografía exacta de la situación económica del negocio ya que muestran los datos numéricos con los que se podrán tomar decisiones financieras para el negocio.

El análisis costo – beneficio (ACB) consiste en crear un marco para valorar si en un momento específico en el tiempo, el costo de una medida específica es mayor en relación a los beneficios procedentes de la misma. El costo beneficio permite pronosticar cual decisión es la más apropiada en términos económicos en un proyecto específico.

El beneficio de forma implícita o explícita resulta complicado calcular la magnitud de su beneficio producto, su cuantificación y evaluación no se manifiesta como en el caso del costo, este último puede calcularse con mayor facilidad. Hay que considerar que tanto el costo como el beneficio forman parte de un proceso de evaluación de alternativas para elegir la mejor decisión.

Para (Snell, 2011, p. 55) “el análisis del costo beneficio es una técnica formal adaptada y clara, sistemática y de decisiones racionales, aplicada en especial cuando se enfrentan con las alternativas complejas o de tiempos inciertos”.

(Cervone H. , 2010, pp. 76-79) mencionó que el método del costo – beneficio no es totalmente objetivo, suministra un proceso sencillo de formularios para un proyecto, su fórmula se trata de restar los costos relacionados con un proyecto de la suma total de los beneficios de realizar un proyecto. El cálculo del costo se dificulta por diferentes técnicas de valoración monetaria que pueden modelar y la valoración

de elementos intangibles como el costo de una oportunidad perdida que podría ser subjetivo.

El costo – beneficio ha sido utilizado en diferentes áreas (Cervone H. , 2010, pp. 76-79), menciona “que el costo – beneficio se ha relacionado históricamente con los procesos de planificación y presupuestario gubernamental, con el tiempo ha sido aplicado para contribuir en el sector privado”. En la actualidad el análisis costo – beneficio se aplica para proporcionar justificación de una manera detallada los beneficios financieros de un proyecto en donde estos superen a los costos.

(Anderson, 2011, pp. 45-57) indicaron que los costos y beneficios en economía no son obligatoriamente medidos en términos monetarios, pero los políticos prefieren las medidas monetarias ya que normalmente estas pueden ser comparables. Los autores mencionan que hay algunos enfoques para el análisis económico entre estos el costo – beneficio, costo – de rentabilidad y análisis de minimización de costos. El análisis costo – beneficio es conceptualizado como el “patrón oro” para el análisis económico ya que los costos y los beneficios de las opciones se dan de manera monetaria y estos se pueden comparar.

Con esta reflexión, se puede interpretar que por donde sea que desencadene el análisis de costo beneficio, siempre va a ser el estudio que abarque la parte económica de todo proyecto, pues se establece claramente que el peso mayoritario gira en torno a lo monetario.

Por otra parte respecto a las clases de valor (Hausken, 2016, pp. 454-469) en su investigación donde analiza las perspectivas del costo beneficio de la guerra de Irak plantea que “existen tres clases de valor: humanos, económicos y de influencia que pueden ser ganados o perdidos al iniciar una guerra y a cada valor le asignaron un

peso diferente según lo evaluado por varios actores”. Concluye que la teoría ha permitido evaluar los costos y beneficios de forma sistemática.

El rol de las estimaciones ganadas, el valor percibido de las vidas humanas, el valor económico, el valor de influencia y diferentes pesos inciden en la decisión de iniciar o no una guerra de manera diferente, es por esto que actualmente contamos con organismos dedicados a solucionar los conflictos mediante el diálogo.

(Francis, 1976, pp. 189-192) indicó que el análisis costo – beneficio es un método de toma de decisiones cuya intención es cuantificar los beneficios que se pueden obtener de un curso dado de acción, expresarlos en términos financieros (o en términos financieros equivalentes) para después deducir los costos sociales y financieros estimados con el objetivo de que los resultados del curso de acción sean evaluados, valorados y expresados en términos monetarios.

La autora está de acuerdo con el análisis de Francis, ya que todo proyecto debe tener una rentabilidad que permitirá seguir operando, ya que estamos en un mercado tan competitivo, donde si no tenemos el retorno de la inversión, no se puede permitir seguir funcionando por cuanto no tendría la liquidez necesaria para afrontar mis gastos.

(Cervone H. , 2010, pp. 98-100) mencionó que el “análisis costo – beneficio es una técnica considerablemente usada por el sector privado para determinar si un proyecto se puede iniciar o no. El uso del análisis costo – beneficio representa una metodología convincente para justificar un proyecto”.

La autora concuerda plenamente con el criterio dado por (Cervone H. , 2010) ya que de acuerdo a la literatura el análisis costo – beneficio de un proyecto

específico, será rentable siempre y cuando la relación costo – beneficio sea mayor que la unidad, ya que para que todo proyecto se vuelva factible debe existir un retorno de la inversión ya que si éste no existiera, el proyecto no sería conveniente.

Existen algunos métodos que se utilizan con frecuencia en el análisis del costo beneficio así tenemos:

El punto de equilibrio:

Periodo de evaluación:

En donde:

I_0 = Es la inversión inicial del proyecto

F_t = Es el valor de los flujos de caja

Valor presente neto / VAN:

En donde: F_t = Flujos de dinero de caja en cada periodo t

I_0 = Inversión realizada en el momento inicial ($t=0$)

n = Número de periodos de tiempo

k = Tipo de descuento o tipo de interés exigido a la inversión

Tasa interna de retorno / TIR:

En donde: F_t = Flujos de dinero de caja en cada periodo t

I_0 = Inversión realizada en el momento inicial ($t=0$)

n = Número de periodos de tiempo

(McIntosh, 2010, pp. 115-118) en su investigación mencionaron que “el análisis costo beneficio extiende el principio de Pareto dando valores monetarios sobre los beneficios y costos a los afectados por el cambio”. Dentro de este análisis se puede apreciar que todos los parámetros cuentan con un valor monetario, existen

algunos elementos para el análisis costo – beneficio dentro de los cuales mencionaremos los siguientes:

Supuestos. - El análisis toma como base los supuestos que permitirá simplificar un universo. Entre los supuestos significativos están los objetivos los mismos que representan la base para la evaluación de los beneficios. El análisis debe comenzar con un conjunto de supuestos específicos.

Modelo. - El análisis costo beneficio utiliza un modelo para conceptualizar el universo de servicios. Este modelo incorporara las ecuaciones necesarias, contiene una descripción cualitativa de los elementos importantes del universo.

Restricciones. - En un mundo sin restricciones, en cada entorno realista se encuentran restricciones entre ellos: limites presupuestales, factores políticos y otros factores cualitativos que no pueden ser cuantificados, por esta razón el análisis costo – beneficio contiene la identificación y discusión de dichos aspectos.

Alternativas. - lo fundamental del análisis costo – beneficio es la comparación de alternativas. El análisis iniciara con un conjunto de alternativas específicas. En ocasiones existirá una sola alternativa lo que provoca problemas analíticos complicados.

Especificaciones y valoración de costos y beneficios. - El análisis costo beneficio se plantea cuantitativamente. Por lo general se utiliza un común denominador para expresar a todos de una manera comparable (al igual que en la asignación de pesos). A pesar que no se posible asignar todos los costos y beneficios utilizando un común denominador de cualquier manera se

especifican cuantitativamente, que es esencial para la técnica.

Consideración explícita del tiempo. - El análisis costo – beneficio debe considerar el valor variable de un costo o beneficio según el tiempo en el que se desarrolla, esto se consigue por medio de la división de proyectos en periodos diferentes y la utilización de una “tasa de descuento” para comparar los valores del presente y futuro.

Incertidumbre. - La incertidumbre podría clasificarse en dos tipos la primera el “riesgo” en las que las posibilidades y las probabilidades están bien definidas de una situación y el otro tipo de incertidumbre en donde no se conocen las probabilidades de cada posibilidad. Los dos tipos se utilizan para cada problema en donde se usan técnicas que tratan el riesgo en cuanto a la incertidumbre requiere de un mayor análisis.

Para (de Rus, 2008, p. 20) en el análisis costo-beneficio “No se comparan ingresos con costos, sino beneficios sociales con costos sociales, el resultado de restar los costos sociales de los beneficios sociales es el beneficio social neto del proyecto”.

(Herrera, Velasco, Denen, & Radulovich, 1994, p. 43) Estos autores mencionan que “La relación beneficio-costo muestra la cantidad de dinero que retorna por cada unidad monetaria invertida”. Con esta explicación, los autores quieren decir que por cada dólar que invirtamos en este proyecto siempre vamos a tener una rentabilidad.

Trata de comparar el costo potencial con el costo contable en el caso de una acción concreta: el costo contable indicaría el gasto necesario en la obtención del efecto deseado y el potencial, las ventajas asociadas a ese efecto. El

análisis costo-beneficio es el examen de los programas operativos de asistencia sanitaria considerando sus beneficios y costos en términos económicos con objeto de seleccionar el que proporcione el máximo beneficio neto. (Varo, 1994, p. 49)

Se puede decir entonces, que el análisis costo-beneficio abarca el estudio económico de una forma profunda y detallada, ya que con éste se intenta establecer si los impactos positivos o negativos de una operación están justificados con relación a los costos.

Un instrumento importante para la evaluación de la eficiencia es el análisis costo-beneficio (ABC) que se basa en una definición de eficiencia como diferencia entre los beneficios monetarios de una actividad y sus costos monetarios. El análisis costo beneficio sirve para comprar alternativas de actuación del sector público como programas alternativos de inversión o sistemas alternativos de un servicio público. (Gutiérrez, 2006, p. 255)

Con este análisis el autor permite interpretar que el análisis ABC es una herramienta funcional que nos permitirá conocer si los beneficios de un proyecto serán mayores a los costos en los que incurriremos si lo ponemos en marcha.

El análisis costo beneficio es una técnica utilizada para evaluar proyectos de inversión que consiste en comparar los costos asociados a la realización de un proyecto versus los beneficios financieros que producirá el proyecto, esta técnica tiene sus dificultades debido a que no todos los proyectos pueden ser cuantificables los beneficios en dinero, hay proyectos cuyos beneficios son sociales no cuantificable en dinero, especialmente los proyectos del sector público, otra de las desventajas que si bien los costos son reales cuantificados al momento de planificar

el proyecto, los beneficios son cuantificables de valores a recibir en el futuro que aunque llevados al valor presente en dinero, son valores supuestos a recibir por los beneficios del proyectos, es decir tienen cierta probabilidad que los beneficios esperados sean menores a los programados. Sin embargo, es una técnica ampliamente utilizada y permite rápidamente tomar la decisión para invertir en un proyecto.

Para (Sang Ben, 1984, p. 33) “El análisis Costo/Beneficio es reducido a la determinación del Valor actual Neto del flujo de fondos del Proyecto y de la Tasa Interna de Retorno”, ya que todas las decisiones que tomemos en el proyecto, afectarán directamente al flujo de fondos.

El análisis costo-beneficio (ACB) es una metodología para calcular todos los beneficios sociales y todos los costos sociales de un proyecto de inversión.

Determina la viabilidad de una inversión y puede proporcionar una base para la comparación de proyectos alternativos antes de gastar dinero. (OCDE, 2017, p. 70)

El análisis del costo-beneficio nos permitirá conocer la viabilidad que tiene el proyecto que quiero implementar, así como la rentabilidad que adquiriría, de acuerdo a los costos de inversión.

(Rotimi, Proverbios, Lamond, & Wassell, 2014, pp. 102-122) los autores realizaron una crítica al enfoque del costo beneficio ellos mencionaron que “estos requieren de la cuantificación de todos los costos y los beneficios en términos monetarios”.

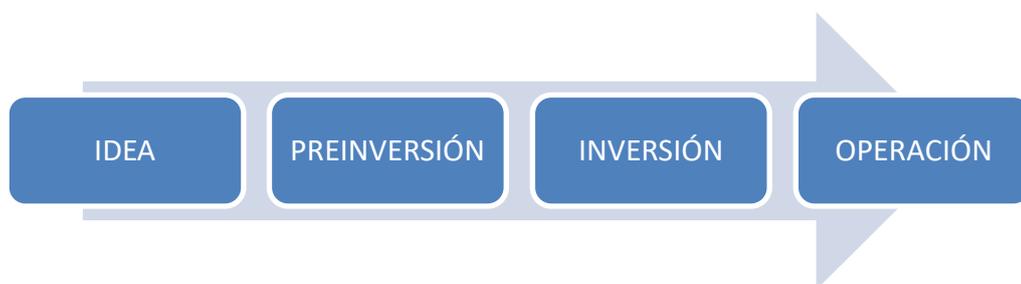
Por otra parte, mencionaron que una de las utilidades del análisis del costo

beneficio es la capacidad de medir en forma monetaria ambas partes, es decir, los costos y los beneficios, con la finalidad de poder decidir con relación a los resultados entre estos dos factores.

La aplicación del análisis costo beneficios es una de las herramientas de gestión más importante, ya que mediante ella se puede evaluar diferentes proyectos estableciendo la relación de los costos totales con los beneficios cuyo resultado permitirá la toma de decisiones de continuar o no con un determinado proyecto, todo dependerá del resultado que se obtenga de este análisis.

Es una técnica muy aplicada en diferentes ámbitos, derivada de la teoría de decisión. Una de las características importantes del costo beneficio es que todos sus valores explícitos e implícitos deben transformarse en valores monetarios que permita dar un resultado financiero. Así como también el análisis del costo beneficio permitirá establecer el tiempo que requerirá un proyecto para su ejecución y considerar si en valores monetarios representa un beneficio el tiempo que necesite dicho proyecto.

El proceso de un proyecto reconoce cuatro grandes etapas: idea, preinversión, inversión y operación. (Baena, 2017)



*Figura 1 Fases del proyecto
Adaptado por: Haro (2019)*

2.2 Marco conceptual

Costo-beneficio: El costo – beneficio ha sido utilizado en diferentes áreas,

(Cervone H. , 2010, pp. 76-79) mencionó que el costo – beneficio se ha relacionado históricamente con los procesos de planificación y presupuestario gubernamental, con el tiempo ha sido aplicado para contribuir en el sector privado. En la actualidad el análisis costo – beneficio se aplica para proporcionar justificación de una manera detallada los beneficios financieros de un proyecto en donde estos superen a los costos.

La relación del costo beneficio también definida como índice neto de rentabilidad, que representa el resultado de dividir el valor actual de los ingresos totales netos o beneficios netos (VAI) y el valor actual de los costos de inversión o costos totales (VAC) de un proyecto.

Factibilidad: Según (Rosales, 2008, pp. 171-179) “se entiende por Factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una empresa o una persona, para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se deben desarrollar para que sea exitoso.

Según el (Diccionario de la real academia de la lengua española, 2019) la Factibilidad es la “cualidad o condición de factible”. Factible: “que se puede hacer”.

Factibilidad económica: La factibilidad económica se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización. (Arias F. , 2006, p. 134).

Para (Brito, 2012) la factibilidad económica Se refiere a que se dispone del capital en efectivo o de los créditos de financiamiento necesario para invertir en el desarrollo del proyecto, mismo que deberá haber probado que sus beneficios a obtener

son superiores a sus costos en que incurrirá al desarrollar e implementar el proyecto o sistema.

Como ya se ha manifestado en párrafos anteriores, la evaluación económico-financiera de un proyecto permite determinar si conviene o no realizar un proyecto, pues da la oportunidad de analizar si es o no rentable, si éste resulta rentable, se tendrá la posibilidad de evaluar si es oportuno ejecutarlo en ese momento o cabe postergar su inicio, además de otros análisis ayuda a reconocer y evaluar una serie de elementos que fundamentan la toma de decisión en lo que respecta al tamaño de planta más adecuado, así como el lugar donde se establecerá.

En presencia de varias alternativas de inversión, la evaluación es un medio útil para fijar un orden de prioridad entre ellas, seleccionando los proyectos más rentables y descartando los que no lo sean.

Los estudios de mercado, así como los técnicos y los económicos, brindan la información necesaria para estimar los flujos esperados de ingresos y costos que se producirán durante la vida útil de un proyecto en cada una de las alternativas posibles. (Ramírez, 2009).

(Argota, 2017, p. 51) “El estudio de la factibilidad económica, ayuda a realizar el análisis costo-beneficio del sistema, el mismo que permitirá determinar si es factible desarrollar económicamente el proyecto”.

(Arias F. , 2006, p. 134). La Factibilidad económica se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización.

Para (Kendall & Kendall, 1997, pp. 52-53) la factibilidad económica es la

segunda parte de la determinación de recursos, pues se debe contar con los recursos básicos a considerar, entre estos tenemos: tiempo propio, así como el tiempo del equipo de trabajo.

Viabilidad: Es la cualidad de viable (que tiene probabilidades de llevarse a cabo de concretarse gracias a sus circunstancias o características). El concepto también hace referencia a la condición del camino donde se puede transitar. (Academia).

Viabilidad financiera: Indica que viabilidad financiera es “la capacidad, del actor responsable de un proyecto, de contar con los fondos requeridos por el mismo, en la medida que su ejecución y operación lo demandan o, en su caso, a la capacidad de acceder a fondos complementario” (Sobrero, Análisis de Viabilidad: La cienicienta en los Proyectos de Inversión, 2009, p. 6).

2.3 Marco legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 13.- 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. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

Sección séptima Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los

ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Sección octava Trabajo y Seguridad Social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Sección tercera Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Código del trabajo (2014)

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Ley Orgánica de la Salud (2014)

Art. 16.- El Estado establecerá una política intersectorial de seguridad alimentaria y nutricional, que propenda a eliminar los malos hábitos alimenticios, respete y fomente los conocimientos y prácticas alimentarias tradicionales, así como el uso y consumo de productos y alimentos propios de cada región y garantizará a las personas, el acceso permanente a alimentos sanos, variados, nutritivos, inocuos y suficientes. Esta política estará especialmente orientada a prevenir trastornos ocasionados por deficiencias de micro nutrientes o alteraciones provocadas por desórdenes alimentarios.

Convención americana sobre derechos humanos (pacto de san José) (1969)

Artículo 16.- Libertad de Asociación

1. Todas las personas tienen derecho a asociarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales, deportivos o de cualquiera otra índole.
2. El ejercicio de tal derecho sólo puede estar sujeto a las restricciones previstas por la ley que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o del orden públicos, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás.
3. Lo dispuesto en este artículo no impide la imposición de restricciones legales, y aun la privación del ejercicio del derecho de asociación, a los miembros de las fuerzas armadas y de la policía.

Así también en el Art. 6 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1969) declara:

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho.

2. Entre las medidas que habrá de adoptar cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto para lograr la plena efectividad de este derecho deberá figurar la orientación y formación técnico-profesional, la preparación de programas, normas y técnicas encaminadas a conseguir un desarrollo económico, social y cultural constante y la ocupación plena y productiva, en condiciones que garanticen las libertades políticas y económicas fundamentales de la persona humana.

Artículo 7

Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial:

a) Una remuneración que proporcione como mínimo a todos los trabajadores:

i) Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie; en particular, debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres, con salario igual por trabajo igual;

ii) Condiciones de existencia dignas para ellos y para sus familias conforme a las disposiciones del presente Pacto;

b) La seguridad y la higiene en el trabajo;

c) Igual oportunidad para todos de ser promovidos, dentro de su trabajo, a la categoría superior que les corresponda, sin más consideraciones que los factores de tiempo de servicio y capacidad;

d) El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos.

Ley Orgánica De Transporte Terrestre Transito Y Seguridad Vial (2014)

Art. 11.- El Estado fomentará la participación ciudadana en el establecimiento de políticas nacionales de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que garanticen la interacción, sustentabilidad y permanencia de los sectores público, privado y social.

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

Art. 47.- El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las

siguientes clases de servicios de transporte terrestre: a) Público; b) Comercial; c) Por cuenta propia; y, d) Particular.

Art. 58.- El transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada. Requerirá de una autorización, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. No se incluye en esta clase el servicio particular, personal o familiar. Por lo tanto, se prohíbe prestar mediante la autorización por cuenta propia, servicios de transporte público o comercial, en caso de incumplimiento serán sancionados con la suspensión o revocatoria de la autorización, según lo determine la máxima autoridad conforme el proceso que se señale en el Reglamento específico. Los vehículos que realicen transporte por cuenta propia, deberán obligatoriamente ser parte y constar en los activos de las personas naturales o jurídicas que presten dicho servicio, y estar debidamente matriculados a nombre de dichas personas. Los vehículos que consten matriculados a nombre de una persona natural o jurídica diferente, no podrán prestar el servicio de transporte de carga por cuenta propia.

2.4 Marco ambiental

Según (Ambiental, 2015) Se llama evaluación de impacto ambiental o estudio de impacto ambiental (EIA) al análisis, previo a su ejecución, de las posibles consecuencias de un proyecto sobre la salud ambiental, la integridad de los ecosistemas y la calidad de los servicios ambientales que estos están en condiciones de proporcionar.

La EIA, evaluación de impacto ambiental, se ha vuelto preceptiva en muchas legislaciones. Las consecuencias de una evaluación negativa pueden ser diversas según la legislación y según el rigor con que ésta se aplique, yendo desde la paralización definitiva del proyecto hasta su ignorancia completa.

El EIA, estudio del impacto ambiental, se refiere siempre a un proyecto específico, ya definido en sus particulares tales como: tipo de obra, materiales a ser usados, procedimientos constructivos, trabajos de mantenimiento en la fase operativa, tecnologías utilizadas, insumos, etc. El EIA es esencialmente un instrumento del gestor de un proyecto determinado.

Hablar de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es hacer una retrospectiva hacia finales de los años 80 y el transcurso de los 90, desde esas décadas se comenzaron a crear normativas que tenían como objetivo primordial que las empresas socialicen todas aquellas acciones que tomaban en los temas relacionados con la responsabilidad social empresarial.

(Antelo & Robaina, 2015, págs. 58-69), sostienen que “la responsabilidad social empresarial”, es el compromiso constante de apoyar al desarrollo económico sostenible, así se logra mejorar la calidad de vida de los colaboradores, su familia y su entorno, toda empresa socialmente responsable es aquella en la que sus directivos están conscientes del impacto ocasionan las operaciones de la empresa, al interior y al exterior de la misma.

Esta responsabilidad no solo se enfoca a obtener mejor rentabilidad financiera, sino que implica en su atmósfera a todas las partes interesadas, ya que este involucramiento, le permitirá a la empresa crecer, y la gestión de sus procesos, así como su transparencia le ayudará a hacerse sostenible en el tiempo.

Las prácticas de RSE han tomado auge e importancia a nivel académico y en la sociedad, a partir del año 2000, la comunidad internacional toma conciencia del aumento desmedido del deterioro del medio ambiente y su impacto en el cambio climático, por lo que este ámbito se encuentra en el radar de los empresarios para tratar de minimizar el impacto que ocasionan sus actividades en el medio ambiente.

LA Responsabilidad Social Empresarial Ambiental, no es otra cosa que la ejecución de un conjunto de actividades cuya función principal es el cuidado del medio ambiente, cuando todas estas actividades se encuentran dispuestas de forma ordenada dentro de la empresa, se la conoce como gestión ambiental.

Sin lugar a dudas, todas las acciones que realiza cualquier empresa, sin importar a qué actividad se dediquen, causan un impacto en el medio ambiente, y esta situación ocasiona desequilibrios en los ecosistemas por ende el entorno sufre alteraciones, a estas alteraciones se les denomina impacto ambiental, el mismo que puede ser negativo o positivo, dependiendo de las acciones tomadas por las empresas.

Esta responsabilidad no solo la tienen las empresas grandes sino también todos aquellos negocios pequeños que recién empiezan, microempresas, ya que deben nacer con una política completamente definida de responsabilidad ambiental, orientada al cuidado y protección del medio ambiente.

Para disminuir estos efectos ambientales negativos, se requiere que las empresas cuenten con un conjunto enlazado de acciones y medidas que garanticen el cuidado del medio ambiente y la protección del planeta, elementos necesarios para la sana convivencia no solo del planeta sino de la sociedad en la que vivimos, estos elementos son:

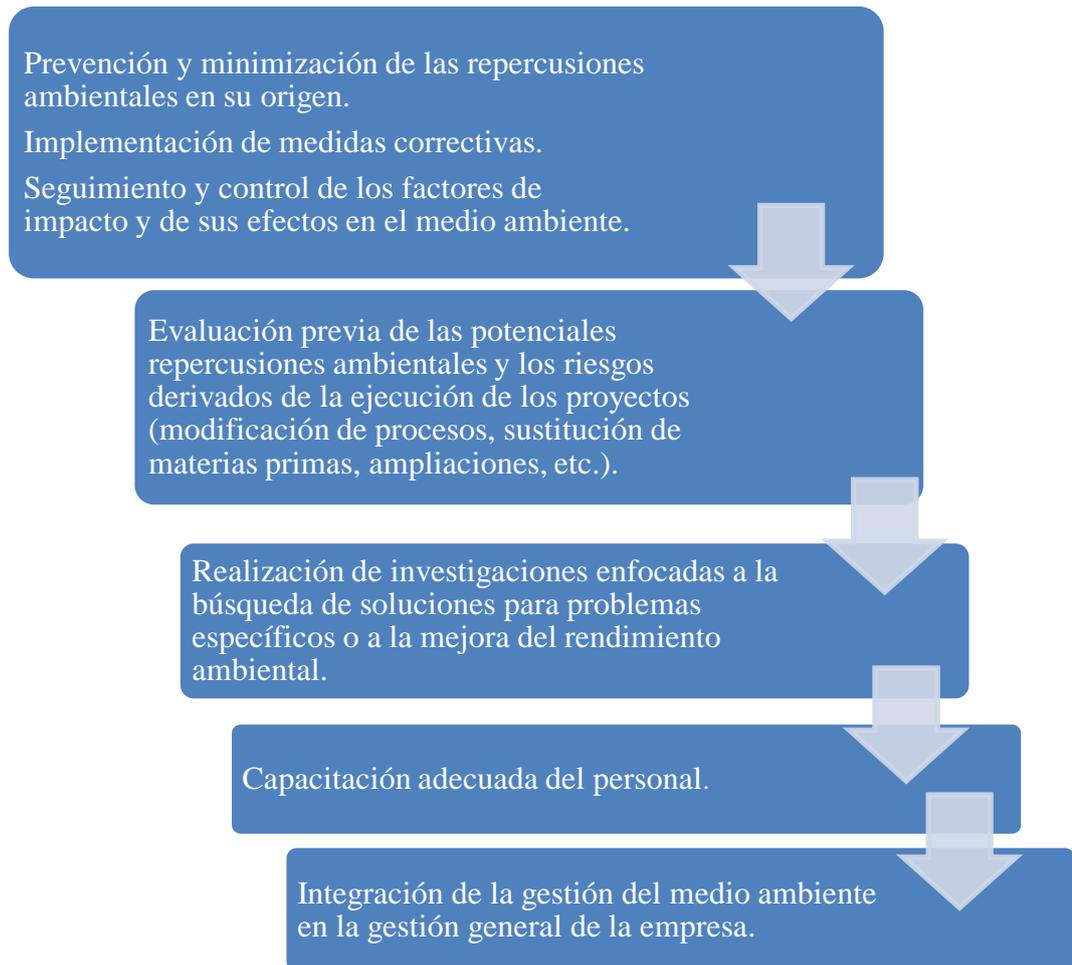


Figura 2 Medidas para el cuidado del medio
(Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016)
Adaptado por: Haro (2019)

Desde esta perspectiva toda empresa, sin importar su naturaleza está en contacto constante con la sociedad y su desarrollo por lo que para ambas partes se establecen deberes, derechos y responsabilidades, que se deben cumplir a cabalidad, por lo que esta corriente, del cuidado del medio ambiente, se encuentra cada vez más consolidada en nuestras empresas y por ende en nuestra sociedad.

2.5 Variables de la investigación

2.5.1 Variable Independiente: Costo de Inversión

Para (Juan Carlos Landaure, 2016). Los costos de inversión, llamados también costos pre-operativos, constituyen aquellos en los que se incurren para la adquisición

de los activos necesarios que permitirán operar de forma fluida el proyecto. Dicho de otra manera, son todos los costos en los que se incurren, desde la concepción de la idea inicial, que da origen a todo proyecto, hasta salir a producción.

También llamadas variables llamadas cualitativas, y se refieren a la cualidad, calidad y clase, dependen directamente del proyecto de investigación y aparecen en el planteamiento problema. Proyectar de forma idónea los costos, es el pilar fundamental para el desarrollo de todo proyecto ya que se esta manera se asegurará el futuro del mismo.

2.5.2 Variable Dependiente: *Proyecto Prefactible*

(Padilla M. C., 2011) considera que a la Prefactibilidad también se la conoce como anteproyecto, y sostiene que se basa en la profundización de las investigaciones efectuadas mediante fuentes secundarias y primarias en el estudio de mercado, así también detalla la tecnología que se empleará, determina los costos totales y la rentabilidad económica del proyecto. En esta etapa se efectúa un análisis aterrizado de las alternativas encontradas viables, es dinámica, proyecta los costos y beneficios a lo largo del tiempo y los expresa mediante un flujo de caja (la información es primaria). (Padilla M. C., 2011).

La autora está de acuerdo con la teoría planteada por (Lara, 2017, p. 19) ya que muy bien señala que el análisis Costo – Beneficio es la técnica que nos permite evaluar con claridad cualquier proyecto de inversión, éste análisis marcará el camino para determinar si es viable o no ponerlo en marcha, más aún cuando también nos mostrará sus desventajas, una vez que se hayan analizado todas las aristas referentes a la prefactibilidad del presente proyecto, se podrá tomar la decisión más idónea para este emprendimiento.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 5

Operacionalización de las variables

Variable independiente: Costo de inversión				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<p>Para (Juan Carlos Landaure, 2016). Los costos de inversión, llamados también costos pre-operativos, constituyen aquellos en los que se incurren para la adquisición de los activos necesarios que permitirán operar de forma fluida el proyecto. Dicho de otra manera, son todos los costos en los que se incurren, desde la concepción de la idea inicial, que da origen a todo proyecto, hasta salir a producción.</p>	<p>Contabilidad de costos</p> <p>Gerencia estratégica</p>	<p>Sistema de costos</p> <p>Cadena de valor</p>	<p>¿Establecer los costos para realizar este proyecto?</p> <p>¿Qué beneficios aporta este proyecto a las partes interesadas?</p> <p>¿Cuál es el nicho de mercado que se va a impactar?</p>	<p>Entrevistas con Administradores de las etapas de la urbanización Milann</p>

Adaptado por: Haro (2019)

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 6
Operacionalización de las variables

Variable dependiente: Proyecto de Prefactibilidad				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Prefactibilidad conocida como anteproyecto, es un análisis que profundiza la investigación en las fuentes secundarias y primarias en el estudio de mercado, detalla la tecnología que se empleará, determina los costos totales y la rentabilidad económica del proyecto. (Padilla M. C., 2011)	Estudio de mercado	Porcentaje de la demanda	¿Está de acuerdo en contar con una mini empresa distribuidora de comidas rápidas en la Urbanización Milann?	Encuestas dirigidas a los habitantes de la Urbanización Milann
	Estudio Técnico	Cotizaciones para implementar el negocio	¿En cuánto tiempo estimaría recibir su pedido a domicilio?	
	Enfoque organizativo	Personal para la distribución	¿Qué días generalmente consume comidas rápidas?	
	Estudio Financiero	Precio por entrega, margen de utilidad	¿Cuánto beneficia a los habitantes de la Urbanización Milann contar con una empresa de distribución de comidas rápidas? ¿Con qué frecuencia consume comidas rápidas?	

Adaptado por: Haro (2019)

Conclusión:

En este capítulo se hace hincapié al estudio de los costos de inversión, prefactibilidad del proyecto, así también se analizaron las etapas de la factibilidad, la viabilidad económica donde se estudiaron las 4 aristas que componen el mismo, estudio técnico, estudio de mercado, estudio organizacional-administrativo-legal y estudio financiero tomando en consideración los aspectos del mercado y comercialización, organizativos, financieros, entre otros, así también se contextualizaron cada una de las bases del marco legal, el estudio de este apartado brindará al mentor de esta propuesta las bases necesarias para establecer de forma fehaciente si el proyecto se debe postergar, continuar o abandonar de forma definitiva.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Plan de investigación

Un proyecto de investigación es un procedimiento que se guía por el método científico en el uso que le da a la información, a partir de la cual formula una hipótesis, generalmente de orientación científico o social.

Según la Real Academia Española, unos de los significados que reviste el término proyecto (proiectus en latín) son el de ser una disposición que se elabora para la realización de un tratado o la ejecución de algo de cierta importancia, el primer esquema de todo trabajo que se hace como prueba anteriormente a darle la forma definitiva y, en geometría, aquello que se representa en perspectiva.

Un proyecto de investigación recoge estos tres significados. Cuenta con un plazo temporal determinado, fases y está sujeto a un seguimiento constante. Es común encontrar su aplicación dentro del ámbito académico, ya sea en los últimos años de la secundaria, como en nivel terciario y universitario.

Los proyectos de investigación se formulan de una manera determinada. Se encabezan con un título que denote de forma clara y precisa el problema a tratar, se adjunta el nombre del que realiza el proyecto, el grado, el cargo y la dirección del investigador o investigadores (lo que se conoce como organigrama). Así como también el nombre de la institución donde se llevará a cabo el proyecto de investigación,

de la entidad que gestionará los fondos y la fijación del presupuesto –de existir- y según su importancia la firma del investigador y del representante legal de la institución.

Diseño bibliográfico

En esta sección, se detallan la lista de libros referenciada hasta el momento y aquellos que posiblemente se consultarán más tarde. La bibliografía es siempre una indicación más o menos exacta de la clase de lecturas realizadas.

Diseño de Investigación documental

“La investigación documental consiste en el estudio y análisis de casos ya planteados o suscitados, y su abordamiento con la finalidad de fijar nuevas conclusiones a través de juicios de valor”. (Clasificación de la investigación, 2019).

Esto significa que concierne a la revisión de todos aquellos textos, revistas, artículos, etc, publicados en físico o en medios electrónicos que tienen relación con el tema de estudio, en toda investigación, éste es uno de los pasos primordiales ya que corresponde a la selección de las fuentes de información. El ejecutor del proyecto, tiene la responsabilidad de seleccionar con absoluta prolijidad los textos a utilizar.

Diseño de Investigación de campo

Esta es la investigación que amerita la constatación de la realidad desde su fuente más directa, con la finalidad de poder apreciar su ocurrencia de forma inmediata, se apoya de datos que provienen de entrevistas, cuestionarios, observaciones, etc. De aquí que la técnica de la observación sea la más desarrollada en este tipo de investigación.

(Soto, 2011, p. 12)

Enfoque científico: “Está encaminada a descubrir nuevos conocimientos (investigación básica), a la que posteriormente se le buscan aplicaciones prácticas (aplicaciones prácticas) para el diseño o mejoramiento de un producto, proceso industrial o maquinaria y equipo”. (Benito, 2016, p. 5)

Luego de haber citado las definiciones de los diseños de la investigación, la autora establece que los diseños que se ajustan al estudio planteado son el diseño documental y de campo ya que estos promueven las estrategias necesarias, de tal forma que los resultados de este proyecto de prefactibilidad cuenten con un verdadero sentido de orden y planificación, orientada al cumplimiento de un objetivo general establecido.

Método científico

Ofrece un conjunto de técnicas y procedimientos para la obtención de un conocimiento teórico con validez y comprobación científica mediante el uso de instrumentos fiables que no dan lugar a la subjetividad. Mediante algunos experimentos se demuestra la capacidad de reproducción de un mismo hecho al usar los mismos mecanismos en diferentes contextos accionados por distintos individuos. Este método tiene la capacidad de proporcionar respuestas eficaces y probadas sobre algún caso de estudio. Se considera uno de los procedimientos más útiles ya que permite la explicación de fenómenos de forma objetiva, que brinda soluciones a problemas de investigación e impulsa a declarar leyes. Su desarrollo es riguroso y netamente lógico de forma ordenada con principios puros y completos buscando la corrección y la superación para conquistar, ordenar y

entender el conocimiento recogido. (Canaan, 2008).

Para este proyecto de prefactibilidad se utilizará el método científico ya que este me ofrece un conjunto amplio de técnicas y procedimientos que me permitirán adquirir el conocimiento teórico con validez científica haciendo uso de instrumentos confiables que no dan lugar a la subjetividad.

Método Estadístico

La Estadística nos permite realizar inferencias y sacar conclusiones a partir de los datos. Extrayendo la información contenida en los datos, podremos comprender mejor las situaciones que ellos representan. Los métodos estadísticos abarcan todas las etapas de la investigación, desde el diseño de la investigación hasta el análisis final de los datos. Podemos distinguir tres grandes etapas:

- **Diseño:** Planeamiento y desarrollo de las investigaciones
- **Descripción:** Resumen y exploración de los datos
- **Inferencia:** Predicciones y toma de decisiones sobre las características de una población en base a la información recogida en una muestra de la población.

En la etapa de Diseño se define cómo se desarrollará la investigación con el fin de responder las preguntas que le dieron origen. Una vez formulado el problema, en la etapa de Diseño se definirá, entre otras cosas, la población objetivo, los tamaños de muestra, los mecanismos de selección de individuos, los criterios de inclusión y exclusión de sujetos, los métodos de asignación de tratamientos, las variables que

se medirán y cómo se entrenará al equipo de trabajo para el cumplimiento del protocolo. (Bianco & Martínez, 2004, p. 133)

Exploratorio o Estadística Descriptiva ayudan a comprender la estructura de los datos, de manera de detectar tanto un patrón de comportamiento general como apartamientos del mismo. Una forma de realizar esto es mediante gráficos de sencilla realización e interpretación. (Bianco & Martínez, 2004, p. 133)

Inferencia Estadística nos permite tanto hacer predicciones y estimaciones como decidir entre dos hipótesis opuestas relativas a la población de la cual provienen los datos (test de hipótesis). (Bianco & Martínez, 2004, p. 133).

La autora en el presente trabajo manifiesta que luego de extraer los datos que se necesitarán, y que son relevantes para este proyecto, a partir de éstos, podrá comprender con claridad lo que ellos representan.

Se debe tener presente que, las calidades de las estimaciones suelen ser muy variadas debido a errores que se dan dentro del proceso, por lo que la ventaja de la aplicación de los métodos estadísticos es que nos permitirán cuantificar los errores que se puedan cometer en una estimación, por lo que podrán tomar los correctivos necesarios para solventar esta eventualidad. En general, y por lo antes expuesto, se establece que la aplicación de estos métodos brindarán al gestor la oportunidad de conocer con precisión los elementos de juicio, relevantes, con los que se cuentan para la realización del proyecto, punto necesario para organizar todos los puntos necesarios con los cuales podrá lograr tomar las mejores decisiones para poner en marcha el presente proyecto.

Tabla 7
Procesos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Entrevistas	Formularios
Encuestas	Cuestionarios

Tabla 8
Plan

¿Qué?	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué?
Problema	Necesidades	Acciones	Tiempo	Alt.de soluc.	Evaluación
Cuantificar el costo-beneficio en la determinación de la factibilidad económica para la distribución de comidas rápidas de la microempresa	Ingresar a un nicho determinado de mercado para luego expandir el servicio hacia otras urbanizaciones. Fomentar el empleo en el sector mediante la distribución de comidas rápidas.	Desarrollar o una investigación Descriptiva, mediante la aplicación de encuestas, para a lo cual se desarrollará un cuestionario.	Se proyecta poner el proyecto enmarcha para el ejercicio fiscal 2020	Se propone la ampliación de la microempresa Mostachos GYE con la distribución de comidas rápidas	Para la ejecución de esta propuesta, se requiere desarrollar un proyecto prefactible por lo que se aplicarán los siguientes estudios: Análisis Costo – Beneficio Factibilidad económica Estudio de mercado Estudio técnico Estudio organizacional Estudio financiero.
Mostachos Express GYE ubicada en la vía a Salitre del Cantón Daule.	Participar activamente del bienestar de los moradores, ofreciendo un servicio de calidad con calidez.				

3.2 Tipos de investigación

Tabla 9
Tipo de investigación

Exploratoria	Descriptiva	Correlacional	Explicativa
La investigación exploratoria, también llamada formulativa (Selltiz), permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno para precisar mejor el problema a investigar. Puede o no partir de hipótesis previas, pero al científico aquí le exigimos flexibilidad, es decir, no ser tendencioso en la selección de la información.	En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.	Tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad. En otros términos, los estudios correlacionales pretenden ver cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí.	Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las anteriores, y proporcionan además un 'sentido de entendimiento' del fenómeno en estudio, es decir, procuran entenderlo a partir de sus causas y no a partir de una mera correlación estadística verificada con otras variables.
(Roberto Hernández Sampieri, 2010, p. 101)	(Naghi, 2005, p. 91)	(Bernal, 2006, p. 113)	(Roberto Hernández Sampieri, 2010, p. 98)

Para el desarrollo de esta propuesta, se utilizarán las Investigaciones Descriptiva y Correlacional, la primera por medio de la aplicación de encuestas a los habitantes de la Urbanización Milann, para saber cuáles son sus preferencias en cuanto a los pedidos a domicilio y las expectativas que tienen de este servicio, y la segunda ya que nos permite un grado de comparación ente las variables, de esta manera podemos valorar de una manera más precisa los planes de acción que se deben tener en cuenta al momento de elaborar esta propuesta, hay que debemos tener claro que debemos obtener una rentabilidad económica.

3.3 Fuentes de investigación

Según el nivel de información que proporcionan las fuentes de información pueden ser primarias o secundarias.

Las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual. Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas.

Las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales. Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones. (Alcalá, 2013)

En este proyecto de prefactibilidad, para la distribución de comidas rápidas en la

urbanización Milann, ubicada en la vía a Salitre, para la obtención de los datos, se utilizarán las fuentes primarias, especialmente la información proporcionada por todas aquellas personas que se van a encuestar y a entrevistar, las cuales nos proporcionarán información de relevante para el desarrollo de la investigación y determinación de la viabilidad del proyecto, de esta manera podré plantear las soluciones pertinentes para poder cubrir la problemática que conlleva el desarrollo del mismo.

3.4 Población

“Población, se refiere al conjunto total de personas de interés en un estudio, una de las características principales de la población es que todos y cada uno de sus elementos, deben cumplir con un conjunto de características similares este sí”. (Villarroel, 2013, p. 1.2)

Población finita

Las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización.

Algunos ejemplos de este tipo de poblaciones lo constituyen por ejemplo el número de estudiantes de una institución o el total de obreros de una industria. En cuanto a su naturaleza matemática, se establece que una Población Finita está básicamente constituida cuando el conjunto cuenta con un número menor a cien mil miembros. Oponiéndose así diametralmente a la definición de Población Infinita, la cual es aquel grupo de miembros o elementos con atributos comunes que superan en cien mil su cantidad (educación, 2016)

La Población finita se refiere al número de elementos que son sensibles de cuantificar dentro de un proyecto, es decir los elementos que podemos contar para poder obtener una muestra más apegada a la realidad.

Población infinita

Las Poblaciones Infinitas son concebidas por la Estadística como un conjunto de individuos, objetos o situaciones, que presentan factores comunes –más allá de su naturaleza o género, pero cuyo número se encuentra calculado más allá de cien mil elementos distintos, oponiéndose entonces al concepto de Poblaciones Finitas, conformada también por individuos con rasgos comunes, pero que cuentan con un número inferior a cien mil individuos u objetos. (educación, 2016).

La población infinita es aquella que forma parte del todo, es decir no la vamos a poder cuantificar porque exceden la capacidad de cuantificación.

Delimitación de la población

En La siguiente tabla se detalla l cantidad de habitantes, como un universo, comenzando desde la provincia del Guayas hasta la población de la Urbanización Milann ubicada en la vía a Salitre.

Tabla 10
Universo

Elementos	Cantidad de habitantes (2019)
Provincia del Guayas	3'573,003
Cantón Daule	120,326
Urbanización Milann	3,008

3.5 Muestra

“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”, (Roberto Hernández Sampieri, 2010, p. 173).

La muestra se refiere a una pequeña porción de la población que se la extrae del universo, ésta nos proporcionará la información necesaria para realizar nuestro proyecto de investigación.

Tipos de muestra

Muestreo Probabilístico:

Aleatorio simple: Garantiza que todos los individuos que componen la población blanca, tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esta significa que la probabilidad de selección de un sujeto a estudio “x” es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población blanco. (J.Marphol, 2017)

En el muestreo probabilístico se establece que los individuos o elementos que forman parte de la población total, cuentan con la posibilidad equitativa de ser seleccionados para la determinación de la muestra, esto con base en las características que posean y que sea de interés del investigador.

Delimitación de la muestra

Para el presente proyecto, se trabajará con personas con una edad de entre 15 a 40 años que habitan en las cuatro etapas de la Urb. Milann, la autora decidió trabajar en base al muestreo probabilístico de forma aleatoria simple, debido a que de esta manera todos los habitantes tendrán las mismas oportunidades de pertenecer a la muestra

seleccionada para la investigación, de esta manera se logrará una mejor calidad de los resultados.

Tabla 11
Muestra objetivo

Población	Cantidad
Personas de 15 a 40 años de edad	3008

El cálculo de la muestra se la realizó tomando en consideración la siguiente fórmula en base a la cantidad de habitantes considerados como universo del problema.

Tabla 12
Equivalencias

Información	Simbología
Z = 95% 1.96	Z = Nivel de confianza
p = 50% 0.5	p = Probabilidad de éxito
q = 50% 0.5	q = Probabilidad de fracaso
e = 5% 0.05	e = Margen
N = 3008	N = Universo
n = ?	n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N - 1) e^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(3008)}{(3008 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(752)}{(3007)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(2.888,88)}{(7.5175) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(2.888,88)}{(8.4779)}$$

$$n = 341$$

Tabla 13
Segmentación de la muestra

Detalle - Etapas	Cantidad	Participación porcentual
Turín	120	35.20%
Altagracia	72	21.11%
Verona	83	24.34%
Ferrara	62	18.18%
Administradores Urbanización Milann	4	1.17%
Total	341	100%

3.6 Análisis del resultado

Para tomar la cantidad de viviendas con las que cuenta la Urbanización Milann, ubicada en la vía a Salitre, son de 188 casas promedio por etapa, y se estableció un promedio de cuatro personas por vivienda, papá, mamá y dos hijos, estos últimos en una edad de entre 15 años en adelante por lo que el total de habitantes en promedio estaría en 3008 personas. De este total de 3008 personas aplicando la fórmula de la muestra estadística, tenemos como resultado que vamos a encuestar a 341 personas que tienen un

promedio de edad que oscila entre los 15 a 40 años.

Entrevistas Según (Valles, 2007, p. 46) “Las entrevistas son herramientas poderosas para obtener conocimiento sobre la experiencia y el comportamiento humano”. Para el presente proyecto se utilizará la técnica de la entrevista, ésta será aplicada a los administradores de las cuatro etapas de la Urbanización Milann, ya que ellos son los que tienen contacto directo con los moradores de esta localidad, así también son los que conocen los sectores aledaños y nos pueden dar una mejor óptica de nuestro entorno.

Encuestas (Díaz, 2001) manifiesta que “La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador le pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

Al igual que las entrevistas, también se aplicará la encuesta, éstas se realizarán a los 337 habitantes de la Urbanización Milann, con los resultados que se obtengan de la aplicación de esta técnica, se podrá tener una perspectiva más amplia e identificaré si este proyecto prefactible es viable o no.

Conclusión:

Dentro de este apartado, Marco Metodológico, se analizó el plan de investigación donde se planteó que la estructura de un proyecto recoge aristas importantes como: tiempo determinado y seguimiento constante, así también se estudiaron y se seleccionaron los diseños de la investigación que se utilizarán, documental y de campo,

ya que estos diseños cuentan con un verdadero sentido de orden y planificación orientada a lograr objetivos. Así también se seleccionó el método estadístico a utilizar con la determinación de una población finita, una vez que se definieron estos parámetros, se procedió a la aplicación de la fórmula de la muestra para lograr identificar de acuerdo a la población total cuál esta la muestra a encuestar que en este caso generaron 341 encuestas.

CAPÍTULO IV

4. FORMULACIÓN DEL PROYECTO

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1 La Entrevista

Es un acto de comunicación que se establece entre dos o más personas, en la mayoría de los casos es suficiente la presencia solo de dos personas, debe tener una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas. La entrevista es una de las formas más comunes y puede presentarse en diferentes situaciones o ámbitos de la vida cotidiana, el término de entrevista es utilizado cuando los diferentes medios recurren a ella para obtener información, testimonios y opiniones de aquellos que pueden brindarlos.

Entre los días 30 y 31 d octubre del 2019, en el cantón Daule se procedió a desarrollar una entrevista compuesta por cinco preguntas, a cuatro administradores líderes en el sector con el propósito de determinar en base a las experiencias, los factores relevantes por los cuales se debe considerar el desarrollo del presente proyecto, la entrevista se llevó a cabo en las instalaciones de los locales que ellos acertadamente dirigen y fue conducida por la Sra. Kanetza Haro Pereira.

Karfel's

1.- ¿Qué beneficios considera que aporta este proyecto para las partes interesadas?

Considero que sería muy útil en la Urbanización, pues actualmente no se cuenta con este tipo de servicios y los pocos que hay alrededor, no son muy ágiles, pero si un poco costosos. Es importante tomar en consideración que los tiempos de entrega son de vital importancia y al tener esta empresa en la Urbanización los tiempos se cumplirían.

2.- ¿Cree que el nicho de mercado que estamos considerando impactar sea el correcto?

Como administrador de este local, considero que el nicho al que se desea impactar es el adecuado, pues dentro de mi actividad es inevitable darme cuenta que existe un gran número de pedidos a domicilio que muchas veces son anulados por la demora en la entrega.

3.- ¿Cuáles son las perspectivas que considera se cumplan con el desarrollo de este proyecto?

Que sea un servicio rápido, eficaz, responsable y con un precio de traslado accesible para el cliente.

4.- ¿Qué porcentaje económico considera que es el adecuado para cubrir esta demanda?

El porcentaje económico para cubrir esta demanda no me atrevería a decirlo, pues pensaría que de tener la aceptación de la urbanización el retorno de la inversión sería bastante rápida.

5.- ¿Cuál considera que sería el factor predominante para que esta propuesta tenga éxito?

Factores considero que serían muchos, como lo mencioné anteriormente, el valor del servicio, la efectividad y puntualidad en los tiempos de entrega.

La Carreta del Ing.

1.- ¿Qué beneficios considera que aporta este proyecto para las partes interesadas?

Considero que los beneficios que porta serían muchos, en la actualidad para poder enviar mis productos a domicilio, cuento con una moto que la maneja un amigo, pero

evidentemente tengo que depender de que él esté desocupado para que me pueda hacer este favor, la mayor parte del tiempo mis clientes se sirven aquí en el local, sería interesante poder contar con una empresa dedicada a ejecutar este tipo de traslado, de esta manera le estamos dando la comodidad al cliente de que no salga de casa.

2.- ¿Cree que el nicho de mercado que estamos considerando impactar sea el correcto?

Por la experiencia que tengo en este negocio, puedo decir que el nicho es el correcto, la mayor parte de las personas que vienen a servirse en mi local son personas de entre 18 a 40 años de edad, y de las urbanizaciones del sector, y Milann está dentro de los perímetros de mi negocio.

3.- ¿Cuáles son las perspectivas que considera se cumplan con el desarrollo de este proyecto?

Para mi negocio llegar a contar con una empresa que se dedique al traslado de alimentos y que esté disponible para ejecutar esta labor es muy beneficioso, mis clientes estarían más complacidos con el servicio y este debe ser rápido, oportuno y amable.

4.- ¿Qué porcentaje económico considera que es el adecuado para cubrir esta demanda?

En este tema no tengo mucho conocimiento, pero considero que, si se plantea una buena estrategia, todo lo que se invierte en el negocio se recuperaría rápidamente.

5.- ¿Cuál considera que sería el factor predominante para que esta propuesta tenga éxito?

Disponibilidad de recursos y tiempo, para actuar de una forma eficaz en la entrega de los pedidos, de esta manera tendrían garantizada la permanencia de la empresa y la sostenibilidad en el tiempo.

Que Rico

1.- ¿Qué beneficios considera que aporta este proyecto para las partes interesadas?

Aporta muchos beneficios, pues actualmente el local que administro no cuenta con este servicio, al desarrollar este proyecto dentro de la urbanización, también me da la seguridad de poder ofrecer este servicio a mis clientes a través de este proyecto.

2.- ¿Cree que el nicho de mercado que estamos considerando impactar sea el correcto?

Del nicho es el correcto, dentro de mi experiencia, recibo muchos pedidos que corresponden a las diferentes etapas de la Urbanización y debido a que no cuenta con este servicio, los clientes deben venirlos a retirar.

3.- ¿Cuáles son las perspectivas que considera se cumplan con el desarrollo de este proyecto?

Perspectivas muchas, una de ellas sería llegar a un acuerdo con los gestores de este proyecto para hacer una sociedad donde el beneficio sería para todos, para los clientes porque ya no tendrían que venir a retirar sus pedidos, para los dueños y administradores de locales porque tendríamos la seguridad de contar con este servicio al alcance de la mano y de los impulsores del proyecto porque incrementaría la cartera de clientes.

4.- ¿Qué porcentaje económico considera que es el adecuado para cubrir esta demanda?

El porcentaje económico que repartiríamos por hacer la sociedad, éste sería un estándar y la variación monetaria se apreciaría de acuerdo al número de pedidos que derivemos para la entrega. Pero si se trata de cubrir la inversión necesaria para poner en marcha el proyecto, al contar con un alto nivel de aceptación, se contaría con un retorno de inversión bastante rápido.

5.- ¿Cuál considera que sería el factor predominante para que esta propuesta tenga éxito?

Tiempos óptimos, puntualidad, precio accesible, honestidad, etc.

Pez Azul

1.- ¿Qué beneficios considera que aporta este proyecto para las partes interesadas?

La comodidad y la tranquilidad de nuestros clientes, comodidad porque no tienen que salir de casa, solo con una llamada basta para hacer los pedidos y la tranquilidad porque cuentan con la seguridad de que el producto llegará a la hora requerida.

2.- ¿Cree que el nicho de mercado que estamos considerando impactar sea el correcto?

Sí, porque son personas que cuentan con la capacidad económica de pagar el costo de este servicio.

3.- ¿Cuáles son las perspectivas que considera se cumplan con el desarrollo de este proyecto?

Ahorro de tiempo, comodidad y tranquilidad de los clientes.

4.- ¿Qué porcentaje económico considera que es el adecuado para cubrir esta demanda?

Considero que no se necesita mucha inversión y que si contamos con los recursos necesarios se puede sacar adelante el proyecto.

5.- ¿Cuál considera que sería el factor predominante para que esta propuesta tenga éxito?

Uno de los factores que he considerado como fortaleza en este negocio, es el respeto por los clientes, así que la confianza, credibilidad, respeto, puntualidad y amor

por lo que haces, son los pilares fundamentales para tener éxito en cualquier negocio.

Análisis General

En términos generales, los entrevistados consideran que el desarrollo de esta propuesta sería muy útil no solo para la Urbanización sino también para ellos, de los 4 entrevistados solo uno cuenta con servicio a domicilio, pero depende de un tercero, consideran que al tener una empresa que ofrezca este tipo de servicio ellos ya no implementarían por cuenta y riesgo este negocio, sino que contratarían los servicios que ofrece este proyecto, y así sería rentable para ambas partes.

Con relación a la pregunta sobre el nicho de mercado que se desea impactar, han manifestado que lo consideran correcto, pusieron de manifiesto que la experiencia en la administración de los locales que mantiene a cargo, el rango de edades en la cual se ha efectuado la segmentación coincide con los de sus consumidores, además dejan abierta la probabilidad poder expandir el proyecto a la distribución de otros tipos de productos.

Cuando se interactuó con ellos, unánimemente consideraron que las perspectivas que se deberían cumplir con la puesta en marcha de este proyecto, es cumplir con los tiempos requeridos, contar con personal calificado y conocedor del negocio, confiabilidad, responsabilidad cualidades que le transmitirá seguridad y tranquilidad a los clientes, pues se trata de que los clientes solo tengan que hacer una llamada y despreocuparse del resto.

Con respecto al porcentaje económico que se necesitaría para cubrir la demanda que se aspira obtener, todos fueron esquivos en responder, lo que dejaron claro es que la idea es muy buena y de contar con la aceptación de la mayor parte de los moradores de

la urbanización, el retorno de la inversión sería muy rápida, pero así mismo indicaron que el éxito de que esto funcione es que la calidad del servicio se mantenga a través del tiempo.

Para todos los entrevistados, el factor predominante para que este proyecto tenga éxito, sería el alcanzar de manera estratégica cubrir la demanda con un servicio de calidad, confianza, credibilidad, respeto, puntualidad, responsabilidad con la empresa y con las personas que vayan a formar parte de la cartera del negocio, así como tener amor por lo que se hace, fortalecerá los lazos que se deben crear entre ambas partes, recordando que esto provocaría una publicidad positiva para la empresa.

4.1.2 La encuesta

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación.

La encuesta que se presenta a continuación, está compuesta de 10 preguntas, las mismas que permitirán analizar de manera objetiva el perfil y las necesidades de la que podría ser una clientela potencial, de esta manera se podrá conocer las preferencias, días y horarios de mayor consumo, precios referenciales, las respuestas serán aprovechadas para armar las estrategias necesarias y así llegar a cubrir el máximo de la demanda, teniendo en cuenta que el objetivo de esta propuesta es consolidarla en el mercado potencial, brindado un servicio eficiente para que a su vez se vuelva sustentable en el tiempo.

1.- ¿Qué tipo de ocupación desempeña?

Tabla 14
Ocupación

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
Ama de casa	85	25%
Trabajador	215	64%
Estudiante	37	11%
TOTAL	337	100%

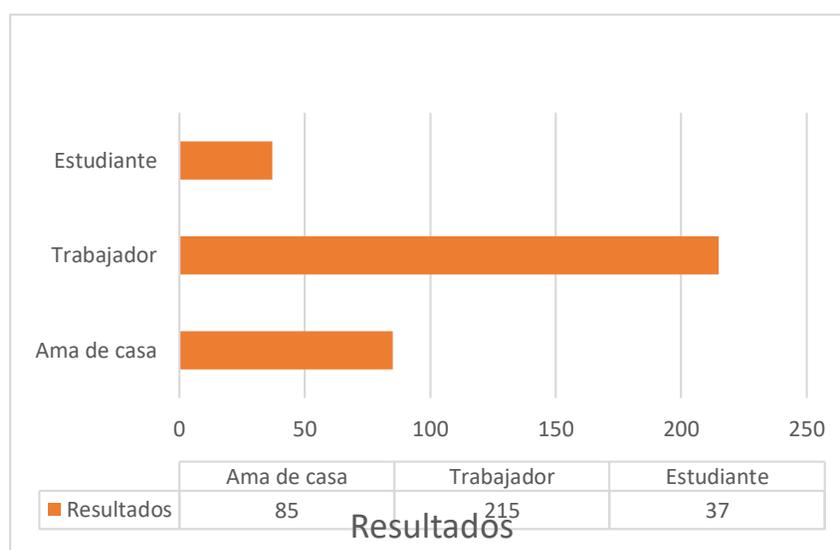


Figura 3 Ocupación

Interpretación:

De los resultados obtenidos en la primera pregunta, se observa que, de las 337 personas encuestadas, 215 corresponden a personas que trabajan, comparado con las demás opciones, corresponde al 64% de la muestra, no podemos dejar de lado al segmento de las amas cuya participación porcentual corresponde al 25%, entre ambas categorías cubriríamos el 89% del total de la muestra, que a primera vista nos da un efecto alentador para el desarrollo del proyecto.

2.- ¿Está de acuerdo en contar con una mini empresa distribuidora de comidas rápidas en la Urbanización Milann?

Tabla 15
Conformidad o Disconformidad

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
Muy de acuerdo	145	43%
De acuerdo	110	33%
En desacuerdo	25	7%
Indiferente	57	17%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	337	100%

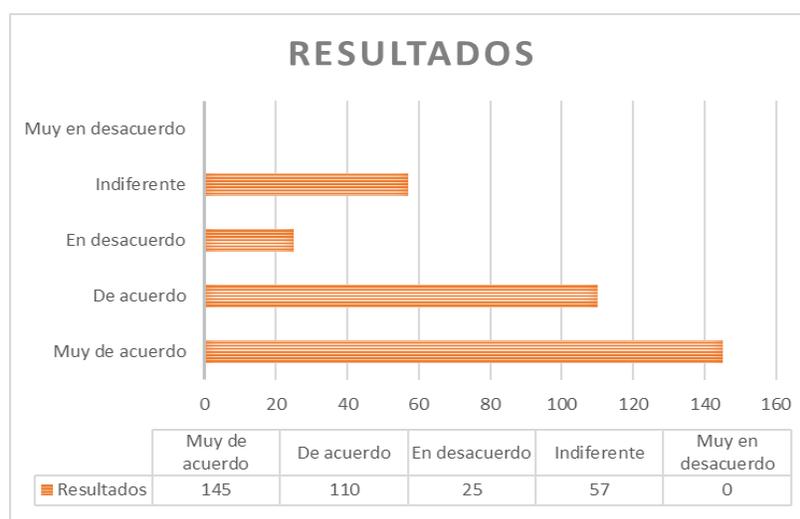


Figura 4 Conformidad o Disconformidad

Interpretación:

En la segunda pregunta, de acuerdo a los resultados obtenidos se interpreta que 145 personas están muy de acuerdo; y, 110 personas están de acuerdo con la ejecución de este proyecto, lo que ofrece una aceptación equivalente al 76%, contra un 24% que se obtuvo en las demás opciones, el porcentaje de aceptación obtenido cuenta con un margen bastante amplio lo que evidencia que se está trabajando en una buena propuesta.

3.- ¿Cuánto beneficia a los habitantes de la Urbanización Milann contar con esta empresa de distribución de comidas rápidas?

Tabla 16
Medición de beneficio

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
Muy beneficioso	145	43%
Beneficioso	110	33%
Medianamente beneficioso	15	4%
Indiferente	67	20%
Nada beneficioso	0	0%
TOTAL	337	100%

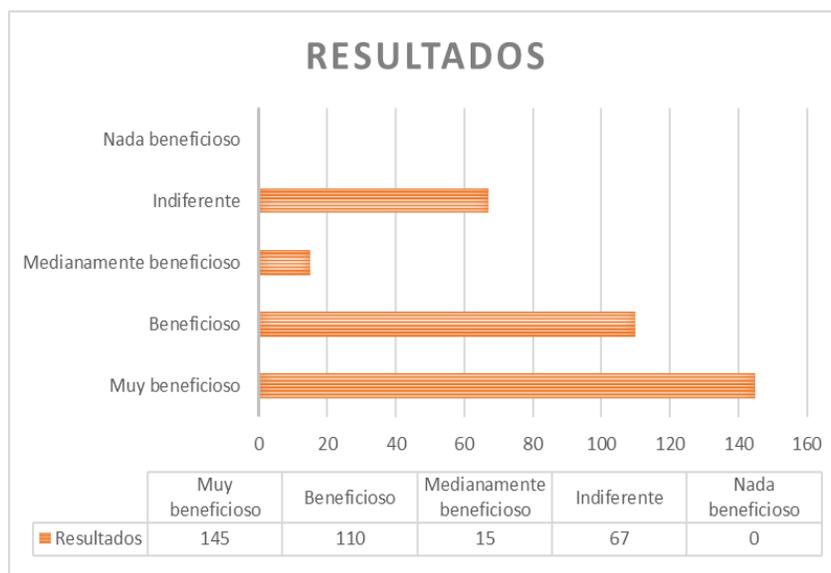


Figura 5 Medición de beneficio

Interpretación:

La interpretación nos indica que se obtuvo como resultado que 145 personas consideran muy beneficioso; y, 110 consideran beneficioso contar con una empresa de distribución de comidas rápidas en la Urbanización Milann, esto significa que se cuenta con una aceptación del 76% de la muestra, contra un 24% que se obtuvo en las demás opciones, el porcentaje de aceptación obtenido continúa en buen rumbo.

4.- ¿En cuánto tiempo, minutos, estimaría recibir Usted el pedido en su domicilio?

Tabla 17
Tiempo de espera

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
10 – 15 minutos	65	19%
15 – 20 minutos	145	43%
20 – 25 minutos	125	37%
25 – 30 minutos	2	1%
30 – 35 minutos	0	0%
TOTAL	337	100%



Figura 6 Tiempo de espera

Interpretación:

Para la interpretación de los resultados obtenidos a esta pregunta, se debe considerar que en este tipo de propuestas, el tiempo es un factor importante, pues éste es uno de los elementos claves para llegar a los clientes y establecer metas, como consecuencia a esta pregunta se establece que 145 personas consideran que el tiempo estimado de espera máxima que podrían tener es de 15 – 20 minutos, mientras que a 125 personas les pareció que esperar entre 20 – 25 minutos no está nada mal, entre que se toma el pedido y llega a domicilio.

5.- ¿Con qué frecuencia consume comidas rápidas?

Tabla 18
Frecuencia de consumo

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
Con mucha frecuencia	99	29%
Una vez a la semana	51	15%
Una vez al mes	95	28%
Dos veces al mes	92	27%
No consume	0	0%
TOTAL	337	100%

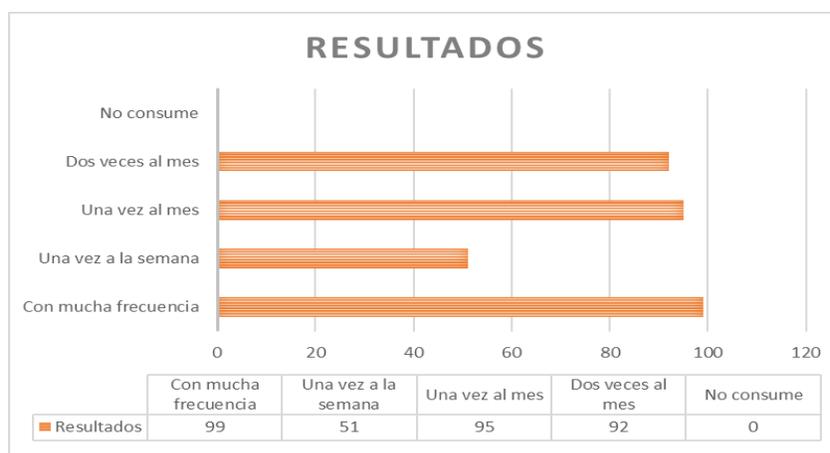


Figura 7 Frecuencia de consumo

Interpretación:

Para la ejecución de esta propuesta, es importante considerar la frecuencia con la que los habitantes de la Urbanización Milann realizan ingesta comida rápida, ya que inicialmente se comenzará con el expendio a domicilio de este tipo de alimentos, como efecto a esta pregunta se establece que 99 personas consumen este tipo de comidas con mucha frecuencia, 95 una vez al mes y 54 una vez por semana, lo que totaliza un 73% de la muestra.

6.- ¿Qué días generalmente consume comidas rápidas?

Tabla 19
Días de mayor demanda

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
Lunes	25	7%
Martes	15	4%
Miércoles	11	3%
Jueves	55	16%
Viernes	95	28%
Sábado	58	17%
Domingo	78	23%
TOTAL	337	100%



Figura 8 Días de mayor demanda

Interpretación:

La determinación de los días de mayor demanda de comidas rápidas, proporcionará el impulso necesario para elaborar la estrategia que se necesitará para cubrir con la solicitud los días de mayor consumo, del conteo de las respuestas a esta pregunta, se establece que durante la semana los días de mayor solicitud de estos alimentos corresponden desde el jueves al domingo, lo que indica que en estos días contamos con el 84% de la demanda.

7.- ¿De los horarios que se detallan a continuación, en cuál prefiere consumir este tipo de productos?

Tabla 20
Horas de mayor demanda

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
12H00 – 15H00	37	11%
15H00 – 18H00	85	25%
18H00 – 21H00	128	38%
21H00 – 01H00	287	26%
TOTAL	337	100%

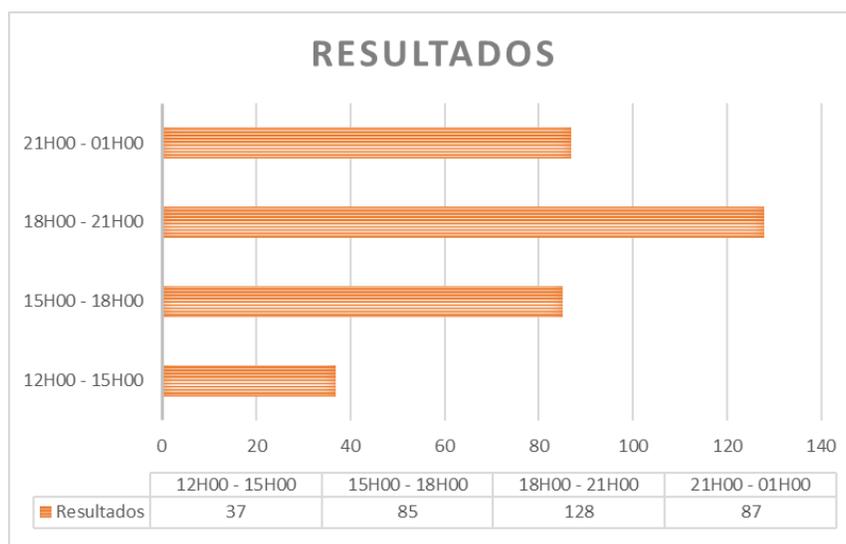


Figura 9 Horas de mayor demanda

Interpretación:

En la pregunta con respecto a los horarios en las que más consume este tipo de alimentos, se evidencia que 128 personas hacen sus pedidos entre las 18 y 21 horas 87 personas entre las 21 y 01 horas y 85 personas entre las 15 y las 18 horas, esto significaría que, de encontrar este proyecto factible, se debe estar preparado para atender la mayor cantidad de pedidos desde las 15H00 hasta la 01H00.

8.- ¿Cuánto sería lo máximo que estaría dispuesto a pagar por este servicio?

Tabla 21
Parámetros de precio

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
\$0.50	15	4%
\$0.75	67	20%
\$1.00	101	30%
\$1.25	83	25%
\$1.50	71	21%
TOTAL	337	100%



Figura 10 Parámetros de precio

Interpretación:

Establecer los precios de las entregas a domicilio fue la misión de esta pregunta, la misma que contó con que 101 personas estarían dispuestas a cancelar \$1.00; 83 personas \$1.25; 71 personas \$1.50; y, 67 personas \$0.75, por este servicio, lo que estaría dando un margen bastante competitivo en relación a los pocos locales que manejan este tipo de servicio en los alrededores de la Urbanización.

9.- ¿Qué tipo de comida rápida consume con más frecuencia?

Tabla 22
Consumo de mayor frecuencia

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
Hamburguesas	72	21%
Hot-dog	33	10%
Alitas	95	28%
Choripan	10	3%
Salchipapa	45	13%
Papipollo	082	24%
TOTAL	337	100%



Figura 11 Consumo de mayor frecuencia

Interpretación:

Considerar el tipo de comida rápida que más se consume, ayudará a conocer que tamaños de contenedores son los que se deben adquirir, cada uno de estos alimentos son de tamaño diferente por los que la capacidad del contenedor donde va a ser trasladada debe cubrir esta necesidad, el 28% de la muestra manifiesta que prefieren solicitar alitas, el 24% prefiere papi pollo, el 21% hamburguesas, mientras que el 26% restante se encuentra dividido entre las otras opciones.

10.- ¿De las razones que expondremos a continuación cuál considera Usted, es la principal para solicitar un domicilio por este tipo de comida rápida?

Tabla 23
Motivos para solicitar un domicilio

Opciones	Cantidad	Part.Porcentual
Por trabajo	97	29%
Por cansancio	143	43%
Por placer	58	17%
Fecha especial	39	23%
TOTAL	337	100%

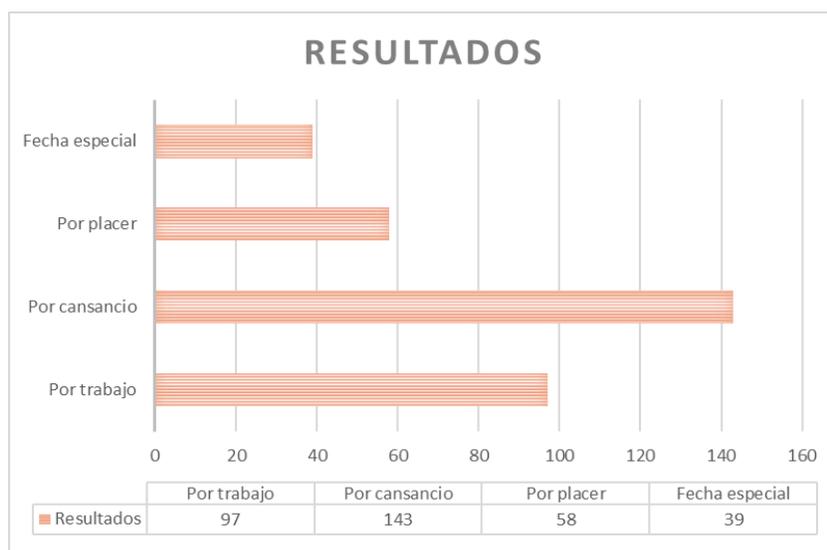


Figura 12 Motivos para solicitar un domicilio

Interpretación:

De acuerdo a la respuesta obtenida en esta pregunta, se identifica que el factor común entre los habitantes de las Urbanización Milann, para solicitar un domicilio por este tipo de alimentos, es el cansancio, al llegar de la ardua tarea diaria, lo que más quieren es descansar y teniendo esta alternativa a la mano, ahorran tiempo, descansan y disfrutan tiempo de calidad con sus hijos.

Análisis general:

De las encuestas realizadas a la muestra seleccionada, que se encuentra compuesta de 337 habitantes, se desprende que la propuesta planteada goza de una aceptación mayoritaria, los moradores del sector manifestaron que estarían conformes por distintas razones, una de las que alcanzó mayor puntuación fue cansancio, pues declararon que sería de gran utilidad ya que optimizaría el tiempo y éste lo podrían invertir en pasar tiempo de calidad con sus familias, y en otros casos en realizar alguna otra actividad que les genere más ingresos para el hogar.

4.2 ESTUDIO DE MERCADO

Del estudio de mercado efectuado para evidenciar la perfectibilidad del proyecto de distribución de comidas rápidas, con el resultado de las entrevistas realizadas se establece que todos los entrevistados están de acuerdo con la implementación de esta micro empresa, lo encontraron beneficioso tanto para ellos como para la gestora del proyecto ya que podrían llegar a una alianza estratégica para el despacho de los productos que ellos ofrecen, al tener una empresa que brinde este tipo de servicios en el sector, les garantiza la seguridad de cumplir con los tiempos establecidos para la entrega de los productos solicitados.

El servicio que se ofrecerá es la transportación de comidas rápidas, este proyecto está planteado para facilitar el desarrollo habitual de la comunidad, en las encuestas realizadas se evidencia que la mayoría de los encuestados en la Urbanización Milann, son personas económicamente activas y cuentan con un horario de trabajo muy demandante, al llegar a casa lo hacen cansados y lo que más necesitan es descansar; y,

al no contar con los servicios de una persona que ejecute las actividades normales del hogar, lo más rápido es solicitar un domicilio.

Los componentes primordiales del servicio que se ofrecerá y que forman parte de nuestra cadena de valor son: seguridad, credibilidad, comunicación, accesibilidad, cortesía, entre otros, cualidades que hacen que el presente proyecto cuente con una aceptación bastante importante dentro del sector, se debe considerar que la mejor publicidad es la que se hace de boca a boca, con esta reflexión, se hace evidente que es necesario tener presente en todo momento la calidad del servicio.

A pesar de ser un servicio, y como tal es intangible, la presentación es muy importante, por lo que los contenedores, así como el medio de transporte y el atuendo de los colaboradores encargados de la logística del traslado, debe ser impecable, el isologo escogido para la empresa estará ubicado un lugar visible de los contenedores y de las camisetas tipo polo que se usaran los motorizados, de esta manera se promocionará de forma directa el negocio.

4.2.1 Macroambiente

Análisis Pest

El entorno en el que nos desarrollamos, pueden crear limitantes u oportunidades para los emprendimientos, tomando en consideración que las empresas son motores de desarrollo dentro de la sociedad, se realizará un análisis Pest, el mismo que consiste en analizar a la empresa bajo cuatro perspectivas claramente definidas para tener una visión más clara del Macroambiente donde se desarrollará el proyecto y éstos son los aspectos: político, económico, social y tecnológico.

Aspectos políticos:

Se destaca en este gobierno que se ha planteado como uno de los objetivos fuertes el cambio de la matriz productiva.

- Incentivar la creación de empleo reduciendo los tributos a pequeñas empresas y promoviendo nuevas formas de contratación laboral.
- Reformas tributarias como el incremento del impuesto a la renta a grandes empresas, incremento de impuestos a quienes ganen más de 3 mil dólares mensuales y uso de tarifas arancelarias generalizadas para contener las importaciones, beneficios tributarios para las microempresas y empresas artesanales, como son la exoneración de ciertos impuestos y la disminución de valores tributarios.
- Cambio del manejo monetario por medio de la entrega del dinero electrónico a la banca privada y la obligación a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades económicas a aceptar el dinero electrónico como medio de pago.
- Ajuste tributario racionalizando beneficios tributarios, perdonando 100% de intereses y multas a deudores tributarios y deudores de aportes a la seguridad social -sobre todo grandes- a cambio de que paguen deudas en el corto plazo, así como la eliminación del anticipo del impuesto a la renta para el año 2019.
- Incentivos a inversiones especialmente con una serie de exoneraciones tributarias.
- Alianza público-privada (entiéndase casi privatización) en infraestructura, hidrocarburos, energía, minería, telecomunicaciones, transporte y obra pública.

- Ratificar las nuevas formas de contratación laboral según las necesidades de sectores como el turismo, la agricultura, la pesca entre otros.
- Fomento a la economía popular y solidaria sin presentar medidas específicas.
- Créditos para la economía popular y solidaria, en beneficio de 250.000 personas.

Las entidades financieras como la CFN, BANECUADOR, Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (MCPEC) son quienes tienen la tarea de contribuir con el financiamiento para el fomento y desarrollo de las Pymes para fomentar la competitividad entre las empresas.

Con este antecedente todos los incentivos y políticas adoptadas representan una oportunidad atractiva para los emprendedores que buscan establecer una empresa a nivel nacional, ya que no solo fomentarán el desarrollo económico social del sector donde se desarrolle la microempresa, sino también generará fuentes de empleo, para todas aquellas personas que actualmente se encuentran sin trabajo.

Aspecto económico:

- El PIB del país, en el primer trimestre del 2019 ha incrementado en el 0.6%, este crecimiento se debe al mayor dinamismo de las exportaciones, del gasto del consumo final de los hogares y el aumento del gasto del consumo final del gobierno, comparado con el mismo periodo del 2018.
- Crecimiento en la industria del turismo cuyo crecimiento sostenido ha obtenido ingresos por \$1.086,5 millones de dólares, ha convertido a éste en el tercer rubro de ingresos de la economía ecuatoriana dejando de lado a la exportación

petrolera.

- Situación económica del país.
- El turismo favorece a este proyecto, debido a que, al momento de la alimentación a altas horas de la noche, se preferirá un servicio a domicilio contribuyendo a la seguridad y comodidad del cliente.
- La derogación del Art.883, devolviendo el subsidio a los combustibles.

Debido a los factores antes analizados, y a pesar de los acontecimientos de los últimos meses, Ecuador no deja de ser un país amigable para el desarrollo de las empresas, la inversión extranjera directa y los nuevos emprendimientos poseen oportunidades de crecimiento económico considerable debido al dinamismo que profesa.

Aspecto social:

- A través de las encuestas, se evidenció que los habitantes de la Urbanización, mantienen un ritmo de vida acelerado, debido al apetito de generar mayores recursos económicos para el hogar, pero al mismo tiempo se contrapone con el estilo de vida que llevan, por lo que muchas veces para optimizar tiempos la mejor opción sea realizar pedidos a domicilio.
- Las tendencias demográficas en el sector darán lugar a un mayor número de clientes potenciales, ya que cuenta con mayor poder de compra, y hogares más pequeños, que debería ayudar a impulsar la demanda del servicio a domicilio.
 - Hay que destacar la creciente entrada de la mujer al mundo laboral, y la nueva conciencia empresarial de los grupos empresariales que han provocado un

cambio en las necesidades y estilo de vida, dándonos una buena oportunidad de introducir nuestro servicio.

- Los Habitantes de la urbanización pertenecen a un grupo económicamente activo, y varios de éstos cuentan hasta con dos empleos, para satisfacer las necesidades del hogar, este conjunto de público objetivo al cual también nos enfocamos, da una ventaja competitiva ante nuestros competidores.
- Al no contar en el sector con una empresa dedicada a ofrecer este servicio, nos da una ventaja competitiva ante nuestros pocos competidores directos.
- Entregándoles un servicio de calidad, con precios acordes al mercado, brindado la comodidad de ser servidos en sus propios espacios y con la frescura con la que esperan sus alimentos, es que queremos ajustarnos a las necesidades del ejecutivo dinámico en un mercado altamente competitivo, ganando su respeto y reconocimiento hacia nuestra marca.

Aspecto tecnológico:

- Hasta cierto punto la adopción de la tecnología puede estar vinculada a la influencia cultural y social. La complejidad de la tecnología utilizada en nuestro negocio es relativamente limitada. Sin embargo, aún hay que tenerlo en cuenta a la hora de ingresar en este proyecto.
- Esto sólo produce beneficios para una empresa como la nuestra, como el modelo de negocio se basa en la comunicación con los Clientes para satisfacer eficientemente sus necesidades altamente variadas y cambiantes.
- Un aumento del uso de Internet a través de redes sociales, provoca mayor eficacia de la comunicación con los consumidores y permite a la empresa

responder eficientemente y de forma continua a estos cambios que cada vez son más constantes.

- De esta forma, el entorno empresarial moderno es esencial para comprender la capacidad del mercado para recibir material de marketing y esto incluye el nivel de adopción de los medios de comunicación, como son: teléfonos móviles, ordenadores, internet, televisión, radio, y el acceso a los sitios de redes sociales.

4.2.2 Microambiente

Análisis FODA

Fortalezas:

- Servicio no explotado en el sector de la Urbanización Milann
- Contar con un servicio eficaz, con personal calificado en atención y cumplimiento.
- Acceso rápido a las etapas, pues la empresa distribuidora de los productos queda en la misma urbanización.
- Constante espíritu de trabajo en equipo
- Costos accesibles para el traslado de la alimentación
- Capacidad de captación del nicho a impactar.
- Valores institucionales, respeto, cordialidad, comunicación, eficiencia y efectividad en los tiempos programados.
- Capacidad constante para brindar el servicio ofrecido

Oportunidades:

- Engancharnos con el cambio de la matriz productiva, que es uno de los objetivos primordiales del gobierno de turno.
- La reducción de los tributos a las pequeñas empresas.
- Aprovechar las reformas tributarias, que ofrece la exoneración de ciertos impuestos a las microempresas y empresas artesanales.
- Acogernos al beneficio de los créditos que ofrecen las entidades financieras como la CFN, BANECUADOR, entre otros, para el fomento y desarrollo de las Pymes.
- La demanda puede aumentar, puesto que se utilizarán las redes sociales con WhatsApp, Facebook, etc.
- Posibilidad de apertura de otra sucursal a mediano y largo plazo.
- A futuro expandir el servicio de la empresa a sectores aledaños a la urbanización.

Debilidades:

- Alquileres de local más costosos.
- Regulaciones expresas para ofertar este servicio
- Apalancamiento con crédito otorgado por la banca, con intereses reestructurados trimestralmente.
- Desconocimiento de las maneras efectivas para captación de clientes.

Amenazas:

- Proyecto fácil de imitar por la competencia.
- Que la inestabilidad económica en el país, impacte de forma negativa en los beneficios de crédito que actualmente están otorgando varias Instituciones financieras.
- La eliminación del subsidio a los combustibles, ya que la empresa contará con motos para el traslado de los pedidos a domicilio.
- La imposición de nuevos impuestos que encarezcan nuestro servicio.
- Los costos financieros generados por apalancamientos por medio de préstamos.
- Las empresas que proveen el servicio a domicilio en el caso que quieran bajar los costos de envío.

4.2.3 Análisis de proyección de la oferta

La oferta es la cantidad de bienes o servicios que las empresas, personas naturales o jurídicas, desean colocar en el mercado, dentro de un punto específico, a un determinado precio, ya sea por el interés del ofertante o por la determinación de la economía del país. No se establece como necesidad que los precios del mismo producto sean iguales entre los oferentes, lo importante es satisfacer las necesidades de los consumidores.

La ley de la oferta hace relación entre el precio y la oferta que exista para un mismo producto, si los precios aumentan la oferta por parte de los empresarios productores de un bien o servicio, van a aumentar; pero si los precios bajan la oferta también

disminuye. es decir, que a mayor precio existirá mayor oferta y a menor precio la oferta declina. En el sector de la Urbanización Milann, no existe una empresa especializada en la distribución de alimentos, más sin embargo si llegan los motorizados de Glovo y unos pequeños informales que ofrecen este tipo de servicio, a quienes se los considerara como oferentes del sector con sus respectivos niveles de venta.

Tabla 24
Ofertantes en el sector

OFERTANTES	PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN EL MERCADO
Glovoapps	53%
Informales	15%
TOTAL DE OFERTANTES	68%

El total de los ofertantes del sector totalizan el 68%, y esta está constituida por nuestra competencia directa toda vez que ofrecen el mismo servicio que nuestra micro empresa va a ofertar, con estos datos se procederá a efectuar la proyección de la oferta, para lo cual hemos tomado la población y las empresas que ofrecen el servicio de las mismas características, así también para la elaboración de este análisis se han tomado los datos obtenidos a través de las encuestas, lo que nos da una perspectiva de la aceptación de nuestro servicio dentro del mercado que se desea captar.

Tabla 25
Análisis de la Oferta

Año	No. de habitantes	Porcentaje	Proyección
2020	168,144	68%	114,338
2021	176,684	68%	120,145
2022	178,895	68%	121,649
2023	184,262	68%	125,298
2024	189,790	68%	129,057

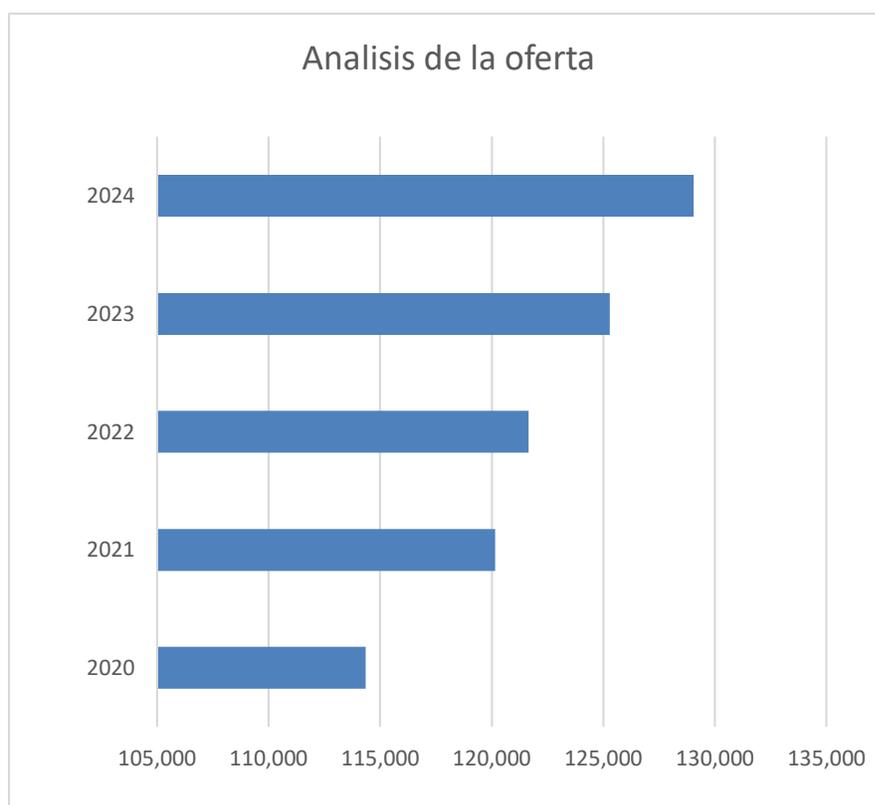


Figura 13 Análisis de la oferta

La tabla y el gráfico que antecede, representa la población que se encuentra cubierta por la oferta existente en el sector, este dato se lo obtuvo, aplicando a la población el porcentaje del mercado que tienen captado los oferentes del servicio de las mismas características que la empresa Mostachos Express, va a ofertar.

4.2.4 Análisis y proyección de la demanda

En esta época de constante evolución, y debido al ritmo de vida acelerado que llevan la ciudadanía, el mercado del pedido a domicilio cada día tiene mayor acogida, de manera que mientras menos trabajo en cuanto a la preparación de alimentos en casa se haga, es mejor. El mercado que se desea impactar, pertenece a una población económicamente activa, es decir, cuentan con un trabajo estable, y en muchos casos luego de su horario normal de trabajo, ejercen alguna otra actividad, por lo que al llegar cansados a sus hogares lo menos que desean es realizar actividades que demanden tiempo y esfuerzo, por lo que les es más cómodo solicitar un servicio a domicilio.

Para proyectar la demanda de los pedidos a domicilio se utilizó como base el estudio de mercado en el cual se ha determinado que la demanda actual del servicio que brindará la micro empresa Mostachos Express, en el sector de la vía a Salitre, se consideró el número de habitantes 120,326 (datos proyectados al 2019 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), por el número de habitantes interesados que corresponde a 255 que equivale al 76% de los encuestados, a los cuales se les formuló la siguiente pregunta: ¿Está de acuerdo en tener una microempresa de distribución de alimentos en la Urbanización Milann?, el mismo que permite obtener una idea clara sobre el comportamiento del mercado, suponiendo que existan diferentes eventualidades o contingencias, las cuales pueden llegar a ocurrir en diferentes ámbitos del mercado o pueden darse como consecuencia de medidas políticas aplicadas. Al no existir en el sector de la urbanización Milann, empresas que ofrezcan este servicio de forma directa, para la proyección de la demanda se utilizará la información obtenida en las encuestas y entrevistas realizadas a los habitantes de la urbanización, para ello es impotente

considerar que cada familia está conformada en promedio por cuatro integrantes.

Tabla 26
Proyección de la Demanda

Año	No. de habitantes	Porcentaje	Demanda actual	Personas por familia	Proyección en No. de familias
2020	168,144	76%	168,144	4	42,036
2021	176,684	76%	176,684	4	44,171
2022	178,895	76%	178,895	4	44,724
2023	184,262	76%	184,262	4	46,066
2024	189,790	76%	189,790	4	47,448

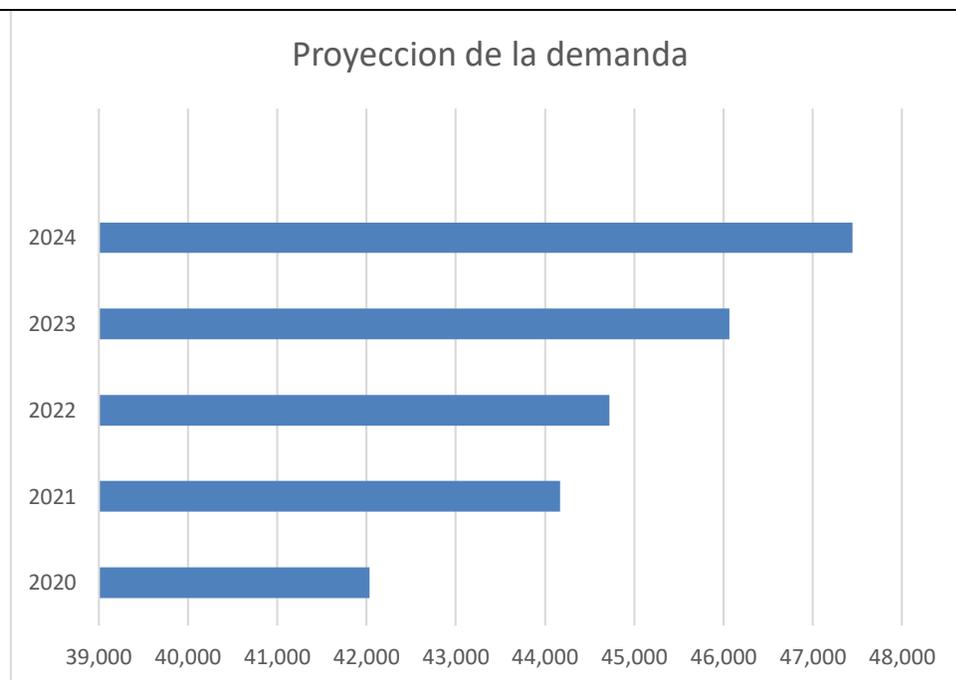


Figura 14 Proyección de la demanda

La proyección de la demanda se refiere a la previsión o estimación de las ventas del servicio durante el periodo del 2019 al 2023, se prevé el comportamiento del mercado con relación a la demanda del servicio que se va a ofrecer.

4.2.5 Demanda insatisfecha

Para efectuar el cálculo de la demanda insatisfecha, se debe obtener la diferencia entre la proyección de la demanda y la de la oferta, ambas calculadas para los cinco próximos años, en esta se podrá apreciar la porción del mercado al cual se debería cubrir o satisfacer las necesidades para los años futuros.

Tabla 27
Análisis de la Demanda Insatisfecha

Año	No. de habitantes	Proyección de la oferta en No.de habitantes	Demanda insatisfecha en No. de habitantes
2020	168,144	114,338	53,806
2021	176,684	120,145	56,539
2022	178,895	121,649	57,246
2023	184,262	125,298	58,964
2024	189,790	129,057	60,733

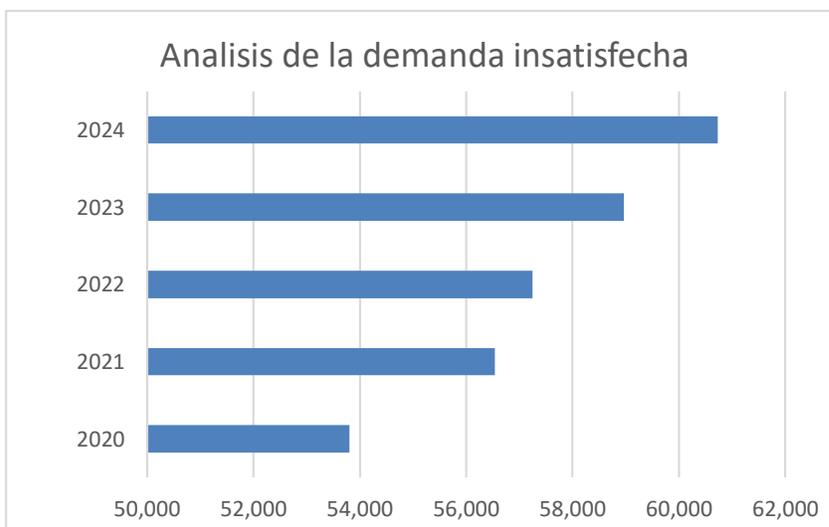


Figura 15 Análisis de la demanda insatisfecha

De los resultados obtenidos, podemos evidenciar que para el año 2020, la demanda insatisfecha asciende a 5,806 habitantes, lo que va incrementándose paulatinamente hasta el año 2024, lo que nos deja un panorama más claro para determinar los pasos a seguir o decidir si el proyecto tiene un sustento.

4.2.6 Servicio:

Transportación de alimentos

Naturaleza:

La razón de ser de este servicio es optimizar los tiempos de los clientes, pues al contar con una empresa que ofrece servicio a domicilio de una manera rápida, eficaz, eficiente y que contará con personal educado, amable y cálido, cualidades que forman parte de los valores de la empresa, pueden seguir realizando sus actividades normales sin la preocupación de tener que trasladarse hasta el lugar donde expenden el alimento que desean consumir.

Composición:

- **Seguridad:** Los productos que el cliente solicite llegarán sin ningún tipo de maltratos en los contenedores respectivos.
- **Credibilidad:** El servicio que se ofrecerá contará con personal capacitado para hacer el traslado más ágil y eficiente.
- **Comunicación:** Cada vez que un pedido salga para ser entregado, el cliente contará con una llamada telefónica indicándole el estatus, para que esté pendiente y reciba el producto.
- **Accesibilidad:** Cualquier duda, novedad o inquietud, se estará prestos a escuchar, para eso se contará con un buzón de sugerencias para recibir y resolver las inquietudes de los clientes.
- **Cortesía:** Todo el personal estará capacitado para ofrecer una atención con educación y buenas costumbres.
- **Profesionalismo:** El personal contará con las destrezas necesaria y conocimiento

de la ejecución del servicio.

- **Capacidad de respuesta:** Se contará con una plataforma de internet (redes sociales), para mayor agilidad en la solicitud.
- **Elementos intangibles:** Las motos y los contenedores térmicos, siempre deberán estar en buenas condiciones, el personal encargado de la distribución, al igual que el personal administrativo deberá estar siempre pulcro. Siempre estará un miembro del equipo monitoreando las redes sociales.

Forma de uso:

Movilización de comida rápida de forma eficiente, oportuna y efectiva, respetando los tiempos solicitados, para alcanzar la satisfacción y fidelidad de los clientes, de esta manera se ganará más clientela, para poder volvernos más competitivos en el mercado, y lograr la estabilidad de la empresa.

Presentación:

- Se proyecta instalar la oficina administrativa, debidamente acondicionada, en uno de los locales de Plaza Milann, que cuenta con una dimensión de 36 m², que corresponden a 9 m de largo y 4 m de ancho.
- Se eligió esta ubicación, ya que corresponde a la parte comercial de la urbanización, y cuenta con un amplio espacio para parquear todo tipo de vehículos.
- Un contenedor térmico es un recipiente diseñado con material aislante de tal forma que el contenido que se coloque en su interior quede protegido de la temperatura exterior, conservando durante un tiempo la calidad del producto y la temperatura adecuada.

- Se contará con personal motorizado
- Se llevará a cabo en la Urb. Milann que está ubicado en el Sector Vía a Salitre del cantón Daule.
- Se hará difusión por redes sociales.
- Cada contenedor contará con el Isologo de la empresa.



Figura 16 Coller



Figura 17 Coller etiquetado



Figura 18 Moto de reparto

Tamaño:

Se contará con contenedores térmicos con la capacidad necesaria para el traslado de los pedidos, el contenedor contará con las siguientes medidas: 55x57x31 cm, que constituyen 25 litros.

Marca:**Isologo**

Figura 19 Isologo

Gris: representa equilibrio, paz, elegancia e inteligencia, de los ejecutores del proyecto

Naranja: enfoca el carácter divertido, vitalidad y sociabilidad, que está relacionado con los integrantes del negocio.

Mostaza: este color sugiere una personalidad muy intuitiva y de pensamiento interno, destrezas que deben estar reflejadas en el personal de la operación.

Negro: el negro representa poder, valentía, elegancia, sobriedad.

Moto: transmite la celeridad en el envío.

La moto, así como los colores fueron escogidos por las características, cualidades, dinamismo y destrezas que representan, y la suma de todas éstas estarán proyectadas en la empresa, por lo que transmite un mensaje de seriedad, transparencia y responsabilidad con la que se ejecutarán las labores diarias para alcanzar la satisfacción de los clientes.

Servicio complementario:

Se debe contar con moto y contenedores térmicos, que permitirán que los alimentos lleguen a destino con una temperatura ideal.

Valor agregado:

El valor agregado a nuestros clientes, nos permitirá alcanzar su fidelización, por lo que, como política de la empresa se establecerá que, en caso de no cumplir, por logística interna, con los tiempos requeridos, éste será entregado sin costo alguno.

4.2.7 Precio referencial:

Por cuanto la urbanización es relativamente nueva, este mercado no ha sido explotado, por lo que no tendría una competencia directa, por esta razón, es que, del resultado de las encuestas realizadas a la muestra seleccionada, 337 personas, se evidencia que los precios referenciales que tuvieron mayor aceptación fueron determinados en un rango de USD. 1.00 a USD.1.50 por lo que se estableció que el precio referencial, con el que se podría salir al mercado para este tipo de servicio sería de USD.1.25 que corresponde a la media entre los dos precios con mayor aceptación, no obstante, el precio definitivo se establecerá a través de los estudios respectivos, los mismos que nos permitirán conocer de manera técnica el valor real del servicio que se está ofertando.

Tabla 28
Precio referencial

Nombre de la empresa	Servicer de traslado
CarlF's	\$1.50
La carreta del Ing.	\$1.50
Que Rico	\$3.00
Café de Tere	\$3.00

4.2.8 Plaza - comercialización

Análisis y estudio del sector

Tipos de empresas que integran el sector

Los tipos de empresa que integran el sector de la Urbanización Milann, ubicada en la vía a Salitre, son de diversos tamaños, tal como se aprecia en la tabla que se esquematiza a continuación:

Tabla 29
Tipos de empresas que integran el sector

TAMAÑO	TIPO	EMPRESAS
Grandes	Privadas	Avícola
Medianas	Privadas	Farmacias, Minimarket
Pequeñas	Privadas	Negocios de comida, panaderías, gabinetes

Número de empresas:

Actualmente en este segmento no existe ningún tipo de monopolio, el sector recién está naciendo al mercado por lo que no cuenta con una competencia establecida, debido a

esta debilidad en el sector es que se ha analizado la creación de una empresa transportadora de comidas rápida.

Distribución geográfica:

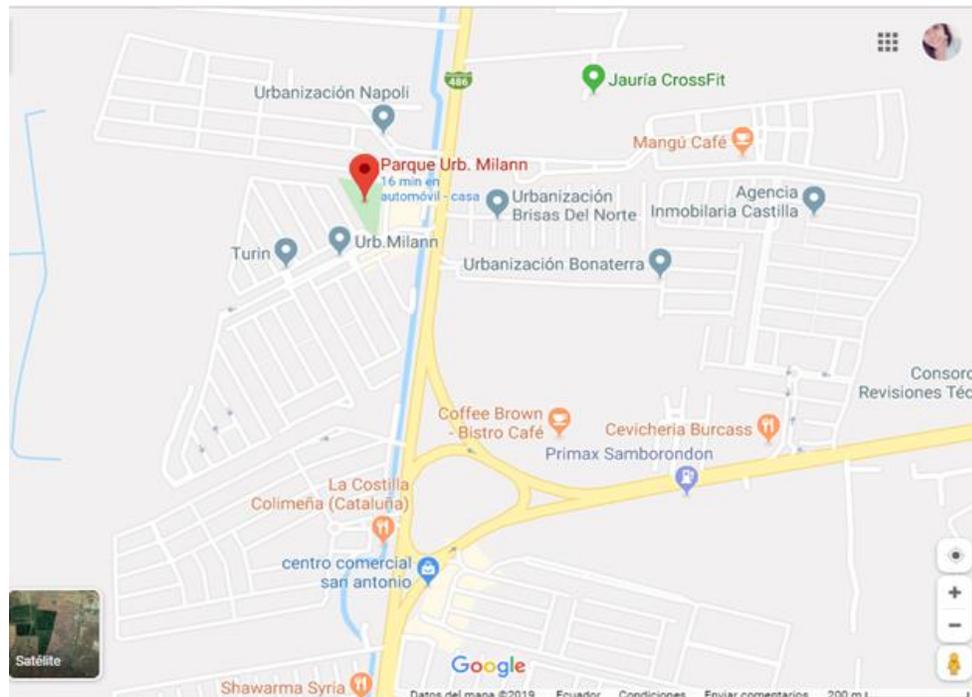


Figura 20 Distribución geográfica
Fuente Google Maps

En la imagen que antecede, se aprecia la demografía del sector de la Urbanización Milann, que es la ubicación donde están localizados nuestros futuros clientes potenciales, se observa que es una vía de acceso rápido, por lo que el servicio que estamos ofreciendo se vuelve fluido y dinámico, también se considera que en los sectores aledaños a la Urbanización Milann, no cuenta con empresas especializadas en el tipo de actividad que se desea desarrollar, por lo que la oportunidad de captar el mercado ubicado en la urbanización Milann, es altamente probable y rentable, toda vez que los habitantes de esta urbanización pertenecen a una población económicamente activa, cuentan con un trabajo estable.

Volumen de facturación del sector:

Tabla 30

Volumen de facturación del sector

NOMBRES DE LOCALES	VOLUMEN DE FACTURACIÓN
Café de Tere	USD.244,617.75
Patelería el Saloncito	USD. 42,809.53

Entorno, ámbito geográfico o área de influencia

Población: La Urbanización Milann cuenta con una población de 3008 personas, de la cual se obtuvo una muestra de 341 personas que para el presente proyecto se aplicó 337 encuestas y 4 entrevistas. De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, se establece que de la muestra a la que se le aplicó el cuestionario, 215 corresponden a personas que cuentan con un empleo fijo, que equivalen al 64%, así mismo se cuenta con 85 amas de casa y 37 estudiantes que equivalen al 36% de la muestra encuestada, por lo que es evidente que los clientes potenciales para la presente propuesta, corresponde a las personas que trabajan, sin dejar de lado a las amas de casa.

Tabla 31

Muestra sectorizada

Opciones	Resultados	Participación porcentual
Ama de casa	85	25%
Trabajador	215	64%
Estudiante	<u>37</u>	<u>11%</u>
Total	337	100%

Actividad económica de la zona: En virtud de que el proyecto se desarrollará en la Urbanización Milann, el tipo de empresas que se desarrollan en el sector, son

pequeños negocios de índole comercial como Minimarket, panaderías donde uno de los servicios que ofrece son desayunos, marisquerías, locales de comida donde generalmente se expenden almuerzos o platos a la carta, también cuenta con avícola Fernández.

Equipamiento de la zona: La urbanización Milann cuenta con cuatro etapas, cada una de éstas cuenta con un promedio de 188 viviendas completamente habitadas, la mayor parte de los habitantes son personas económicamente activas, el sector cuenta con los servicios de:

Agua proporcionada por Amaqua

Electricidad proporcionada por Cnel.

Teléfono, Internet y Televisión El servicio de cable que incluye internet por fibra óptica, Televisión y Teléfono, los proporciona TVCABLE, DIRECTV Y CNT, para el desarrollo de esta empresa se contratará los servicios de CNT.

Alcantarillado el M.I. Municipio de Daule proporciona oportunamente el servicio de alcantarillado y recolección de basura.

Vías de acceso el sector donde se encuentra ubicada la Urbanización, cuenta con acceso de vías rápidas, lo que se vuelve en una fortaleza para la empresa, pues lograremos cumplir con los tiempos establecidos.

Competencia

Competencia directa

Nuestra competencia directa sería la empresa Glovoapp que efectúa el servicio a domicilio dentro de la urbanización y en los sectores aledaños de la misma, pero el costo es de USD.2.25, el sector como tal no cuenta con una empresa que ofrezca este tipo de

servicio de forma estructurada, por lo que el desarrollo de esta propuesta ha tenido acogida en el medio que se piensa desarrollar, no obstante, se deben contemplar todos los aspectos que pudieren presentarse, por ejemplo, que a uno de los administradores de los locales entrevistados implementaran este servicio.

Competencia indirecta

Los locales que se han establecido en el perímetro de acción para el desarrollo de la presente propuesta, en gran mayoría no cuentan con servicio a domicilio, y los pocos locales que ofrecen este servicio, dependen de un tercero que no cuenta con la forma adecuada para ofrecer este tipo de distribución, por lo que los clientes potenciales hacen el pedido, pero ellos mismos lo van a retirar.

Proveedores

Proveedores de Equipos y Suministros

Para contar con una logística de distribución efectiva y con la calidad esperada, se debe prestar especial atención, a la selección de nuestros proveedores, ya que el equipamiento de la microempresa deberá ser de buena calidad, por lo que se ha seleccionado como principales proveedores a las opciones que se detallan a continuación:

Motos: Daytona, Euromoto, Créditos económicos

Contenedores: Mi Comisariato, Supermaxi: Mega Kiwi.

Mantenimiento: Don Carabalí, Motor Center, Servimactaller.

Arquitecto: Se hará cargo del contacto de todo lo necesario para la estructura y

decoración de la oficina administrativa, Arq. Hilda Haro Pereira

Materiales e insumos de limpieza: Mi Comisariato, Tía, Supermaxi y Mega Kiwi.

Cada uno de los proveedores que hemos seleccionad, cuentan con un stock suficiente para cubrir nuestra necesidad, lo que nos permitirá lograr buenos negocios y precios al momento de adquirir los productos que necesitamos para el desenvolvimiento del negocio, puesto que no estaremos anclados a uno solo, sino que tendremos de dónde elegir en cualquier momento.

Clientes potenciales

El presente proyecto está dirigido a los habitantes de la Urbanización Milann, de los resultados de las encuestas aplicadas a nuestra muestra seleccionada, se evidencia que se cuenta con una aceptación mayoritaria a la puesta en marcha del proyecto por lo que ellos son considerados como clientes potenciales para la empresa Mostachos Express.

4.2.9 Promoción

Estrategia publicitaria

La publicidad que se realizará será relacionada directamente a las expectativas de nuestros clientes potenciales, se realzará el beneficio que tiene el hecho de solicitar un pedido a domicilio, más que nada en la optimización de tiempos y esto les permitirá descansar un poco más y pasar tiempo de calidad con los seres queridos. Para la promoción del servicio ofrecido por la empresa se seguirá una campaña masiva, dirigida al segmento para el cual se desarrollará este proyecto, mediante estrategias

promocionales y para esto se utilizarán las redes sociales y publicidad tradicional.

Tabla 32
Estrategias publicitarias

Estrategia	Publicidad		
Objetivo	Lograr la captación de los habitantes de la Urbanización Milann, para que al momento de solicitar un servicio a domicilio, opten por solicitarlo por medio de nuestra empresa.		
Importancia	Al efectuar la publicidad, se le entregará comodidad para el cliente, a través de un servicio de primera categoría		
Acción	Publicidad en redes	¿Para qué?	¿Cómo?
		Para dirigirse al segmento seleccionado, ya que por medio de ellos se logrará informar a los habitantes del sector sobre nuestro servicio.	Mediante la promoción pagada en las redes sociales, tales como Facebook e Instagram
	Publicidad tradicional	Para llegar de manera directa a los habitantes del sector	Volantes publicitarias, donde constará el logo, se detallará el servicio que se ofrecerá así como los números telefónicos de contacto.

Para llevar a efecto la promoción de manera física se cuenta también con otro tipo de herramientas indispensables para que el cliente tenga la oportunidad de conseguir datos e información necesarios para realizar sus pedidos, esto permitirá que la empresa

Mostachos Espress, se afiance en el mercado y a corto plazo se vuelva líder en el mercado, por lo que se va a estudiar varios canales para efectuar nuestra publicidad como son:

Publicidad mediante redes sociales

En la actualidad, Facebook es considerada como una de las redes sociales más utilizadas, ya que cuenta con una gran cantidad de opciones para poder estar conectados con todo el mundo de una manera directa y en tiempo real, a través de cualquier medio tecnológico que se utilice, computadores de escritorio, tabletas, celulares, dentro de las bondades que nos ofrece esta red social tenemos:

- Opciones para que den Like
- Compartir y recomendar la página
- Postear
- Permite interactuar con otros usuarios

Publicidad tradicional

- Las volantes se imprimirán en hojas tamaño A5, éstas contendrán el logo de la empresa, número telefónico, ubícanos en redes sociales, se las detalla.
- Todo el personal utilizará una camiseta tipo polo con el logo de la empresa.
- Los contenedores en la tapa y en la parte de enfrente, también tendrán el logo de la empresa. El tamaño del logo de la empresa guardará relación con el tamaño del implemento donde se coloque.
- También se implementará una página web para que los clientes potenciales puedan conocer más a fondo el servicio que se ofrece la empresa.

Presupuesto para el lanzamiento de la campaña publicitaria

Tabla 33
Costos estrategias publicitarias

PRESUPUESTO DE MEDIOS					
Medios publicitarios	Descripción	Frecuencia	Cantidad	Costo unitario	Costo total
REDES SOCIALES					
Facebook		60 días		USD.1.00	USD.60.00
Instagram		60 días		USD.2.00	USD.120.00
Twiter		60 días		USD.1.00	USD.60.00
MEDIOS IMPRESOS					
Volantes	A5 papel bond full color 5 cm. De ancho	Permanente	1000	USD.0.10	USD.100.00
Imanes	x 3 cm. De largo 1.5 m. De alto x	Permanente	100	USD.1.60	USD.160.00
Banners verticales	90 cm. De ancho	Permanente	4	USD.30.00	USD.120.00
MATERIAL POP					
Logos para camisetas	8 cm. De ancho x 6 cm. De largo	Permanente	5	USD.9.00	USD. 45.00
Logos contenedores	25 cm de ancho x 20 cm. De largo	Permanente	3	USD.15.00	USD. 45.00
TOTAL PRESUPUESTO					USD.710.00

4.3 ESTUDIO TÉCNICO

Este capítulo tiene por objeto dar a conocer información detallada de todo lo que es necesario para la instalación y puesta en marcha de la empresa, dentro de esto tenemos: lugar a donde se va a instalar, así como los requerimientos técnicos y económicos que sean necesarios para su funcionamiento, los equipos, así como el capital humano requerido, con la finalidad de mostrar todos los requerimientos para su normal desarrollo.

Cada elemento que conforma el estudio técnico, servirá para elaborar el análisis de la inversión, de este se desprende el conocimiento de la viabilidad económica del mismo, es por esto que les muy importante definir pormenorizadamente todos los requerimientos necesarios, toda vez que en base a éstos se establecerá el monto de la inversión.

Se determinarán sus dimensiones y características, localización, los activos con los que contará, para cumplir a cabalidad los objetivos y las metas propuestas, con las que logrará convertirse en líder del mercado. considerando como actores principales de evaluación, la definición de la localización del tamaño del proyecto, ya que permite establecer la viabilidad de la ejecución del mismo, considerando los factores óptimos para la aplicación.

La Tecnología del proceso productivo que juega un papel preponderante en cuanto a la tecnología más adecuada, de acuerdo al giro del negocio, que se usará para poner en funcionamiento la empresa, así mismo hablaremos de la ingeniería del proyecto que no es otra cosa que establecer los equipos adecuados con los que contará la empresa para

comenzar sus operaciones, en cuanto a las maquinarias y equipos, aquí encontraremos todos los implementos a nivel de maquinarias que deben constar en la empresa para su normal desarrollo.

4.3.1 Dimensión y características

La oficina de Mostachos Express, se asentará en uno de los locales de Milann Plaza, el mismo que cuenta con 36m² que corresponden a 4 de ancho x 9 de profundidad, contará con dos ambientes correctamente definidos, recepción y la oficina de la Gerencia General, así como un servicio higiénico, al ingresar lo que encontramos primero es el ambiente de la recepción, completamente ambientado para el desarrollo de las funciones del administrador, e incluye una pequeña sala de espera, luego tenemos la oficina del gerente general que tiene dentro del mismo ambiente una pequeña sala de reuniones.

Tabla 34
Distribución de la oficina

Área Requerida	Metros
Recepción	12 m ²
Gerencia y Sala de reuniones	24 m ²
TOTAL	36 m²

Actualmente los espacios, más que nada si de oficinas hablamos, deben contar con una organización dinámica y eficiente, por lo que hay que distribuir de manera uniforme todos los espacios para lograr optimizar todo el espacio, y así lograr una buena organización. El espacio con que contará el local donde se instaurará la oficina de la micro empresa Mostachos Express, cuenta con 36m², distribuidos de la siguiente

manera:

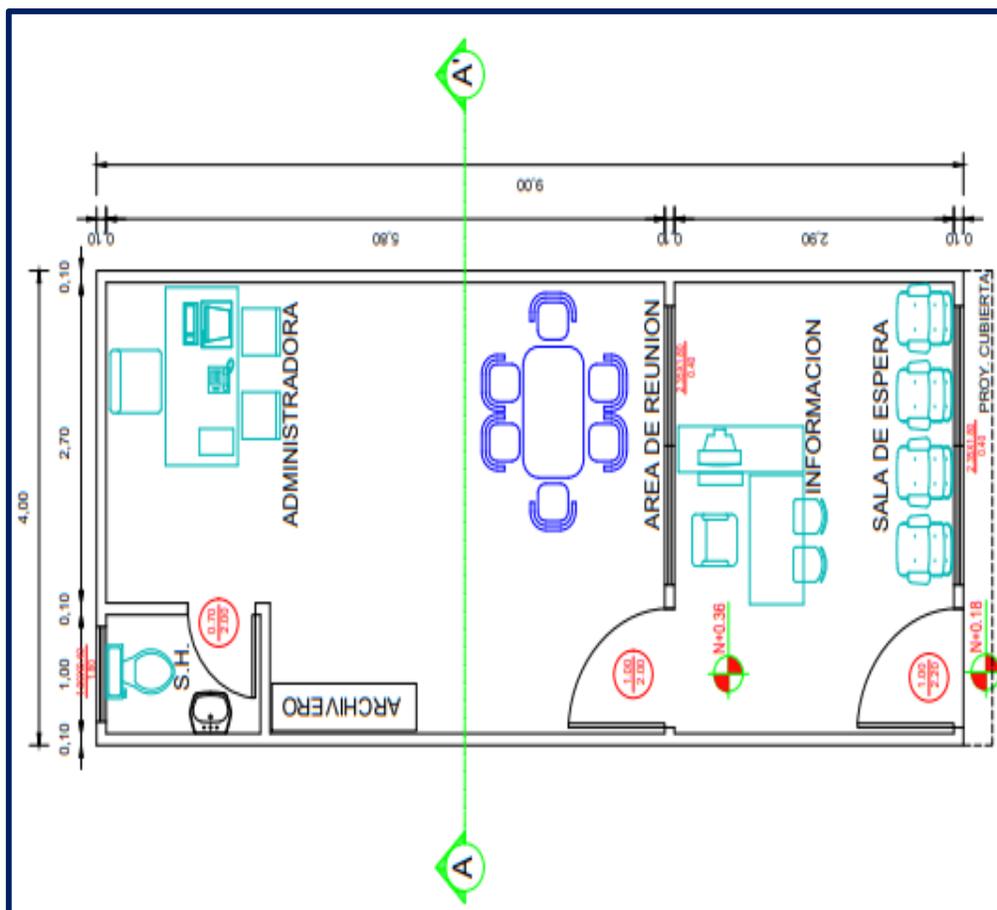


Figura 21 Plano de la oficina

Oficina administrativa: La oficina administrativa de la micro empresa Mostachos Express, cuenta con un área de recepción, y una pequeña sala de espera, dentro de la oficina de gerencia se cuenta con una sala de reuniones y un servicio higiénico privado.

Área de recepción: Este espacio tiene una dimensión de 12m², y está diseñado para que el Administrador, ejerza las actividades inherentes a su cargo, como son: recepción de las llamadas telefónicas de solicitud de pedidos, y se hará seguimiento a las entregas, cuenta con una pequeña sala de espera donde se encuentra ubicado un sillón de cuatro puestos, el escritorio del funcionario está diseñado en forma de L, de manera funcional para el desarrollo de sus actividades.

Área de gerencia: Este espacio tiene una dimensión de 24m², dentro el mismo espacio, encontramos una pequeña sala de reuniones que tiene una mesa con seis sillones, confortables, y más adelante el escritorio del Gerente General, que es una estación de servicio en L con un sillón ejecutivo, completamente ergonómico, en este lugar se llevarán cabo todo el proceso de control íntegro del negocio, así como las estrategias para captar nuevos clientes.

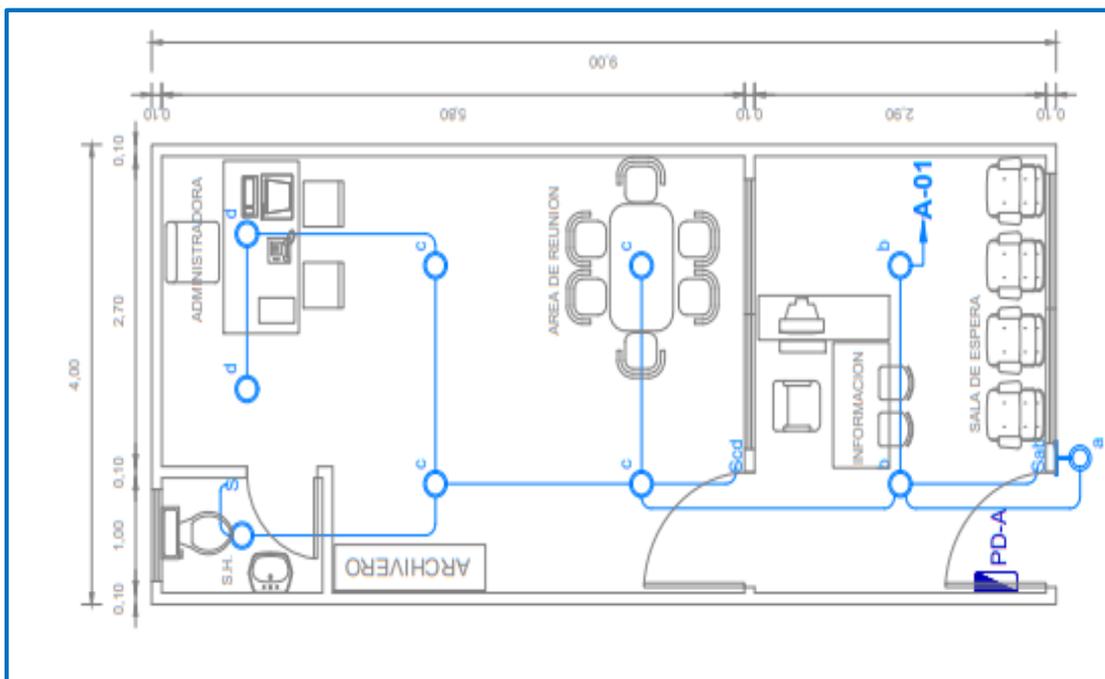


Figura 22 Plano eléctrico de la oficina

A pesar de que el local donde se instaurará la oficina de Mostachos Express, es alquilado, se deben revisar todas las instalaciones que nos otorgan, entre ellas se consideró que una de las más importante a revisar es la parte eléctrica, por lo que se elaboró un plano de todo el sistema eléctrico, debidamente señalado cada punto de luz y demás conexiones que tengan que ver con esta instalación, aquí contamos con una tablero de simbologías que nos permitirá identificar con claridad cuáles son las instalaciones con las que contamos.

Tabla 35

Activos

Descripción	Cantidad	Alex Palma	Total
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
INVENTARIOS			
MATERIALES O BIENES PARA LA CONSTRUCCION			
Inodoro Milan Standard			
Lavamanos Gala con pedestal	1	\$ 63.06	\$ 63.06
Lave angular con manguera para inodoro	1	\$ 37.58	\$ 37.58
Lave angular con manguera para lavamanos	1	\$ 9.36	\$ 9.36
Pernos para inodoro	1	\$ 9.89	\$ 9.89
Desagüe sifón 1 ¼" ABS	2	\$ 1.19	\$ 2.38
Llave Lavabo plus	1	\$ 5.51	\$ 5.51
Accesorios de baño metálico	1	\$ 18.15	\$ 18.15
Cerradura manija cannes baño	1	\$ 18.91	\$ 18.91
Cerradura para puerta principal Versalles	1	\$ 11.30	\$ 11.30
	1	\$ 24.34	\$ 24.34
OTROS INVENTARIOS			
Extintor 5kg co2	1	\$ 35.00	\$ 35.00
Lámparas medianas	7	\$ 18.85	\$ 131.95
Ventanales	2	\$ 225.00	\$ 550.00
Ventana pequeña para baño	1	\$ 60.00	\$ 60.00
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			
INSTALACIONES			
Panel de distribución General Electric	1	\$ 34.50	\$ 34.50
Tomacorriente de 220	1	\$ 2.00	\$ 2.00
Tomacorriente de 110 doble servicio	8	\$ 1.40	\$ 11.20
Tomacorriente de 110 doble servicio para piso	2	\$ 7.60	\$ 15.20
Aplicado de pared	1	\$ 14.37	\$ 14.37
Breakers 1 polo de 20 Amp.	4	\$ 3.70	\$ 14.80
Breakers 2 polos de 40 Amp	2	\$ 9.80	\$ 19.60
Breakers para caja 2 polos de 70 Amp	1	\$ 17.40	\$ 17.40
Motos TND automática 150CC	2	\$1,158.24	\$2,316.48
Aire acondicionado de 24.000BTU	1	\$1,270.77	\$1,270.77
Dispensador de agua	1	\$ 478.11	\$ 478.11
MUEBLES Y ENCERES			
Estación De trabajo en L	2	\$ 448.49	\$ 896.98
Sillón Terry	1	\$ 94.42	\$ 94.42
Sillón Eurostyle	1	\$ 157.61	\$ 157.61
Mesa múnaco	1	\$ 407.24	\$ 407.24
Silla con espaldar de malla	6	\$ 90.00	\$ 540.00
EQUIPOS TECNOLÓGICOS			
Computadora de escritorio	1	\$1,019.83	\$1,019.83
Celular	3	\$ 340.00	\$1,020.00
Impresora multifunciones	1	\$ 325.00	\$ 325.00
Laptop HP	1	\$1,120.00	\$1,120.00
Teléfono PNS inalámbrico	1	\$ 151.92	\$ 151.92
Tv 55"	1	\$1,090.41	\$1,090.41
Total		\$8,870.84	\$11,995.27

4.3.2 Localización del proyecto

El objetivo de la localización de la organización, es elegir aquella ubicación que permita obtener mayores ganancias entre las alternativas que se consideres factibles, por lo que el lugar donde se instalará la microempresa de distribución de comidas rápidas, Mostachos Express, será en la Urbanización Milann, en su espacio comercial denominado Milann Plaza, hay que corresponde al flujo comercial de la Urbanización, por lo que se espera fluir de manera rápida y oportuna.

Para poder determinar la mejor localización del proyecto, se han tomado en cuenta varios factores como son:

- La interacción rápida y oportuna con el mercado que se desea impactar.
- Suministros de Servicios Básicos, de agua, luz, teléfono, internet, y la infraestructura necesaria.
- Facilidad de acceso a las etapas de la urbanización, así como de zonas aledañas.
- Oportunidad de empleo y desarrollo económico del sector.

Macro localización

En esta urbanización, se establecerá el sector en el cual se desarrollará el proyecto, teniendo como premisa fundamental buscar la ubicación idónea, que nos permita tener una ventaja sobre nuestra competencia. En la imagen que precede, se aprecia la demografía del sector de la Urbanización Milann, que es la ubicación donde están localizados nuestros futuros clientes potenciales, se han establecido varios puntos importantes para determinar la localización óptima para el desarrollo del presente proyecto, unas de la cuales se detallan a continuación:

Mercado no explotado: De acuerdo al estudio de mercado efectuado anteriormente, se considera que esta localización es viable, ya que, al no ser un mercado explotado, tendríamos la ventaja de captar la mayor cantidad de habitantes de la urbanización.

Facilidad de vías de acceso: El sector donde se va a ubicar la micro empresa, cuenta con vías de acceso rápido, pues tiene 4 carriles, y la carretera es completamente asfaltada.

Existencia de locales comerciales y de arriendo con costos adecuados: Urbanización Milann, cuenta con su propio centro comercial Milann Plaza, que tiene locales de alquiler con costos asequibles comparados con otros sectores.

Proximidad a vía principales: Tiene salida directa a las etapas de la urbanización y la carretera cuenta con cuatro carriles que conecta de manera rápida a todos los sectores donde se expenden alimentos.

Servicio de vigilancia: El centro comercial tiene parqueadero abierto, así como guardianía privada las 24 horas del día. Es importante señalar que cuenta con todos los servicios básicos, luz, agua y teléfono.

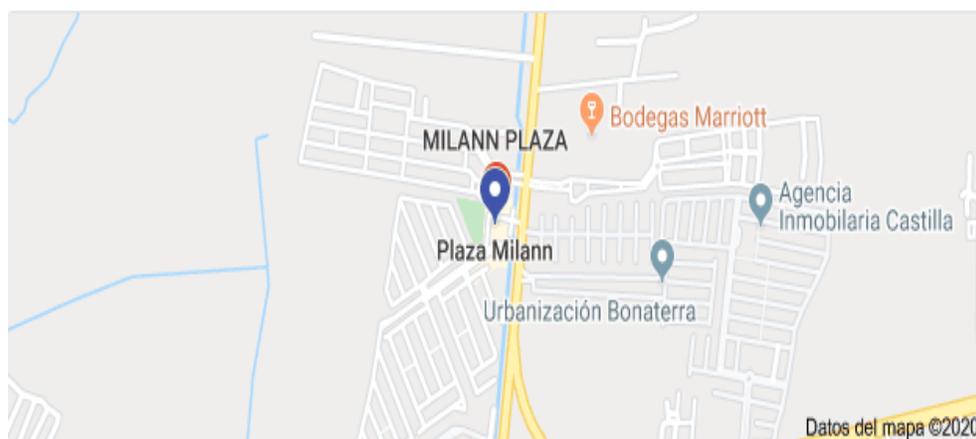


Figura 23 Macro localización
Fuente Google Maps

Micro localización

A través del estudio de mercado, elaborado previamente, se evidencia que la mejor ubicación para la micro empresa, Mostachos Express, es uno de los locales que se encuentran en Plaza Milann, puesto que el sector cuenta con todos los servicios básicos, así como guardianía las 24 horas del día. El área del local es de 36m², que se distribuirán de forma dinámica y apropiada para el buen desarrollo de las actividades del negocio, el área de la administración, cuenta con su respectiva estación de trabajo, así también tiene una pequeña sala de espera con un butacón de cuatro puestos, al ingresar a la gerencia general, se encuentra una salita de reuniones con su mesa y butacones, la estación de trabajo del gerente general cuenta con un escritorio en L, con su respectivo butacón, así también tiene un servicio higiénico.

Se escogió esta ubicación debido a que está dentro del sector del mercado que se desea captar y en éste no existe una empresa dedicada a ofrecer este tipo de servicio.



Figura 24 Micro localización
Fuente Google Maps

4.3.3 Tecnología del proceso productivo

Hoy en día, la tecnología ha tomado un lugar preponderante en los negocios, ya que ayuda a la optimización de tiempo, recursos y capital humano, a esto le sumamos que los avances tecnológicos son cada día más innovadores, lo que favorece al proyecto, actualmente el mercado tecnológico en Guayaquil es muy amplio por lo que encontramos una gama amplia para poder seleccionar los equipos que requiere el negocio para su buen funcionamiento, por lo que para el desenvolvimiento de la empresa contaremos con equipos tales como:

Tabla 36
Elementos para operar

Descripción	Cantidad	Novicompu
Computadora de escritorio "Lenovo" INTEL CELERON - 4GB-/1T ALL IN ONE-21.5 PULG.	1	\$ 1,019.83
Celular Samsung A51 128gb sistema android	3	\$ 1,020.00
Impresora Multifunciones "EPSON" L4150	1	\$ 325.00
computador laptop HP CORE 5/ 1TB	1	\$ 1,120.00
Teléfono PNS Inalámbrico DIG. 2 AURIC.ID	1	\$ 151.92
TV 55" SMART LED-HD NETFLIX 5	1	\$ 1,090.41
Total		\$ 5,398.16

4.3.4 Ingeniería del proyecto En este punto analizaremos los aspectos fundamentales para el buen desarrollo de la micro empresa, así mismo se debe considerar que para el desarrollo adecuado del proyecto se requiere contar con equipos apropiados que permitan cumplir con los objetivos institucionales, por lo que determinaremos los recursos necesarios para poner operativo el negocio, para esto se realizará un flujograma, el mismo que permitirá evidenciar las actividades del giro del giro del negocio.

Tabla 37
Caracterización del proceso

MOSTACHOS EXPRESS		CARACTERIZACION DEL PROCESO	Código: 001.19.07
		SOLICITUD Y ENTREGA DE PEDIDO	Versión: 01
			Fecha: 08-02-2020
RESPONSABLE	Secretaria		
OBJETIVO	Planificar, organizar, gestionar y controlar, utilizando los recursos existentes, para satisfacer las necesidades de todos los frentes de trabajo y así alcanzar los objetivos propuestos.		
ALCANCE	Abarca desde la recepción del pedido hasta la entrega del mismo en su lugar de destino.		
PROCESO		DESCRIPCIÓN	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de solicitud de pedido] Recepcion --> Retiro[Retiro del pedido del punto 1] Retiro --> Monitoreo[Monitoreo del traslado] Monitoreo --> Entrega[Entrega del pedido en el lugar de destino] Entrega --> FIN([FIN]) </pre>		<ol style="list-style-type: none"> 1.- Atender la llamada telefónica, mensajes de WhasApp e Imstagram. 2. – Tomar nota de la solicitud del cliente, dirección y demás datos relacionados con el retiro y entrega. 3.- Verificar que el pedido se encuentre listo. 4.- Instruir al motorizado en cuanto a su operativa. 5.- Indicar la salida al motorizado. 	
		<ol style="list-style-type: none"> 1.- Motorizado sale para el retiro del pedido del cliente. 2.- Retira el pedido en el local indicado. 3.- Procede al traslado del pedido al domicilio de entrega. 	
		<ol style="list-style-type: none"> 1.- La secretaria, hace seguimiento a la logística del traslado del pedido e informa mediante una llamada telefónica al cliente el estatus de su solicitud. 	
		<ol style="list-style-type: none"> 1.- Entrega el pedido en su domicilio final en los tiempos establecidos y cobra el servicio. 	
		<ol style="list-style-type: none"> 1.- Agradece y se retira a la empresa. 	

Políticas de operación

- Receptar los pedidos será labor de la secretaria
- Retirar el pedido del punto uno y llevarlo al punto 2 (lugar de destino final) será responsabilidad del motorizado, el mismo que contará con el uniforme respectivo, así como casco y contenedor para precautelar la integridad del producto que traslada.
- Monitorear el despacho del pedido hasta su destino final, labor de la secretaria.
- Respetar los tiempos otorgados al cliente para la entrega de su pedido.

Los procesos que se han detallado cumplen un orden lógico dentro de toda la cadena de logística de la operación de la empresa, pues al no cumplir con cabalidad uno de estos pasos no se podría cerrar el ciclo del proceso y por ende no se llegaría a la satisfacción del cliente que es el objetivo principal de toda empresa. Los procesos señalados en el cuadro anterior, detallan el paso a paso de la lógica de la operativa, el proceso comienza al recibir la llamada telefónica o mensaje por cualquier red social para el retiro de un pedido en determinada dirección, y la posterior entrega en su lugar de destino, dentro de este ciclo existen varias tareas a cumplir como son la entrega del pedido al motorizado, el traslado de este al lugar de retiro punto uno, el monitoreo de la secretaria para saber cómo se va llevando el proceso, hasta la entrega en sitio del pedido solicitado.

4.3.5 Maquinarias y equipos

Por el giro del negocio, y para poner en funcionamiento la empresa, velando desarrollo adecuado del proyecto se requiere contar con los equipos y maquinas

apropiados que permitan establecer y cumplir con el objetivo del establecimiento, tanto en el servicio que se ofrece, como a nivel administrativo, para lo cual se presentan una lista de equipos y muebles de oficina, que son parte interviniente del proyecto.

Tabla 38
Lista de equipos a utilizar en la operativa del negocio

Detalle	Cant.	Precio	Total
Motos TND AUTOMATICA 150CC ROJO	2	1,158.24	\$2,316.48
Aire acondicionado de 24.BTU	1	1,270.77	\$1,270.77
Dispensador de agua	1	478.11	\$ 478.11
TOTAL			\$4,065.36

4.4 ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Introducción:

Para el presente proyecto se llevará a cabo el Estudio Administrativo, donde se establecerán las herramientas necesarias para la buena administración de la empresa, la planeación estratégica permitirá definir el rumbo y acciones a seguir para alcanzar las metas empresariales, este estudio consistirá en determinar la organización que la empresa deberá considerar para su establecimientos por lo que veremos su estructura organizacional, legibilidad, fiscalidad, aspectos laborales, fuentes y métodos de reclutamientos. Se trata de realizar un análisis para la obtención de la información pertinente para determinar los aspectos organizacionales del proyecto, procedimientos administrativos, laborales, aspectos legales, ecológicos, fiscales, etc, los elementos que

encontramos en este estudio administrativos para el desarrollo del presente proyecto serán:

Planificación estratégica: Identifica la dirección de la empresa y su crecimiento según las tendencias del mercado, economía y sociedad.

Misión: establecerá los propósitos organizacionales de acuerdo a las exigencias sociales, que fundamentará la toma de decisiones.

Visión: Permitirá identificar las metas, lo que permitirá incurrir en nuevos retos.

Valores: Se presentarán la convicciones y buenas costumbres propias de todo ser humano, que llevarán a la empresa a cumplir con los objetivos para alcanzar el éxito.

Políticas Institucionales: En este punto se definirán los lineamientos para cada área de trabajo.

4.4.1 ANÁLISIS SITUACIONAL

MISIÓN:

Brindar el servicio de traslado y entrega de alimentos, de manera segura y rápida a los habitantes del sector de la Urbanización Milann, enfocados a optimizar los tiempos de nuestra clientela potencial, brindado una experiencia de servicio óptimo, y así lograr la satisfacción de nuestros clientes, y permanecer en el mercado.

VISIÓN:

Tomando en consideración que la Visión de toda empresa constituye el horizonte de lo que se desea ser se puede decir que: Para el 2021, ser una empresa de transporte de alimentos reconocida en el sector aledaño de la Urbanización Milann, por contar con un equipo de trabajo eficiente y capacitado para satisfacer las expectativas de los clientes,

brindando un servicio seguro, innovador y eficiente.

VALORES INSTITUCIONALES:

- **Amabilidad:** La amabilidad es un factor determinante del éxito: el generar un trato cordial entre ababas partes, genera para la empresa augurios de éxito para la permanencia en el mercado.
- **Responsabilidad:** Para alcanzar las metas previstas es indispensable contar con personal responsable que cumpla con las tareas encomendadas a él, para la optimización de los recursos y aplicación de buenas prácticas de convivencia.
- **Honestidad:** Un valor intrínseco en el ser humano, para con nosotros mismos, nuestros clientes y consumidores.
- **Credibilidad:** El servicio que se ofrecerá contará con personal capacitado para hacer el traslado más ágil y eficiente.
- **Cortesía:** Todo el personal estará capacitado para ofrecer una atención con educación y buenas costumbres.
- **Confiabilidad:** Hacer las cosas bien desde un inicio y todo el tiempo, sin necesidad de ser observados.

POLÍTICAS ORIENTADAS AL CLIENTES:

- **Llamada de confirmación:** Por cada llamada que usted realice nuestra empresa hará una llamada de confirmación para reconfirmar la variedad y autenticidad de su pedido, siendo esta llamada requisito para ejecutar la orden de pedido procesada, y entregarle la solicitud al motorizado para que se dirija al lugar de retiro y posteriormente entregar el pedido.
- **La llamada contará con cuatro preguntas:** Nombre de la persona que realiza

el pedido, dirección de retiro, lugar de entrega y número de teléfono para contacto.

- **Plazo de entrega:** nuestra empresa se compromete a entregar el pedido en un plazo máximo de 45 minutos o la entrega del mismo se le adicionará un 20% de descuento por cada 10 minutos de retraso injustificado.
- **En caso de insatisfacción con los tiempos de entrega:** nuestra empresa se compromete a gestionar, siempre y cuando se corrobore por nosotros lo observado, un 5% de descuento, a manera de compensación en su próximo pedido.
- **Para que Usted pague su pedido** con total comodidad puede hacerlo de contado informando el monto con que lo cancelará al momento de confirmar su orden.
- **Costos de entrega:** Proporcionar el detalle de los costos por la entrega de los productos
- **Entregar los productos:** La empresa se compromete a entregar al consumidor en debida forma y oportunamente los productos requeridos.
- La empresa se compromete a resguardar la información de direcciones, así como de cualquier otra información personal proporcionada por el cliente para la entrega de los productos.
- **Capacitaciones:** por lo menos una vez al año, se capacitará al personal en atención al cliente, los horarios de atención podrán estar sujetos a modificaciones por diferentes motivos entre ellos: días festivos y/o feriados, huelgas, condiciones de clima, como lluvias, etc, lo cual será informado en cuanto se contacte con nosotros para solicitar su pedido.

POLÍTICAS ORIENTADAS A LOS COLABORADORES:

- Cada colaborador tendrá la responsabilidad de un trato amable al cliente.
- El motorizado deberá cumplir con los tiempos establecidos
- Se deberá prestar mucha atención a las quejas o críticas constructivas de nuestros clientes.
- Se debe fomentar el trabajo en equipo
- El ingreso del personal será: martes y miércoles desde las 17H00 a 11:00 y de jueves a domingo desde las 17:00 a 00:00.
- El personal administrativo y motorizado deberá estar correctamente uniformado y pulcro en su apariencia personal
- En caso de ausencia por enfermedad, ésta deberá ser justificada con el respectivo certificado médico extendido por IESS.
- Todos los pedidos deben ser tomados y monitoreados mediante la ubicación compartida del celular, hasta su destino final.
- Debe llevarse una bitácora control del mantenimiento de las motos, para evitar contratiempos.

POLÍTICAS ORIENTADAS A LOS PROVEEDORES:

- Todo pago a nuestros proveedores, se efectuará mediante transferencia bancaria.
- El proveedor debe presentar certificado bancario que demuestre que su cuenta está activa, como requisito para proceder a transferirle su pago.
- Para la adquisición de nuestros productos, se contará con una terna y se escogerá la que mayor beneficio nos proporcione a la empresa, no solo en costo sino también en calidad.

- El plazo de pago a nuestros proveedores se pactará a 30 días calendario.
- Todo producto que presente deterioro, desperfecto en su envase, violación de sellos de seguridad, será devuelto de forma inmediata.
- Para la compra de las motos, se pactará con el proveedor un plazo mayor a 30 días para el pago.
- El taller de mantenimiento de las motos nos proporcionará garantía de hasta seis meses por el arreglo efectuado.
- Si la moto cuenta con el mismo desperfecto consecutivamente, el proveedor está obligado a efectuar un mantenimiento recurrente.
- El taller de mantenimiento, deberá cada vez que realiza el cheque de una de las motos, presentar por escrito un informe técnico señalando si solo fue mantenimiento o reparación de alguna de las partes de la moto.
- Establecer relaciones con los Proveedores basándose siempre en la honestidad y el rigor por ambas partes.

4.4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA

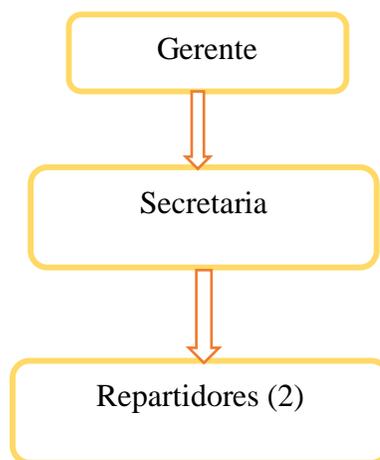


Figura 25 Estructura organizacional

4.4.3 Funciones del talento humano

En este numeral se detallarán las funciones de cada uno de los cargos de la micro empresa Mostachos Expres, a través de un profesiograma.

Tabla 39
Profesiograma

Profesiograma				
Nombre del Puesto de trabajo: Gerente - Administrador	Departamento: Administración			
Nº Plaza: 1	Horario: 17:00 a 00:00 de Martes a domingo.			
Descripción del puesto	Tiene como responsabilidad representar a la empresa frente a terceros, así como coordinar que los recursos de la empresa sean bien distribuidos, así también vigilará que los procesos se cumplan para lograr los objetivos planeados, así también tomará los pedidos al cliente y hará el seguimiento hasta que el pedido sea entregado en su lugar de destino.			
Funciones Específicas				
Competencias del puesto de Trabajo				
Aptitudes Mínimas Exigibles	Muy buena 1	Buena 2	Media 3	Insuficiente 4
Salud General	x			
Competencias requeridas	x			
Responsabilidad	x			
Trabajo en equipo	x			
Funciones Específicas				
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representante legal de la empresa. ➤ Establecer metas y objetivos, Llevar la contabilidad de la empresa. ➤ Elaborar el presupuesto ➤ Seleccionar de la terna el mejor proveedor ➤ Ejecutar el pago a los proveedores y colaboradores. ➤ Realizar los pedidos a los proveedores ➤ Informar al repartidor sobre la entrega de los productos ➤ Informar al cliente el estatus de su pedido ➤ Realizar escritos inherentes a la operativa del negocio 				
Generalidades				
Puesto: Gerente General	Sexo: Femenino o Masculino			
Estado Civil: Indistinto	Grado de Estudio: Tercer Nivel			
Sueldo: \$400,00	Área de conocimientos: Administración de empresas o Carreras a fines			
Competencias				
Conocimientos		Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 años de experiencia en puesto similar ✓ Establecer Metas y Objetivos ✓ Conocimiento en funciones financieras ✓ Elaboración de presupuesto 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Pro actividad ✓ Ser comunicativo ✓ Capacidad de toma de decisiones. ✓ Trabajo en equipo 		

Tabla 40
Identificación del cargo Gerente - Administrador

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Gerente – Administrador
Nivel:	Gerencial
Área a la que reporta:	
Supervisa a:	Motorizados
Reporta a:	Gerencia – Administrador
Requisitos mínimos	
Formación:	Título de tercer nivel en Ing. comercial, Administración de Empresas o carreras afines
Experiencia:	Mínimo un año en cargos similares
Objetivo del puesto:	Planificar, organizar, gestionar y controlar, que los recursos de la empresa sean bien distribuidos en todos los frentes de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.
Funciones Principales del puesto:	<p>Representar a la empresa frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización, dirección y control con la finalidad de cumplir los objetivos planteados.</p> <p>Representar a la empresa como Representante legal de la misma.</p> <p>Establecer metas y objetivos, así como elaborar el plan de acción para la obtención de los resultados.</p> <p>Llevar la contabilidad de la empresa.</p> <p>Elaborar el presupuesto</p> <p>Supervisar las actividades de los colaboradores</p> <p>Seleccionar de la terna el mejor proveedor</p> <p>Ejecutar el pago a los proveedores y colaboradores.</p>
Competencias del puesto:	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Pro actividad</p> <p>Orientación al cambio</p>
Conocimientos Requeridos:	Utilitarios, Word y Excel
Perfil del Puesto:	
Sexo:	Masculino / Femenino
Edad requerida:	25 años en adelante
Estudios complementarios:	Nivel intermedio de inglés

Tabla 41
Profesiograma Repartidor

Profesiograma				
Nombre del Puesto de trabajo: Repartidor	Departamento: Administración General			
Nº Plaza: 1	Horario: 17:00 a 23:00 martes y miércoles // 17:00 a 00:00 de jueves a domingo.			
Descripción del puesto	Es la persona encargada de retiro y entrega del pedido, de acuerdo a las rutas establecidas por el Administrador.			
Funciones Especificas				
Competencias del puesto de Trabajo				
Aptitudes Mínimas Exigibles	Muy buena 1	Buena 2	Media 3	Insuficiente 4
Salud General	x			
Competencias requeridas	x			
Responsabilidad	x			
Trabajo en equipo	x			
Funciones Especificas				
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener la oficina limpia ➤ Estar pendiente de los pedidos ➤ Retirar el pedido en el lugar donde lo van a despachar ➤ Conducir el vehículo desde el lugar de elaboración y envasado, hasta el domicilio de entrega ➤ Cargar y descargar el pedido. 				
Generalidades				
Puesto: Repartidor	Sexo: Masculino			
Estado Civil: Indistinto	Grado de Estudio: Bachiller			
Sueldo: \$400,00	Área de conocimientos: Logística de entrega a domicilio			
Competencias				
Conocimientos	Habilidades			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 año de experiencia en puesto similar ✓ Uso de utilitarios ✓ Servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Licencia profesional tipo A. ✓ Buen trato al cliente. ✓ Organizar el trabajo de la oficina 			

Tabla 42
Identificación del cargo

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Repartidor
Nivel:	Auxiliar
Área a la que reporta:	Administración
Supervisa a:	Nadie
Reporta a:	Administrador
Requisitos mínimos	
Formación:	Bachiller
Experiencia:	Mínimo un año en cargos similares
Objetivo del puesto:	Organizar la ruta de traslado en función del número de pedidos y la localización de los domicilios de entrega.
Funciones Principales del puesto:	Mantener la oficina limpia Estar pendiente de los pedidos Retirar el pedido en el lugar donde lo van a despachar Conducir el vehículo desde el lugar de elaboración y envasado, hasta el domicilio de entrega Cargar y descargar el pedido.
Competencias del puesto:	Trabajo en equipo Pro actividad
Conocimientos Requeridos:	Curso de conducción de motos y tener licencia tipo A
Perfil del Puesto:	
Sexo:	Masculino
Edad requerida:	19 años en adelante
Estudios complementarios:	Nivel intermedio de inglés

Proceso de reclutamiento de personal:

Objetivo

- Vigilar el cumplimiento de las políticas en materia de reclutamiento.
- Proveer en forma oportuna, efectiva y al menor costo posible, el factor humano de categoría general, especializado o profesional para la ubicación y colocación de mismo dentro de la organización.
- Contribuir, mediante el oportuno suministro de individuos, al logro de los objetivos de cada área que conforma la empresa y por lo tanto a los objetivos globales de la organización.

Alcance

El proceso de reclutamiento para el Administrador inicia en el momento que se efectúa la apertura de la vacante, y será dirigido por el Gerente General, y estará dirigido a todas aquellas personas que cumplan con el perfil requerido.

Políticas

- Este proceso será supervisado por el Gerente General.
- La hoja de vida, del postulante será revisada y aprobada por el Gerente general.
- Asegurar que, en la selección de personal, cada candidato reciba el mismo trato durante el proceso.
- Identificar y dar preferencia al personal con mayor experiencia dentro de la empresa para cubrir puesto de gerencia y dirección.
- Se debe poner especial énfasis en las personas más capacitadas para cubrir el puesto requerido.

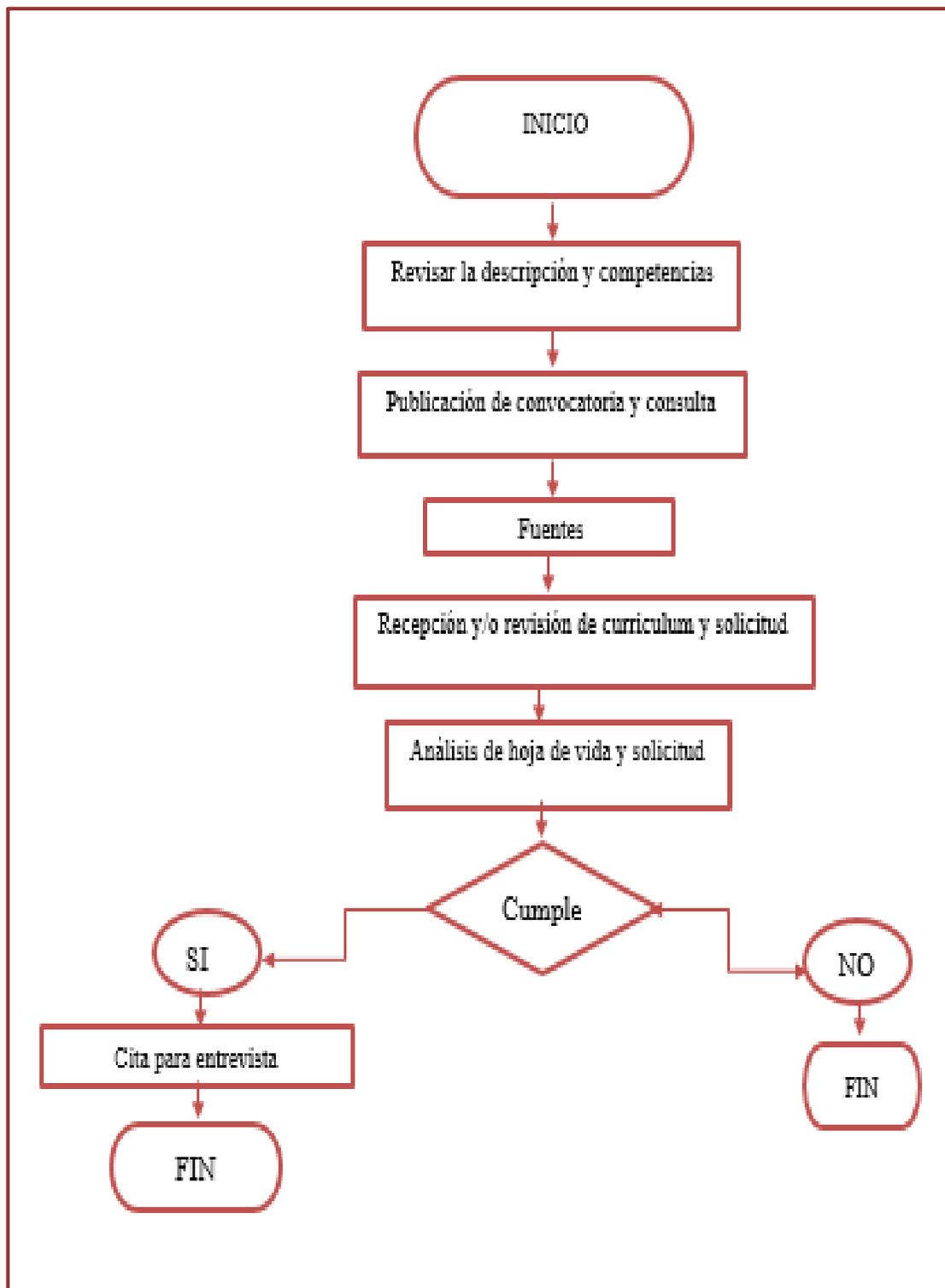
Diagrama de flujo

Figura 26 Diagrama de flujo - Proceso de reclutamiento

Descripción:**Proceso de selección y contratación de personal:****Propósito**

Llevar a cabo un eficiente y transparente proceso de selección y contratación de personal para que la empresa cuente con funcionarios idóneos capacitados que respondan los requerimientos institucionales.

Alcance

El procedimiento inicia en el momento que el Gerente Administrador tiene todas las solicitudes de los postulantes, para que éstas sean revisadas y evaluadas por él, así se dará paso al proceso de selección. Para continuar el flujo se procederá a efectuar las llamadas respectivas a cada una de las personas que han sido seleccionadas para proceder con las entrevistas respectivas.

Políticas

- Revisar y analizar las hojas de vida de los postulantes, será tarea del Gerente Administrador.
- Realizar las pruebas, estará a cargo del Gerente Administrador; y, de ser necesario también comprobará las referencias laborales y personales estipuladas en el CV.
- Decidir la contratación del postulante, es atribución única del Gerente Administrador.
- Los exámenes pre ocupacionales deben ser realizados por el laboratorio asignado por la empresa y los resultados entregados serán entregados a los colaboradores por el Gerente Administrador.

Diagrama de flujo

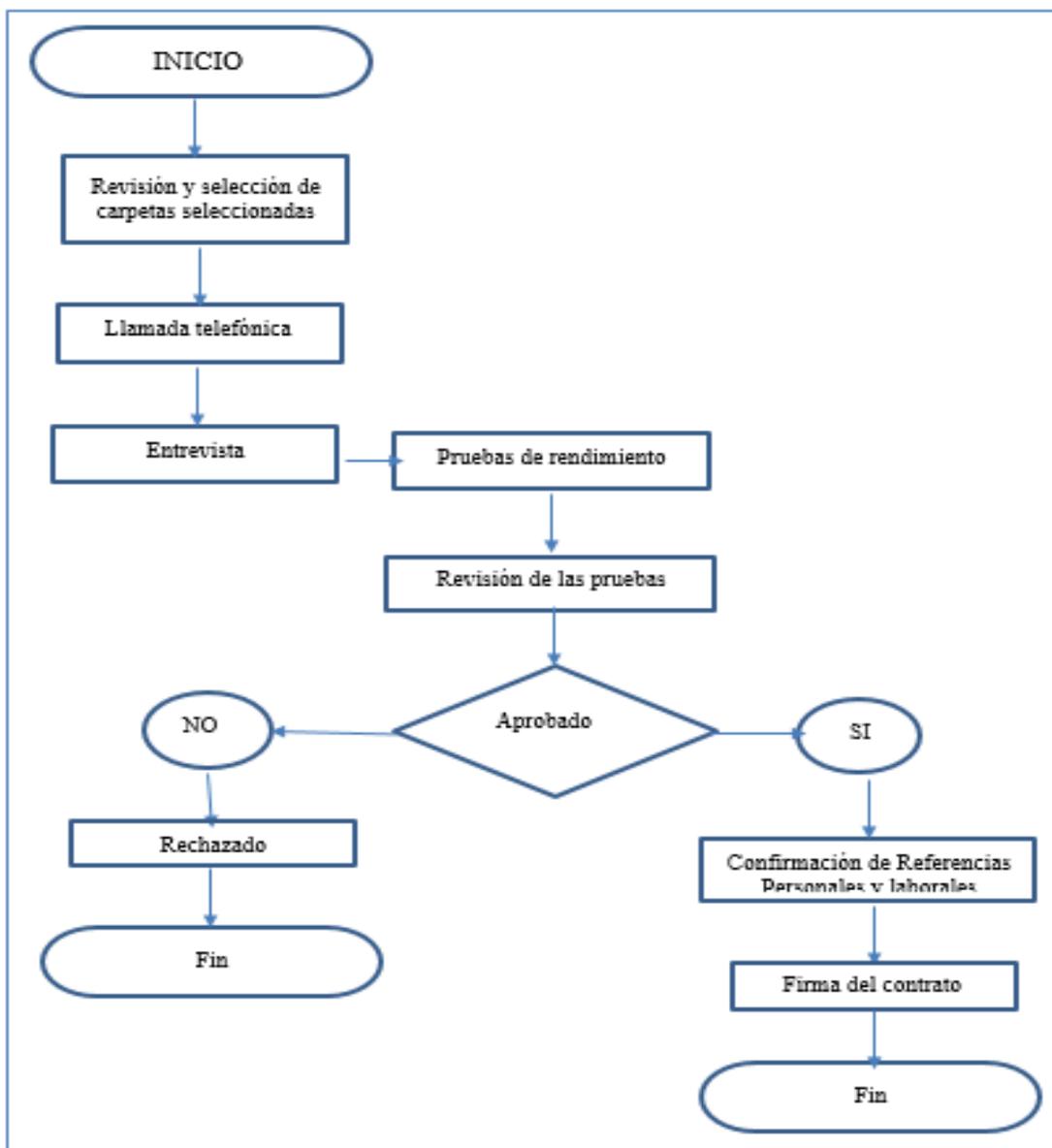


Figura 27 Diagrama de flujo - proceso de selección y contratación

Descripción:

Tipo de contrato

A continuación, se detalla el rol de pagos de cada uno de los puestos requeridos, tanto en el primer y segundo año de labores:

Proceso de inducción de personal:**Propósito:**

Tiene como objetivo incluir al contratado en la empresa y en su puesto de trabajo, con la debida inducción, otorgándole conocimientos generales de la empresa y específicos sobre su puesto de trabajo.

Alcance

El reclutamiento será direccionado por el Gerente General.

Políticas

- Dar la inducción en máximo una semana, teniendo en cuenta que este proceso debe tener intrínseca tres fases: socializar, entrenar y dar seguimiento.
- Entregar los procesos y procedimientos de sus funciones, debidamente documentadas.
- Hacer seguimiento a los procesos alcanzados por el nuevo integrante de la empresa.

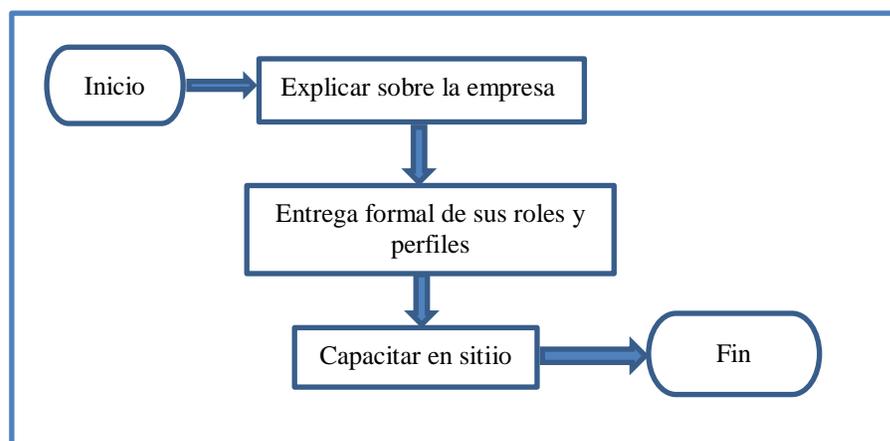
Diagrama de flujo

Figura 28 Diagrama de flujo - inducción del personal

4.4.4 ROL DE PAGOS

A continuación, se detallan los valores por concepto de sueldo del primer y segundo año de cada una de las personas que forman parte de la estructura de la microempresa.

Tabla 43
Rol de pago nómina administrativa

Nómina Administrativa												
Conceptos	No. de colaboradores	Sueldos	Beneficios Sociales				Aportes al I.E.S.S.			Costo mensual	Costo Anual	
			Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva 8.33%	Total Beneficios	Individual 9.45%	Patronal 12.15%			Total Aporte 21.60%
Administrador Gerente	1	\$400.00	\$33.33	\$ 33.33	\$ 16.67	\$ 33.32	\$ 83.33	\$37.80	\$48.60	\$ 86.40	\$445.53	\$ 5,346.40
Total		\$400.00	\$33.33	\$ 33.33	\$ 16.67	\$ 33.32	\$ 83.33	\$37.80	\$48.60	\$ 86.40	\$445.53	\$ 5,346.40

Tabla 44
Rol de pago nómina operativa

Nómina Operativa – Mano de Obra Directa												
Conceptos	No. de colaboradores	Sueldos	Beneficios Sociales				Aportes al I.E.S.S.			Costo mensual	Costo Anual	
			Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Fondos de Reserva 8.33%	Total Beneficios	Individual 9.45%	Patronal 12.15%			Total Aporte 21.60%
Repartidor 1	1	\$400.00	\$33.33	\$ 33.33	\$ 16.67	\$ 33.32	\$ 83.33	\$37.80	\$48.60	\$ 86.40	\$445.53	\$ 5,346.40
Repartidor 2	2	\$400.00	\$33.33	\$ 33.33	\$ 16.67	\$ 33.32	\$ 83.33	\$37.80	\$48.60	\$86.40	\$445.53	\$ 5,346.40
Total		\$800.00	\$66.67	\$ 66.67	\$ 33.33	\$ 66.64	\$ 166.67	\$75.60	\$97.20	\$172.80	\$891.07	\$10,692.80

4.5 ESTUDIO LEGAL

En este estudio, se analizarán la viabilidad legal de un proyecto, determinando el tipo de sociedad donde se establecerá de acuerdo a su tamaño, el tipo de empresa al que pertenece, así también se escogerá el tipo de sociedad a la que vamos a pertenecer, dentro de su tramitología legal se señalarán con qué parámetros debemos cumplir para estructurar debidamente nuestra empresa, así como cuál será el capital inicial para hacer efectiva su constitución, dentro del marco regulatorio de acuerdo a nuestra Constitución.

Los requisitos tributaros son un factor importante dentro de todo estudio legal pues nos dan el parámetro o nos marcan las líneas que debemos cumplir con los entes de control que regulan toda la actividad comercial en nuestro país. El estudio legal corresponde a una de las partes medulares de todo proyecto, pues toda empresa ya sea grande, pequeña o mediana, así sea un proyecto de emprendimiento debe regirse por el marco regulatorio de la ley, se debe recordar que el desconocimiento de la ley no nos exime de responsabilidades, pues si no seguimos las leyes, podemos vernos envueltos en serios problemas.

Del análisis de la clasificación de las empresas, se desprende que nuestro proyecto se enmarca dentro de la categoría de Micro empresa, pues tenemos apenas cuatro colaboradores, y de acuerdo a la tabla de clasificación, una Micro empresa tiene de 1 a 9 colaboradores., nuestro negocio recién va a comenzar por lo tanto no tenemos facturación, y nuestros montos de activos no superan los USD.100.000,00.

Actividad económica Según el ranking empresarial de los entes controlados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el cantón Daule las actividades económicas se encuentran distribuidas de acuerdo a la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 45
Empresas por actividad económica en el cantón Daule

Tipo de Compañía	%	Tamaño	%	Sector	%
Anónimas	95%	Grandes	13%	Mercados de Valores	2%
Responsabilidad Limitada	5%	Medianas	19%	Societario	98%
		Pequeñas	28%		
		Microempresas	40%		

Fuente: Superintendencia de Compañías del Ecuador

4.5.1 TIPO DE SOCIEDAD

En virtud de que la Sociedad Anónima por tener como característica que el capital, dividido en acciones negociables, y sus accionistas responden únicamente por el monto de sus aportaciones. Esta especie de compañías se administra por mandatarios amovibles accionistas o no. Se constituye con un mínimo de dos accionistas sin tener un máximo.

Por lo antes expuesto, y en virtud de que este modelo es el que más se asemeja a las necesidades de la empresa, este proyecto se realizará con un modelo de negocio de Sociedad Anónima, debido a que no solo el capital inicial es relativamente bajo USD.800.00, sino también se permite viabilidad en el número socios sin tener que cambiar el modelo de la compañía, los socios aportarán para la compra de los implementos necesarios para el giro del negocio. Así mismo se debe indicar que en el año de 1999 se estableció la aplicación de Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) de manera obligatoria para todas las empresas sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, siendo su objetivo principal estandarizar los procedimientos para la formulación y presentación de Estados Financieros, proporcionando de igual manera una información eficaz para la toma de decisiones. Una Compañía Anónima está obligada por ley a llevar Contabilidad de Acuerdo a la Superintendencia y Ley de Compañía.

Actividad: La actividad de la empresa será el traslado y entrega de

productos comestibles, y su razón social será “Mostachos Express”

Finalidad: transportar alimentos para entrega en domicilio

Domicilio: La oficina estará situada en Milann Plaza, la misma que se encuentra ubicada en el Km.12,5 sector del cantón Daule.

Cuenta Corriente: Una vez que la empresa esté legalmente constituida, se procederá a la apertura de una cuenta corriente en el Banco Bolivariano.

4.5.2 TRÁMITE LEGAL

Una vez que se ha seleccionado el tipo de compañía de la empresa, se comenzarán los trámites para la constitución de la misma, los mismos que detallo a continuación:

Aprobación de la razón social, ésta debe ser previamente aprobada por al Superintendencia de Compañías.

Reserva de nombre elegido para la empresa, validando en la Superintendencia de Compañía que no haya otra empresa con el mismo nombre.

Apertura de la cuenta de Integración de capital

Elevar a Escritura Pública

Aprobar el Estatuto

Publicar en el diario de predilección la resolución y el extracto que nos entrega la Superintendencia de Compañías.

Obtener los permisos municipales, pagando la patente municipal y se solicita el certificado de cumplimiento de obligaciones

Con toda la documentación antes señalada, se Inscribe la compañía en el Registro Mercantil.

Obtención de los documentos habilitantes para abrir el RUC.

Inscripción del nombramiento del Representante Legal en el Registro

Mercantil

Pago del 25% del capital suscrito, por cuanto es Sociedad Anónima

El porcentaje antes señalado, deberá depositarse en una cuenta que se denomina “De Integración de Capital”, ésta permanecerá congelada hasta que la compañía esté legalmente constituida.

Tabla 46
Entes reguladores de la actividad

Ente Regulador	Descripción	Nombre del documento	Costo
Agencia de control y vigilancia sanitaria	Proceso orientado a emitir permisos para la transportación de alimentos procesados: se otorgará a los vehículos de uno o dos cuerpos, siempre y cuando se transporten alimentos procesados.	Permiso de transporte de alimentos procesados	
Municipio de Guayaquil	El impuesto de patente municipal se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial y opere en suelo de la ciudad de Guayaquil. Se la puede obtener a partir del 2 de enero de cada año en la ventanilla del municipio respectiva.	Patente Municipal	0.60% sobre el capital
	La Tasa de Habilitación es el documento a través del cual la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil habilita el funcionamiento de establecimientos de cualquier índole que realizan de manera permanente actividades económicas dentro del cantón.	Tasa de Habilitación	\$ 120.00
Cuerpo de Bomberos	Inspección para la determinación de la prevención contra incendios	Permiso de funcionamiento	\$ 3.00

Fuente: Superintendencia de Compañías del Ecuador

4.5.3 REQUISITOS TRIBUTARIOS

- Obtener el RUC.
- Realizar las declaraciones mensuales
- Realizar las declaraciones anuales correspondientes
- Al tener que llevar contabilidad, la empresa está obligada a utilizar facturas, cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley de Régimen Tributario.

CONCLUSIONES:

A través del estudio técnico se planteó la estructura de la empresa, tomando en consideración toda su distribución y características, micro y macro localización, así también se consideró la tecnología del proceso productivo, la ingeniería del proyecto y la maquinaria y equipos que necesitamos para el desarrollo de la misma, así como la adecuación del local, su capacidad para el desenvolvimiento logístico en la que se verá inmersa.

Mediante el Estudio de Mercado realizado, se diagnosticó la problemática de la distribución de comidas rápidas en el sector de la vía a Salitre, de donde se desprende que, a pesar de contar con una localización favorable para la explotación de este tipo de negocios, aún no se lo ha efectuado, por lo que hasta el momento hace atractiva la oportunidad de poder dar inicio a este emprendimiento.

Mediante el estudio administrativo, se estableció la misión, visión y valores institucionales, así como también las políticas orientadas a los clientes, proveedores y colaboradores, así también se planteó la estructura organizacional mediante un organigrama dejando establecidos los cargos y sus manuales de funciones, y cuáles son los procesos que tienen que ver con la contratación del personal de la empresa, todo estos proporcionará a los colaboradores de la empresa así como a los altos

ejecutivos, su marco referencial para moverse de acuerdo al giro del negocio.

De los estudios antes realizados, servirán como base para determinar la viabilidad financiera del presente proyecto, en el cual podremos estipular con seguridad si nuestro proyecto es viable para la ejecución inmediata o debería quedar pendiente por el tema recurso financiero, esto no significa que se descarte la posibilidad de ejecución del presente proyecto, solo sería un aplazamiento momentáneo hasta poder equilibrar los recursos económicos.

RECOMENDACIONES:

Una vez efectuado el estudio técnico, se evidencia que el proyecto, en cuanto a su localización es completamente viable ya que se encuentra ubicado en un sector que contiene amplias vías de acceso, en general el entorno en el que se va a desenvolver es ventajoso para sacar el mejor provecho del mismo, y lograr consolidarse en el mercado como una empresa líder en la transportación de alimentos.

Se confía en que la instrumentación de este tipo de negocio, en el sector, toda vez que hasta el momento sugiere ser un nicho no abarcado por completo, esto da la oportunidad de servir a la sociedad y generar nuevas fuentes de empleo, se debe considerar que este sector cuenta con una población económicamente activa bastante importante por lo que se consideró como un excelente nicho de mercado.

Al término del estudio administrativo, podemos exhortar que todo lo planteado en el mismo se cumpla con rigor absoluto, toda vez que cuanta con todos los requisitos que se deben considerar para poder lograr los objetivos para los cuales se crea la empresa, ya que este estudio ofrece a todo el personal, sin lugar a duda, todas las directrices necesarias para poder ejecutar todas las labores inherentes al giro del negocio.

Con respecto al estudio de la viabilidad financiera, debo mencionar que hasta el momento se plantean buenos augurios para el desarrollo del presente proyecto, más sin embargo se diera el supuesto no consentido de que no podamos generar los recursos necesarios para la puesta en marcha del negocio, se debería contemplar buscar los recursos por medio de un apalancamiento financiero, préstamo de la banca, que actualmente apoya al emprendedor.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1 Título de la propuesta

Proyecto de prefactibilidad para la distribución de comidas rápidas de la microempresa Mostachos Express, en el cantón Daule.

5.2 Autor de la propuesta

Haro Pereira Kanetza María

5.3 Empresa auspiciante

Micro empresa de Distribución de Comidas Rápidas “Mostachos Express”

5.4 Área que cubre la propuesta

Urbanización Milann, sector Salitre, cantón Daule.

5.5 Fecha de presentación

Mayo de 2020

5.6 Fecha de Terminación

Septiembre de 2020

5.7 Duración del proyecto

El horizonte estimado de vida útil para el presente proyecto, de forma conservadora, es de un tiempo de cinco años, se implementaría desde noviembre del 2020 terminando su vida útil en noviembre del 2024, pues al ser una empresa nueva en el mercado, la consolidación del mismo se basará en la capacidad de captar el mayor mercado posible dentro del sector y de forma coyuntural lograr la fidelidad de los clientes, ya que el efecto de un cliente satisfecho atraerá más clientes a la

empresa, lo que traerá como consecuencia la expansión y conocimiento de nuestra marca en el mercado.

5.8 Participantes del proyecto

Como actores principales de este proyecto tenemos a:

- Gerente propietario
- Personal administrativo y operativo.
- Proveedores de Suministros y equipos
- Clientes
- Nicho a impactar los habitantes del sector de la vía a Salitre

5.9 Objetivo general de la propuesta

Determinar la viabilidad financiera para la distribución de comidas rápidas en la urbanización Milann.

5.10 Objetivos específicos

1. Analizar los costos y gastos por cada envío con el propósito de asociarlos al proyecto.
2. Realizar la proyección de los Estado Financieros que permitirá la estimación de la utilidad del negocio.
3. Determinar el punto de equilibrio del proyecto con la finalidad de que desvíe pérdidas económicas.
4. Desarrollar la evaluación financiera para que se establezca la viabilidad del proyecto

5.11 Beneficiarios Directos

El presente proyecto tiene como beneficiarios directos a los siguientes actores:

- Propietario de la microempresa Mostachos Express.

- Colaboradores y su núcleo familiar de la microempresa Mostachos
- Los clientes, quienes obtendrán en servicio especializado y a tiempo, disfrutando de la comodidad de su hogar.

5.12 Beneficiarios Indirectos

La comunidad en general y el sector de la urbanización Milann, pues será impactado de manera positiva por el desarrollo empresarial y comercial, que otorgará nuevas fuentes de empleo.

5.13 Impacto de la propuesta

- Crear nuevas fuentes de empleo.
- Generar rentabilidad financiera a la empresa
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Fidelizar a nuestros clientes potenciales
- Obtener el retorno de la inversión.

5.14 Descripción de la propuesta

La propuesta del presente proyecto de prefactibilidad, está enfocado hacia la apertura de una microempresa dedicada a la distribución de comida, debido a que el sector que se desea impactar aún no se encuentra explotado, ésta es considerada como una propuesta innovadora, por lo que se ha realizado un estudio de mercado tomando en consideración ciertas aristas que permiten establecer las variables que se deben formular, para el cumplimiento de los objetivos.

Identificando el mercado meta al que se le va a ofrecer el servicio, mismo que se encuentra ubicado en la urbanización Milann, situada en el sector de la vía a Salitre del cantón Daule, donde de acuerdo a las encuestas realizadas, existe un nicho de mercado importante que aún no se encuentra atendido. En este estudio se

establece la cantidad de entregas diarias, la frecuencia y otros factores relevantes a considerar.

De la misma manera, a través del estudio técnico se ha podido establecer todo lo necesario para la instalación y puesta en funcionamiento de la empresa, cada una de las aristas que conforman este estudio, sirvió para elaborar el análisis de la inversión, por lo cual se detalló de manera detallada todos los requerimientos.

5.14.1 Ingresos

Tabla 47
Ingresos estimados

DESCRIPCIÓN	INGRESOS POR VENTAS					
	1.1	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 2	AÑO 4	AÑO 5
Kilómetros recorridos en el año		36864	40550	44605	49066	53973
Precio Unitario por Kilómetro	\$	1.00	\$ 1.10	\$ 1.21	\$ 1.33	\$ 1.46
Ventas Mensuales	\$	3,073.24	\$ 3,714.99	\$ 4,495.14	\$ 5,439.12	\$ 6,581.33
Ventas Anuales		\$36,842.89	\$44,579.90	\$53,941.67	\$65,269.42	\$78,976.00
Kilóm. recorridos mensuales		3072	3379	3717	4089	4498
Kilómetros recorridos diarios		154	139	186	204	225

Para determinar el Ingreso por Venta, y al tratarse de una empresa dedicada a la entrega de alimentos a domicilio, se hizo necesario establecer las distancias aproximadas dentro de las cuales se retirarán y entregarán los productos, lo que nos arroja como resultado un recorrido aproximado de 64 Km diarios, por motorizado, por lo que nuestra capacidad de brindar el servicio es al año es de 36864 Km. Así también se calculó el margen de precio por hogar, para lo cual se contemplaron los Costos Directos de Operación, la Mano de Obra directa dividida para el Kilometraje anual, mano de obra indirecta y las depreciaciones lo que nos da un costo promedio de \$0.57 al mismo que se le agrega un porcentaje razonable de utilidad del 74% obteniendo un PVP de \$1.00 por entrega.

A partir del segundo año, se estima un incremento del servicio del 10% anual,

tomando en consideración factores como tasa de inflación e incremento de los costos en los insumos necesarios para la gestión de la entrega de alimentos a domicilio, la captación de nuevos nichos de mercados, demanda del servicio, fidelización y crecimiento de la marca, experiencia y profesionalismo del personal que labora en la compañía; y, que la que la empresa cuente con todos los insumos necesarios para alcanzar las metas propuestas.

5.14.2 Costos directos e Indirectos

Tabla 48
Costos directos de operación

Descripción	COSTOS DIRECTOS DE OPERACIÓN					
	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario	Total	Mensual	Anual
Mantenimiento preventivo	2		\$ 15.00	\$ 30.00	\$ 30.00	\$ 120.00
Mantenimiento correctivo	2		\$ 60.00	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 240.00
Combustible	6.84	gls	\$ 1.65	\$ 11.29	\$ 180.58	\$ 2,166.91
Póliza de Seguro	2		\$ 200.00	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 400.00
Bolsas Térmicas	2		\$ 63.00	\$ 126.00	\$ 126.00	\$ 252.00
Total				\$ 687.29	\$ 856.58	\$ 3,178.91

Los costos directos de operación, se determinaron directamente en relación a los gastos que se debería realizar para la puesta en marcha de la microempresa, por lo que se efectúa un detalle de los recursos necesarios para tal efecto como son: Mantenimiento preventivo y correctivo, combustible, póliza de seguros y bolsas térmicas, se calcula su valor mensual y posteriormente su valor anual, lo que proporciona el monto que se necesitará invertir en estos rubros para poner en funcionamiento la compañía.

Tabla 49
Costos indirectos de fabricación

Descripción	COSTOS INDIRECTOS DE FABRIBACIÓN					
	Cantidad	Unidad e Medida	Precio Unitario	Total	Costo Total	Costo Anual
Pago de Matrícula	2	Unidad	\$ 75.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00
Uniformes	2	Unidad	\$ 117.00	\$ 234.00	\$ 234.00	\$ 234.00
Total				\$ 384.00	\$ 384.00	\$ 384.00

Para determinar los Costos indirectos de fabricación, se consideraron los rubros de pago de matrícula, Uniformes, ya que éstos son necesarios para el desarrollo normal de la operativa de la microempresa, se presenta la tabla donde se puede apreciar el cálculo de forma anual, ya que en estos gastos se incurre una sola vez por año.

Tabla 50
Costos indirectos de operación

COSTOS INDIRECTOS DE OPERACIÓN					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano de obra indirecta	\$ 5,345.40	\$ 5,506.79	\$ 5,672.00	\$ 5,842.16	\$ 6,017.42
Herramientas (insumos)	\$ 384.00	\$ 395.52	\$ 407.39	\$ 419.61	\$ 432.20
Depreciación	\$ 1,573.76	\$ 1,573.76	\$ 1,573.76	\$ 1,573.76	\$ 1,573.76
Total...	\$ 7,304.16	\$ 7,476.08	\$ 7,653.15	\$ 7,835.53	\$ 8,023.38

Para determinar los costos directos e indirectos de operación, (mano de obra indirecta, insumos y depreciaciones), se determinó directamente en concordancia a los kilómetros recorridos Vs. la participación porcentual de la MOI y los CI, se incluye el valor de la depreciación para el año 1, a partir del año 2 se considera un incremento en los dos primeros rubros del 3%, de acuerdo a los niveles de inflación.

5.4.3 Préstamos del proyecto

Tabla 51
Resumen Tabla de Amortización

RESUMEN DE LA TABLA DE AMORTICACIÓN				
PRÉSTAMO	\$ 16,027.86			PERIODO
TASA	0.99%			
AÑO	CAPITAL	INTERÉS	TOTAL DEL DIVIDENDO	AMORTIZACIÓN DEL CAPITAL
1	\$ 4,727.43	\$ 1,645.22	\$ 6,372.64	\$11,300.43
2	\$ 5,318.02	\$ 1,054.62	\$ 6,372.64	\$ 5,982.40
3	\$ 5,982.40	\$ 390.24	\$ 6,372.64	\$ 0.00

Para la realización del presente proyecto se requiere una inversión total de \$17,808.73, de los cuales el equivalente al 10%, \$1,708.87, va a ser aportados por el propietario de la microempresa, para el financiamiento de la diferencia, \$ 16,027.86, que corresponde al 90% del capital necesario para la concepción de la empresa, se

acudirá a Instituciones financieras dedicadas a otorgar préstamos a emprendedores, a un plazo tentativo de 3 años, buscando siempre la mejor tasa del mercado.

5.14.4 Estados Financieros

Tabla 52
Estado de Resultado Proyectado

	ESTADO DE RESULTADO ROYECTADO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
VENTAS	\$ 36,846.2	\$ 44,583.9	\$ 53,946.5	\$ 65,275.2	\$ 78,983.0	
(-) Costo de venta	\$ 21,176.0	\$ 21,504.8	\$ 21,838.7	\$ 22,177.9	\$ 22,522.2	
Utilidad bruta	\$ 15,670.2	\$ 23,079.1	\$ 32,107.7	\$ 43,097.4	\$ 56,460.8	
(-) GASTOS						
Gastos Administrativos:						
Sueldos y salarios	\$ 5,346.4	\$ 5,429.4	\$ 5,513.7	\$ 5,599.4	\$ 5,686.3	
Alquiler de local	\$ 4,200.0	\$ 4,265.2	\$ 4,331.5	\$ 4,398.7	\$ 4,467.0	
Suministro de oficina	\$ 180.0	\$ 182.8	\$ 185.6	\$ 188.5	\$ 191.4	
Servicios Basicos	\$ 2,040.0	\$ 2,071.7	\$ 2,103.8	\$ 2,136.5	\$ 2,169.7	
Suministros de limpieza	\$ 360.0	\$ 365.6	\$ 371.3	\$ 377.0	\$ 382.9	
Bidones de agua	\$ 120.0	\$ 121.9	\$ 123.8	\$ 125.7	\$ 127.6	
Uniformes	\$ 214.0	\$ 217.3	\$ 220.7	\$ 224.1	\$ 227.6	
Gasto depreciacion	\$ 583.4	\$ 583.4	\$ 583.4	\$ 426.0	\$ 426.0	
Gastos preoperacionales	\$ 1,023.0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Total Gastos Administrativos	\$ 14,066.8	\$ 13,237.3	\$ 13,433.8	\$ 13,476.0	\$ 13,678.6	
Gastos de Ventas:						
Publicidad	\$ 710.4	\$ 721.4	\$ 732.6	\$ 744.0	\$ 755.6	
Sueldos y salarios	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Total Gastos de Ventas	\$ 710.4	\$ 721.4	\$ 732.6	\$ 744.0	\$ 755.6	
TOTAL GASTOS	\$ 14,777.2	\$ 13,958.7	\$ 14,166.4	\$ 14,220.0	\$ 14,434.2	
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 893.0	\$ 9,120.3	\$ 17,941.3	\$ 28,877.4	\$ 42,026.6	
Gastos Financieros	\$ 1,645.2	\$ 1,054.6	\$ 390.2	\$ -	\$ -	
utilidad antes de participacion a trbajadores	\$ (752.2)	\$ 8,065.7	\$ 17,551.1	\$ 28,877.4	\$ 42,026.6	
Participación Trabajadores 15%	\$ (112.8)	\$ 1,209.9	\$ 2,632.7	\$ 4,331.6	\$ 6,304.0	
utilidad antes de impuesto a la renta	\$ (639.4)	\$ 6,855.9	\$ 14,918.4	\$ 24,545.8	\$ 35,722.6	
Impuesto a la Renta 22%	\$ (140.7)	\$ 1,508.3	\$ 3,282.0	\$ 5,400.1	\$ 7,859.0	
utilidad antes de reserva legal	\$ (498.7)	\$ 5,347.6	\$ 11,636.4	\$ 19,145.7	\$ 27,863.6	
Reserva legal 10%	\$ (49.9)	\$ 534.8	\$ 1,163.6	\$ 1,914.6	\$ 2,786.4	
UTILIDAD NETA	\$ (448.9)	\$ 4,812.8	\$ 10,472.7	\$ 17,231.1	\$ 25,077.3	

Se establece y presenta el Estado de Resultado Proyectado de la Microempresa Mostachos Express, el mismo que refleja por cada rubro los beneficios económicos que se desean recibir, en la tabla se puede observar que dentro del año 1 se obtiene una pérdida de -\$448.90, debido a que la microempresa comienza su operación desde cero, por lo que la pérdida se considera aceptable, no

obstante, a partir del año 2 se establecen beneficios al mantener la operación de manera sustentable.

Tabla 53
Balance General

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO						
ACTIVOS	BG Inicial	2020	2021	2022	2023	2024
CORRIENTE						
Caja - Bancos	\$ 5,894.96	\$ 2,021.72	\$ 5,606.32	\$ 15,040.25	\$ 38,428.97	\$ 71,149.92
Cuentas por Cobrar	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inventarios Materia Prima y Materiales	\$ -	\$ 1,764.66	\$ 1,792.07	\$ 1,819.89	\$ 1,848.15	\$ 1,876.85
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 5,894.96	\$ 3,786.38	\$ 7,398.39	\$ 16,860.14	\$ 40,277.12	\$ 73,026.77
FIJO						
Terreno, Construcciones y Adecuaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Muebles y Enseres	\$ 2,098.25	\$ 2,098.25	\$ 2,098.25	\$ 2,098.25	\$ 2,098.25	\$ 2,098.25
Maquinaria	\$ 2,839.29	\$ 2,839.29	\$ 2,839.29	\$ 2,839.29	\$ 2,839.29	\$ 2,839.29
Vehiculo	\$ 2,316.48	\$ 2,316.48	\$ 2,316.48	\$ 2,316.48	\$ 2,316.48	\$ 2,316.48
Equipos de Cómputo	\$ 3,636.75	\$ 3,636.75	\$ 3,636.75	\$ 3,636.75	\$ 3,636.75	\$ 3,636.75
Equipos de oficina	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Depreciación Acumulada	\$ -	\$ (583.41)	\$ (1,166.83)	\$ (1,750.24)	\$ (2,176.27)	\$ (2,602.30)
TOTAL ACTIVO FIJO	\$ 10,890.77	\$ 10,307.36	\$ 9,723.94	\$ 9,140.53	\$ 8,714.50	\$ 8,288.47
DIFERIDO						
Otros Activos	\$ 1,023.00	\$ 1,023.00				
(-) Amortizacion Acumulada		\$ (1,023.00)				
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	\$ 1,023.00	\$ -				
TOTAL ACTIVOS PASIVOS	\$ 17,808.73	\$ 14,093.74	\$ 17,122.33	\$ 26,000.67	\$ 48,991.62	\$ 81,315.24
CORRIENTE						
Cuentas por pagar proveedores		\$ 1,764.66	\$ 1,792.07	\$ 1,819.89	\$ 1,848.15	\$ 1,876.85
Participación Trabajadores		\$ (112.83)	\$ 1,209.86	\$ 2,632.66	\$ 4,331.61	\$ 6,303.99
Impuesto a la Renta		\$ (140.67)	\$ 1,508.29	\$ 3,282.05	\$ 5,400.07	\$ 7,858.97
TOTAL PASIVO CORRIENTE		\$ 1,511.16	\$ 4,510.21	\$ 7,734.60	\$ 11,579.84	\$ 16,039.82
OTROS PASIVOS						
Deuda a Largo Plazo	\$ 16,027.86	\$ 11,300.43	\$ 5,982.40	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL OTROS PASIVOS	\$ 16,027.86	\$ 11,300.43	\$ 5,982.40	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL PASIVOS	\$ 16,027.86	\$ 12,811.59	\$ 10,492.61	\$ 7,734.60	\$ 11,579.84	\$ 16,039.82
PATRIMONIO						
Capital Social	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00
Aporte socios	\$ 1,680.87	\$ 1,680.87	\$ 1,680.87	\$ 1,680.87	\$ 1,680.87	\$ 1,680.87
Reserva Legal		\$ (49.87)	\$ 484.88	\$ 1,648.52	\$ 3,563.09	\$ 6,349.45
Utilidad Neta del Ejercicio		\$ (448.85)	\$ 4,812.81	\$ 10,472.72	\$ 17,231.14	\$ 25,077.27
Utilidades Acumuladas			\$ (448.85)	\$ 4,363.96	\$ 14,836.68	\$ 32,067.82
TOTAL PATRIMONIO	\$ 1,780.87	\$ 1,282.15	\$ 6,629.72	\$ 18,266.07	\$ 37,411.78	\$ 65,275.42
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 17,808.73	\$ 14,093.74	\$ 17,122.33	\$ 26,000.67	\$ 48,991.62	\$ 81,315.24

En la presente tabla se muestra el Estado de Situación Financiera Proyectado a 5 años, debemos tomar en cuenta que éste representa la radiografía de la situación financiera de la empresa, se puede apreciar que la empresa Mostachos Express, obtiene una mayor rentabilidad a partir del año 2022, esto obedece a que en el año 2021 habría liquidado su deuda a largo plazo, lo que la vuelve un negocio sostenible y rentable en el tiempo, y se va a mantener con las utilidades que éste genere.

5.14.5 Flujo de Caja

Tabla 54
Presupuesto Efectivo

	PRESUPUESTO DE EFECTIVO					
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN						
INGRESOS		\$ 36,846.16	\$ 44,583.86	\$ 53,946.47	\$ 65,275.23	\$ 78,983.02
(-)Costos de ventas		\$ 21,175.96	\$ 21,504.79	\$ 21,838.73	\$ 22,177.85	\$ 22,522.24
Utilidad Bruta		\$ 15,670.21	\$ 23,079.07	\$ 32,107.74	\$ 43,097.37	\$ 56,460.78
		43%	52%	60%	66%	71%
(-) GASTOS OPERACIONALES						
Gastos Admnsitrativos		\$ 14,066.81	\$ 13,237.31	\$ 13,433.80	\$ 13,475.97	\$ 13,678.61
Gastos de Venta		\$ 710.40	\$ 721.43	\$ 732.63	\$ 744.01	\$ 755.56
TOTAL GASTOS OPERACIONALES		\$ 14,777.21	\$ 13,958.74	\$ 14,166.44	\$ 14,219.98	\$ 14,434.18
UTILIDAD OPERACIONAL		\$ 892.99	\$ 9,120.33	\$ 17,941.30	\$ 28,877.40	\$ 42,026.60
(-)Gastos Financieros		\$ (1,645.22)	\$ (1,054.62)	\$ (390.24)	\$ -	\$ -
utilidad antes de participacion a trabajadores		\$ (752.22)	\$ 8,065.71	\$ 17,551.06	\$ 28,877.40	\$ 42,026.60
Pago Participación Trabajadores		\$ -	\$ 112.83	\$ (1,209.86)	\$ (2,632.66)	\$ (4,331.61)
Pago Impuesto a la Renta e imp.		\$ -	\$ 140.67	\$ (1,508.29)	\$ (3,282.05)	\$ (5,400.07)
(=) Utilidad de ejercicio		\$ (752.22)	\$ 8,319.21	\$ 14,832.92	\$ 22,962.69	\$ 32,294.92
(+) Ajustes de Depreciación		\$ 583.41	\$ 583.41	\$ 583.41	\$ 426.03	\$ 426.03
(+) Ajustes por Amortización		\$ 1,023.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(+) Ajustes por Amortización Gastos Financieros		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) EFECTIVO ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		\$ 854.19	\$ 8,902.62	\$ 15,416.33	\$ 23,388.72	\$ 32,720.95
ACTIVIDADES DE INVERSION						
Activos Fijos	\$	11,913.77				
Activos Intangibles	\$	-				
Capital de Trabajo	\$	5,894.96				
FLUJO DE ACTIVIDADES DE INVERSION	\$	17,808.73	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO						
Préstamo Bancario	\$	16,027.86				
Amortización de Capital			(\$ 4,727.43)	(\$ 5,318.02)	(\$ 5,982.40)	\$ 0.00
FLUJO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		\$ (4,727.43)	\$ (5,318.02)	\$ (5,982.40)	\$ -	\$ -
(=) FLUJO NETO	\$	(1,780.87)	\$ (3,873.24)	\$ 3,584.60	\$ 9,433.93	\$ 23,388.72
FLUJO DEL PRESTAMO	\$	(16,027.86)	\$ 2,499.41	\$ 9,957.24	\$ 15,806.57	\$ 23,388.72
FLUJO DEL PROYECTO	\$	(17,808.73)	\$ (3,873.24)	\$ 3,584.60	\$ 9,433.93	\$ 23,388.72
FLUJO ACUMULADO	\$	(17,808.73)	\$ (21,681.97)	\$ (18,097.37)	\$ (8,663.44)	\$ 14,725.28

La inversión inicial requerida para el funcionamiento del presente proyecto, se financiada de la siguiente manera, \$1,780.87, que equivalen al 10% será aportada por el propietario de la microempresa, mientras que por el 90% restante que corresponde a \$16,027.86, se buscará un préstamo de Instituciones financieras, que actualmente se dediquen a otorgar préstamos para emprendimientos, toda vez que actualmente el Gobierno Nacional fomenta la microempresa.

5.14.6 Evaluación económica

Punto de equilibrio

Para estimar el punto de equilibrio se aplicaron las siguientes fórmulas, las cuales ayudaron a determinar los ingresos mínimos requeridos para que la compañía sea sustentable en el tiempo.

Fórmula punto de equilibrio en dólares

$$PE = \frac{COSTO FIJO}{1 - \frac{COSTO VARIABLE}{VENTAS}}$$

Fórmula punto de equilibrio en dólares

$$PE = \frac{COSTO FIJO}{PRECIO - COSTO VARIABLE UNITARIO}$$

Tabla 55
Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Precio de Venta	\$ 1.00	\$ 1.10	\$ 1.21	\$ 1.33	\$ 1.46
(-) Costo Variable	\$ 0.39	\$ 0.40	\$ 0.41	\$ 0.42	\$ 0.44
(=) Contribución marginal	\$ 0.61	\$ 0.70	\$ 0.80	\$ 0.91	\$ 1.03
Costos fijos	\$23,342.59	\$ 23,402.92	\$ 23,408.99	\$ 23,709.31	\$ 24,420.59
PUNTO DE EQUILIBRIO ANUAL UNO	38092	33378	29292	26118	23752
PUNTO DE EQUILIBRIO MENSUAL UNO	3174	24781	2441	2176	1979
PUNTO DE EQUILIBRIO ANUAL \$	\$38,073.08	\$ 36,697.76	\$35,426.58	\$ 34745.95	\$ 34,758.69
PUNTO DE EQUILIBRIO MENSUAL \$	\$ 3,172.76	\$ 3,058.15	\$ 2,952.21	\$ 2,895.50	\$ 2,896.56



Figura 29 Punto de equilibrio

A través de la aplicación de la fórmula se pudo determinar que el año 1 para

que la empresa no genere la pérdida estimada, se debe generar ingresos anuales de USD.38,073.08, es decir que a través de la entrega de los pedidos a domicilio, se deben recorrer 38,092 Km., al estar por debajo de este recorrido en kilómetros, la microempresa Mostachos Express, como se muestra en el Estado de Resultados y Balance General proyectado, genera una pérdida al no poder cubrir los costos y gastos necesarios para el traslado de alimentación a domicilio.

Gastos de administración y ventas

Tabla 56
Proyección de gastos administrativos

Gastos Administrativos	PROYECCIÓN DE GASTOS ADMINISTRATIVOS					
	ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Sueldos y salarios	\$5,346.40	\$5,346.40	\$ 5,429.42	\$ 5,513.73	\$ 5,599.35	\$ 5,686.30
Alquiler de local	\$4,200.00	\$ 4,200.00	\$ 4,265.22	\$ 4,331.45	\$ 4,398.71	\$ 4,467.02
Suministros de oficina	\$ 180.00	\$ 180.00	\$ 182.80	\$ 185.63	\$ 188.52	\$ 191.44
Servicios básicos	\$2,040.00	\$ 2,040.00	\$ 2,071.68	\$ 2,103.85	\$ 2,136.52	\$ 2,169.70
Suministros de limpieza	\$ 360.00	\$ 360.00	\$ 365.59	\$ 371.27	\$ 377.03	\$ 382.89
Bidones de agua	\$ 120.00	\$ 120.00	\$ 121.86	\$ 123.76	\$ 125.78	\$ 127.63
Uniformes	\$ 214.00	\$ 214.00	\$ 217.32	\$ 220.70	\$ 224.12	\$ 227.61
Gastos de depreciación	\$ 583.41	\$ 583.41	\$ 583.41	\$ 583.41	\$ 426.03	\$ 426.03
Gastos pre operacionales	\$1,023.00	\$1,023.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Total		\$14,066.81	\$13,237.31	\$13,433.80	\$13,475.97	\$13,678.61

Tabla 57
Proyección de gastos de ventas

Gastos de Ventas	PROYECCIÓN DE GASTOS DE VENTAS					
	ANUAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Publicidad	\$ 710.40	\$ 710.40	\$ 721.43	\$ 732.63	\$ 744.01	\$ 755.56
TOTAL...		\$ 710.40	\$ 721.43	\$ 732.63	\$ 744.01	\$ 755.56

En las tablas se muestran que dentro de la proyección de los gastos de administración y ventas se incluyen los pagos a los empleados, alquiler de local, suministros de oficina, servicios básicos, depreciaciones, entre otros, los cuales son necesarios para el buen desenvolvimiento del proyecto, debido a que a través de

estos se establecerá la eficiencia y organización de la microempresa, la variación contemplada para esta proyección, está basada en la tasa de inflación, se exceptúa el monto de la depreciación.

5.14.7 Evaluación financiera

Para la evaluación financiera del presente proyecto, se muestran los datos del valor actual neto y la tasa interna de retorno.

Tabla 58
Valor Actual Neto (VAN)

Inversión Inicial	Final Efectivo Flujo año 1	Final Efectivo Flujo año 2	Final Efectivo Flujo año 3	Final Efectivo Flujo año 4	Final Efectivo Flujo año 5
\$ (1,780.87)	\$ -3,873.24	\$ 3,603.78	\$ 9,228.25	\$ 22,941.17	\$ 31,984.58
VAN: \$40,138.69					

Tabla 59
Tasa Interna de Retorno

Inversión Inicial	Final Efectivo Flujo año 1	Final Efectivo Flujo año 2	Final Efectivo Flujo año 3	Final Efectivo Flujo año 4	Final Efectivo Flujo año 5
\$ (1,780.87)	\$ -3,873.24	\$ 3,603.78	\$ 9,228.25	\$ 22,941.17	\$ 31,984.58
TIR: 113%					

El valor actual neto calculado durante el lapso de duración del presente proyecto es de USD. 1,780.87, al ser este mayor que cero indica que la propuesta es económicamente viable, y la Tasa Interna de Retorno es del 114% por lo que es superior a la tasa estándar TMAR (10%), que es lo que exige el proyecto para invertir. De acuerdo a estos resultados la propuesta es viable en ambos ámbitos, económico y financiero.

5.14.8 Relación beneficio – costo

Con la finalidad de determinar si lo Kilómetros recorridos para la entrega de los alimentos a domicilio son rentables de acuerdo a la inversión realizada, se utilizará la fórmula de relación costos beneficio tomando los datos estimados

anteriormente.

$$\text{RBC} = \frac{\text{Sistema de flujos}}{\text{Costos + Inversión inicial}}$$

$$\text{RBC} = \frac{279.609,88}{197.281,46 + (-18.229,70)} = 1.297426$$

Tabla 60
Relación Costo Beneficio

RELACIÓN COSTO BENEFICIO				
AÑOS	Inversión	Ingresos	Egresos	Flujo de Caja
0	\$ (17,808.73)	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ (17,808.73)
1		\$ 36,846.16	\$ 37,598.39	\$ (752.22)
2		\$ 44,583.86	\$ 36,518.15	\$ 8,065.71
3		\$ 53,946.47	\$ 36,395.40	\$ 17,551.06
4		\$ 65,275.23	\$ 36,397.83	\$ 28,877.40
5		\$ 78,983.02	\$ 36,956.42	\$ 42,026.60
Suma de Ingresos		\$279,634.74		
Suma de Egresos		\$183,866.19		
Costos - Inversión		\$201,674.92		
Relación Costo / Beneficio		1.386562		

Como resultado de la aplicación de la fórmula Costo Beneficio se obtuvo el USD1.38 y al ser éste superior a 1, manifiesta que los ingresos son superiores a los costos y gastos que se generen del proyecto por lo que se hace evidente un beneficio económico, es decir, que, por cada dólar invertido, dicho dólar fue recuperado y además se obtuvo una ganancia extra de USD.0.38 por cada dólar.

5.14.9 Tiempo de recuperación de la inversión

Para determinar el tiempo en el que se recuperará la inversión que se va a realizar, se aplicará la siguiente fórmula, la misma que permitirá estimar el tiempo de recuperación de la inversión.

$$\text{PRI} = A + (B / C)$$

De dónde:

A = Año inmediato anterior en que se recupera la inversión.

B = Valor absoluto del último flujo negativo.

C = Valor del flujo siguiente

$$PRI = 4 + (14,725.28 / 32,720.95) = 4.95 = 4 \text{ años } 2 \text{ meses.}$$

El resultado manifiesta que el tiempo de espera para el retorno de la inversión es de 4 años, 5 meses y 12 días, lo que converge en que luego de dicho periodo la microempresa Mostachos Express, obtendría las ganancias esperadas.

5.14.10 Análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad mostrará escenarios hipotéticos, que podrían darse durante la realización del presente proyecto, el mismo que será comparado con los resultados que se obtuvieron en el escenario moderado, el mismo que está reflejado en el numeral 5.14.7 Evaluación financiera. Para este desarrollo se tomará como referencia la tasa mínima de Costo Promedio Ponderado de Capital del 12.17%, sobre esta tasa se puede determinar si el proyecto es viable, para determinar las proyecciones de egresos se deben tomar en cuenta las tasas de inflación establecidas y publicadas por el Banco Central del Ecuador.

Detalle de datos del escenario moderado.

Tabla 61 Escenario esperado	
RENTABILIDAD DEL PROYECTO	
VAN	\$40,138.69
TIR	113%

Escenario Pesimista. - Para la proyección de este escenario se considera que, a partir de la inversión realizada en el escenario moderado, el precio se reduce de forma anual en un 5%, esto comparado con el escenario moderado, este efecto se da debido a que la empresa no obtiene el incremento de su participación en el mercado, por lo que los ingresos esperados sufrirán un decremento y la empresa no obtendrá la rentabilidad que le permita la recuperación de la inversión en un corto plazo., a pesar de este decremento anual, el presente proyecto es viable, para evidenciar este efecto se presentan los resultados del VAN y TIR de este escenario:

Tabla 62
Escenario Pesimista

RENTABILIDAD DEL PROYECTO	
VAN	\$26,527.15
TIR	80%

Escenario Optimista. - Para el cálculo de este escenario, al igual que el anterior, se considera que, a partir de la inversión realizada, el precio se incrementa en un 5% con relación al escenario moderado, tomando en cuenta que el sector que se desea impactar, se está poblando de forma acelerada, y que el servicio a domicilio cada día es más requerido, esto tendría como equivalente que la microempresa genere rentabilidad y por lo tanto recupere su inversión en corto tiempo.

Al consolidarse este escenario, los resultados del VAN y TIR son los siguientes:

Tabla 63
Escenario Optimista

RENTABILIDAD DEL PROYECTO	
VAN	\$45,474.40
TIR	155%

En los dos escenarios presentados, se evidencia que la empresa es rentable, como se puede apreciar en el escenario pesimista, el valor actual neto calculado a pesar del decremento del 5% asciende a USD.27,338.68 y el TIR cuenta con un 81%, así mismo, en el escenario optimista, cuyo incremento anual correspondía al 5% se establece un VAN de USD.46,285.94 y una TIR del 156%, en ambos casos al ser el VAN mayor que cero indica que la propuesta es económicamente viable, y al ser la Tasa Interna de Retorno superior a la tasa estándar TMAR (10%), que es lo que exige el proyecto para invertir, es viable financieramente, en otras palabras a pesar de tener un escenario pesimista con un decremento del 5% la propuesta seguirá siendo viable económica y financieramente.

5.15 Importancia

La importancia del presente proyecto, se fundamenta prioritariamente en los beneficios que aportará en el desarrollo empresarial como en el mercado laboral, toda vez que fomentará el empleo, además de los beneficios económicos que obtendrá no solo el propietario sino los colaboradores de la empresa, permitiendo al mismo tiempo cubrir las necesidades de los habitantes del sector, pues podrán contar con un servicio de calidad y a tiempo.

5.16 Metas del proyecto

Para el desarrollo del presente proyecto se toman en consideración las siguientes metas:

- Posicionar la marca en el mercado
- Generar nuevas fuentes de empleo
- Desarrollo de la microempresa
- Optimizar tiempos en la entrega de pedidos a domicilio

- Mejorar la economía de los colaboradores y por ende de sus familias.

5.17 Finalidad de la propuesta

La finalidad de la presente propuesta, basada en la distribución de comidas rápidas para la empresa Mostachos Express, en el sector de la vía a Salitre, tendrá un impacto positivo, toda vez que los resultados obtenidos y presentados en el proyecto revelan que la propuesta es factible económica y financieramente, esto facilitará el alcance de los beneficios esperados tanto para los beneficiarios directos como para los beneficiarios indirectos.

De la misma manera, incrementará la oferta del servicio en el sector vía a Salitre y sectores aledaños, beneficiando de manera prioritaria a los habitantes del sector que por sus múltiples ocupaciones no tienen tiempo de preparar una ingesta diaria, y así mismo les permitirá pasar tiempo de calidad con sus familias.

Finalmente, se pretende que la implementación de este proyecto sea rentable y sostenible en el tiempo y mantenga un crecimiento sostenido el mismo que ha sido demostrado en la proyección efectuada para 5 años, la misma que le permitirá competir y posicionarse en el mercado.

Conclusiones:

Dentro de este apartado se determinó la viabilidad financiera del proyecto, analizando los costos y gastos, los mismos que fueron estructurados de acuerdo al giro del negocio, se calculó el capital de trabajo necesario para poner en funcionamiento la empresa, y se estudiaron y definió el medio de financiamiento para comenzar a operar, así también se realizó la proyección de los estados financieros a 5 años con el propósito de estimar la rentabilidad que generaría esta propuesta al término de ese lapso, se calculó el punto de equilibrio con el propósito

de determinar los ingresos mínimos requeridos para que la compañía sea sostenible en el tiempo, como todo proyecto bien estructurado se generaron los escenarios necesarios, pesimista y optimista, en los cuales se evidenció en cualquiera que fuera el caso, la empresa sería rentable con lo que se concluye que la propuesta es viable económica y financieramente.

REFERENCIAS

(CNP), C. N. (2017-2021). *Plan Nacional para el Buen Vivir*.

10 características de un proyecto de investigación. (07 de 2013). Obtenido de proyecto de investigación: <https://www.caracteristicas.co/proyecto-de-investigacion/>

Abregu Marcos, R. E. (10 de 10 de 2007). <http://normasiso9000-10000.blogspot.com/2007/10/normas-iso-9000-10000.html>. Obtenido de Normas ISO 9000-10000.

Academia, D. d. (s.f.). *Diccionario de la Real Academia*.

Aliteco consultores, SL. (2015). Qué es un diagrama de flujo - Gestión por procesos. *Flujos d procesos*.

Alcalá, U. d. (7 de 10 de 2013). *Fuentes de información*. Obtenido de Tipos de fuentes de información: <https://es.slideshare.net/danyelacl/fuentes-de-investigacion>

Álvarez, L. E., Goetz, J. D., & Carreño, C. A. (2012). Salud. *Factores sociales y económicos asociados a la obesidad: los efectos de la inequidad y de la pobreza*, 100-101.

Ambiental, E. (2015). *Estudios de impacto ambiental*. Obtenido de Ecuador ambiental: <http://www.ecuadorambiental.com/>:
<http://www.ecuadorambiental.com/estudiosimpacto-ambiental.html>

Anderson, W. A. (2011). ¿Más allá del valor? Medición de los costos y beneficios de la participación pública. En W. A. Anderson, *¿Más allá del valor? Medición*

de los costos y beneficios de la participación pública. (págs. 45- 57). Journal of Integrated Care.

Ansari, W., & Anderson, E. (2011). Medición de los costos beneficios de la participación pública. En W. y. Ansari, *Medición de los costos beneficios de la participación pública* (págs. 45-57).

Antelo, Y., & Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. En *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria* (págs. 58-69).

Aragón, J. D. (07 de 08 de 2020). *ComercialJimara*. Obtenido de ComercialJimara: comercialjimara.es/la-comida-para-llevar-historia-y-evolucion/

Argota, L. Y. (2017). Estudio de factibilidad económica del producto sistema automatizado cubano para el control de equipos médicos. En L. Y. argota, *Estudio de factibilidad económica del producto sistema automatizado cubano para el control de equipos médicos* (pág. 51).

Arias, F. (2006). Introducción a la metodología científica. En F. Arias, *Introducción a la metodología científica* (pág. 134). Caracas - Venezuela.

Arias, M. G. (12 de 06 de 2014). Obtenido de <https://es.slideshare.net/milagrosgallardoarias/diagrama-sipoc-1>

Asamblea Nacional. (2019). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.

Asamblea Nacional. (2019). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito: Registro

Oficial.

Baena, A. B. (2017). *ExpertsTraining.com*. Obtenido de Proyecto como proceso cíclico:
http://www.xprtraining.com/proyectos_inversion/proyecto_proceso_ciclico.html

Benito, O. (2016). *Tipos de investigación*. Educación.

Bernal, T. C. (2006). Metodología de la,investrtigación . En T. C. Bernal,
Metodología de la,investrtigación (pág. 113). Mexico: Pearson Educación.

Bianco, A. M., & Martínez, E. J. (2004). Probabilidades y Estadísticas. En A. M. Bianco, & E. J. Martínez, *Probabilidades y Estadísticas* (pág. 133). Buenos Aires: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales.

Boutrif, E. (2007). *Mejora de la eficiencia y transparencia en los sistemas de inocuidad de los alimentos*.

Brito, J. (23 de 02 de 2012). *Tipos de Factibilidad*. Obtenido de
<http://midsi1josebritom1infiv.blogspot.com/2012/02/tipos-de-factibilidad-tipos-de.html>: <http://midsi1josebritom1infiv.blogspot.com/2012/02/tipos-de-factibilidad-tipos-de.html>

Bustos, E. (2003). *Proceso Administrativo*.

Canaan, R. (01 de 07 de 2008). *Los 8 tipos de métodos de investigación más habituales*. Obtenido de Los 8 tipos de métodos de investigación más habituales: <https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>

Carrasco, Gestión de Procesos. (2011). *Gestión de Procesos*. Chile: Evolución S.A.

Carrasco, Gestión de procesos. (2011). *Gestion por procesos*. Chile: Evolución S.A.

Cazar, M. I. (2013). *Evaluación del consumo de alimentos procesados en los adolescentes de la sección diurna del colegio Naconal Mixto Eloy Alfaro de la ciudad de Quito y la comparación con su estado nutricional en el año 2012*. Quito.

Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires.

Cervone, H. (. (210). *Costo beneficio para justificar proyectos de biblioteca digital*.

Cervone, H. (2010). Analisis del uso del costo- beneficio. En H. Cervone, *Analisis del uso del costo- beneficio para justificar proyecto de bibliotecas digitales* (págs. 76-79). International digital library perspectives.

Clasificación de la investigación. (06 de 2019). Obtenido de Clasificación de la investigación: <https://www.clasificacionde.org/clasificacion-de-investigacion/>

D'Angelo, L. S. (09 de 09 de 2016). *Población y muestra*. Obtenido de Población y unidad elemental:

[https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20D'Angelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20D'Angelo).pdf)

de Rus, G. (2008). Evaluación económica de políticas y proyectos de inversión. *Análisis Costo-Beneficio*, 20.

Díaz, V. d. (2001). Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial. En V. d. Díaz, *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial* (pág. 13). Madrid: Gráficas Dehon.

Diccionario de la real academia de la lengua española. (2019).

Domingo Rey Peteiro, Todo sobre la Gestión por Procesos. (2012). *Todo sobre la Gestión por Procesos*.

educación, E. p. (14 de 04 de 2016). *Administración, economía y afines*. Obtenido de Población finita: <https://educacion.elpensante.com/la-poblacion-finita/>

empresas, E. y. (s.f.). <https://www.gestion.org/que-es-un-estudio-de-mercado/>.

Obtenido de <https://www.gestion.org/que-es-un-estudio-de-mercado/>:

<https://www.gestion.org/que-es-un-estudio-de-mercado/>

Enciclopedia virtual. (2011). *eumed.met*.

Enriquez, C. p. (5 de 06 de 2012). <https://es.scribd.com/doc/77185549/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Investigacion>.

Farias, E. B. (2003). *Proceso Administrativo*.

Fast food: ¿Toda comida rápida es comida basura? (05 de 04 de 2019). Obtenido de Zona de alimentación.com:

<https://zonadealimentacion.wordpress.com/2019/04/05/fast-food-toda-la-comida-rapida-es-comida-basura/>

Francis, D. (1976). Análisis de costo-beneficio . En D. Francis, *Análisis de costo-beneficio y presupuestos de bibliotecas públicas* (págs. 189- 192). Library Review.

García Cabrera Idelfonso de Jesús, N. A. (26 de 05 de 2016). *DIAGRAMAS DE BLOQUES Y FLUJO DE SEÑALES, FUNCIÓN DE TRANSFERENCIA*.

Obtenido de <https://es.slideshare.net/prolexguettarox/diagrama-de-bloques-y-sea-es-y-ft>

Grupo Alianza Empresarial. (s.f.). Obtenido de http://www.norma-iso.com/pagina_9001-2008/0-1-generalidades/

Gutiérrez, P. J. (2006). Curso de Hacienda Pública. En P. J. Gutiérrez, *Curso de Hacienda Pública* (pág. 255). España: Universidad de Salamanca.

Guzmán, M. P. (06 de 2008).

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/metodos_generales.pdf. Obtenido de [/www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/metodos_generales.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/metodos_generales.pdf)

Hausken, K. (2016). Analisis del costo- beneficio de la gerra . En K. Hausken, *Analisis del costo- beneficio de la gerra* (págs. 454- 469). Journal of Conflict Management.

Haz crecer tu Supply Chain. (1 de 03 de 2017). Obtenido de <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>

Herrera, F., Velasco, C., Denen, H., & Radulovich, R. (1994). Fundamentos de análisis económicos. En F. Herrera, C. Velasco, H. Denen, & R. Radulovich, *Guía para Investigación y Extensión Rural* (pág. 20). Costa Rica: Turrialba.

Hugo González, Enfoque basado en procesos como principio de gestión. (11 de 03 de 2013). *Enfoque basado en procesos como principio de gestión*. Obtenido de Calidad y Gestión: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>

Instituto Nconal de Estadísticas y Censos, 2. (2019).

ISO 9001 Calidad. sistemas de gestión de la calidad ISO 9000. (2013). *Las fichas de procesos "Gestión de documentos"*.

ISOTools. (2012). La adopción de un enfoque basado en procesos. *Modelos de Gestión y Excelencia*, 4 y 5.

J.Marphol, I. (2017). *Técnicas de muestreo de una población*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2016). Obtenido de <http://colaboradorjbg.central.jbgye.org.ec/index.php/ofc/institucion/mision-vision-y-valores>

Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (1997). Análisis y diseño de sistemas. En K. E. Kendall, & J. E. Kendall, *Análisis y diseño de sistemas* (págs. 52-53). México: Pearson Education.

Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2015). Análisis y diseño de sistemas. En K. E. Kendall, & J. E. Kendall, *Análisis y diseño de sistemas* (pág. 51). México: Pearson Educación.

Lara, I. J. (04 de 2017). *Análisis del costo - beneficio una herramienta de gestión*. Obtenido de Contribuciones a la economía: <http://www.eumed.net/ce/2017/2/costo-beneficio.html>

León. (2009). Análisis y deiseño de sistemas.

Lorena Ramos, C. (2017). *Hábitos, comportamientos y actitudes de los adolescentes inmigrantes sobre nutrición. Recomendaciones educativas*. Granada.

Lorino, P. (1994). *El control de gestión estratégico*.

M.Lazo. (2006). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Reducción del consumo de sal en la población:

<https://www.who.int/dietphysicalactivity/salt-report-SP.pdf>

Mallar Miguel Angel, La Gestión por Procesos-Un Enfoque de Gestión Eficiente. (30 de mayo de 2010).

http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51. Obtenido de www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/

Mallar, Miguel Ángel. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión Futuro*.

Marín Villada, A. L. (2008). Clasificación del a Investigación. *Revista Arbitrada sentido de vida / Emprendedor Líder*, 2-4.

McIntosh, E. C. (2010). Métodos aplicado de análisis de costo beneficio en el cuidado de la salud. En E. C. McIntosh, *Métodos aplicado de análisis de costo beneficio en el cuidado de la salud* (págs. 115-118). Estados Unidos: Oxford University Press.

Mûnch, L. (2010).

Mûnch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional Enfoque y Proceso Administrativo*.

Naghi, M. N. (2005). Metodología de la investigación. En M. N. Naghi, *Metodología de la investigación* (pág. 91). México: Limusa S.A.

Nassir Sapag Chain, R. S. (2008). *Preparación y evaluación de proyectos*.

Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.

OCDE, S. G. (2017). Panorama de las Administraciones Públicas América latina y el Caribe. En S. G. OCDE, *Panorama de las Administraciones Públicas América latina y el Caribe* (pág. 70). OECO.

Organización Panamericana de la Salud, O. (2017).

Padilla, M. c. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Padilla, M. C. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Pedro José Salinas. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*. Venezuela.

Pérez, M. J., Espinoza, C. c., & Peralta, B. M. (09 de 2016). *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023

Ponjuan Dante, G. (2007). *Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*.

Prieto, J. C. (2016). *Guía metodológica para la elaboración de un estudio de factibilidad*. Bogotá.

Profesores, f.-b. (14 de 09 de 2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf

Ramírez, D. (03 de 2009). *Etapas del análisis de factibilidad*. Obtenido de

<http://www.eumed.net/ce/2009a/amr.htm>:

<http://www.eumed.net/ce/2009a/amr.htm>

Ramirez, J. (2018). *Lifeder.com*. Obtenido de Variables dependiente e independiente: concepto y ejemplos: <https://www.lifeder.com/variables-dependiente-independiente/>

Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill. Obtenido de Metodología de la Investigación.

Roper, K. S. (2015). A cost-benefit case for RFID implementation in hospitals. En K. S. Roper, *A cost-benefit case for RFID implementation in hospitals* (págs. 367-388). Facilities.

Rosales, R. P. (2008). La formulación y la evaluación de proyectos. En R. P. Rosales, *La formulación y la evaluación de proyectos* (págs. 171-179). Costa Rica: Euned.

Rotimi, J., Proverbios, D., Lamond, J., & Wassell, P. (2014). Aplicación del concepto de análisis de costo-beneficio (CBA) a las medidas de adaptación al riesgo de inundación a nivel de propiedad. . En J. Rotimi, D. Proverbios, J. Lamond, & P. Wassell, *Aplicación del concepto de análisis de costo-beneficio (CBA) a las medidas de adaptación al riesgo de inundación a nivel de propiedad*. (págs. 102-122). Measures A. conceptual.

Ruiz - Fuentes, Daysi; Almaguer - Torres, Rosa Mercedes; Torres - Torres, Isabel Cristina; Hernández, La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. (2013). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Ciencias Holguín.

Sang Ben, M. (1984). Administración para el desarrollo Ideas, personas y mercados.

En M. Sang Ben, *Administración para el desarrollo Ideas, personas y mercados* (pág. 33). República Dominicana: Corripio, C. por A.

Santos Valdés. (2003).

Snell, M. (2011). *Análisis de Costo - Beneficio. Guía práctica*. Londres: Thomas Telford.

Sobrero, F. S. (2009). *Análisis de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión*. Obtenido de Análisis de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión:

<http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/Sobrero,%20Francisco%20-%20ESTUDIOS%20DE%20VIABILIDAD%20LA%20CENICIENTA%20DE%20LOS%20PROYECTOS%20DE%20INVERSION.pdf>

Sobrero, F. S. (25 de abril de 2019). *Análisis de viabilidad*.

Soto, L. V. (2011). *Investigación y tipos de investigación*. España: Universidad Pontificia de Salamanca. Obtenido de SlideShare.

Thompson, I. (04 de 2019). *El Estudio de Mercado*. Obtenido de Promonegocios.net:

<https://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>

Valles, M. S. (2007). Entrevistas cualitativas. En M. S. Valles, *Entrevistas cualitativas* (pág. 46). Madrid: Centro de investigaciones sociológicas.

Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. En J.

Varo, *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios* (pág. 49).

España: Díaz de Santos S.A.

Villarroel, L. A. (2013). Métodos Bioestadísticos. En L. A. Villarroel, *Métodos Bioestadísticos* (pág. 1.2). Chile: Universidad católica de Chile.

Yáñez, C. M. (2008). Sistema de Gestión de la Calidad en Base a la Norma ISO 9001. *Internacional Eventos*, 1 y 2.

Yepez R, C. F. (2008). *Prevalencia de sobrepeso y obesidad en estudiantes adolescentes ecuatorianos del área urbana.*

APÉNDICE

Apéndice A

INSTRUMENTO - ENCUESTA

Estimados señores/as, antes que nada, permítanme expresarles mi agradecimiento por regalarme unos minutos de su tiempo para efectuar esta encuesta, la presente me ayudará a conocer vuestra perspectiva en cuanto a la distribución de comidas rápidas, para determinar la viabilidad financiera del presente proyecto, en la Urbanización Milann.

Instrucciones:

- La encuesta le tomará un promedio de 15 minutos.
- Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a los habitantes de la Urbanización Milann.
- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Seleccione una sola opción de respuesta.
- Marque con una X la respuesta seleccionada.
- Utilice bolígrafo color negro o azul, en caso de no tener con gusto le proporcionaremos uno.
- No se permite tachones.
- Si tiene alguna inquietud, no dude en consultar al encuestador.
- Si hubiere algún defecto en el cuestionario, ruptura, tachones, ya estuviera llena, solicite el cambio de la hoja.

Objetivo:

Conocer la opinión del público de la Urbanización Milann acerca de la aceptación que podría tener la distribución de comidas rápidas, a través del análisis de la información obtenida.

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PROYECTO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA DISTRIBUCIÓN DE

COMIDAS RÁPIDAS PARA LA EMPRESA

MOSTACHOS EXPRESS GYE.

Fecha: _____

Información básica	
Género	:
Edad	:

Cuestionario:

1.- ¿Qué tipo de ocupación desempeña?

a.-Trabajador

b.-Estudiante

c.-Ama de casa

2.- ¿Está de acuerdo con contar con una miniempresa distribuidora de comidas rápidas en la Urbanización Milann?

a.-Muy de acuerdo

b.- De acuerdo

c.- En desacuerdo

d.-Indiferente

d.-Muy en sacuerdo

3.- ¿Cuánto beneficia a los habitantes de la Urbanización Milann contar con esta empresa de distribución de comidas rápidas?

a.-Muy beneficioso

b.-Beneficioso

c.-Medianamente beneficioso

d.-Indiferente

e.-Nada

beneficioso

4.- ¿En cuánto tiempo, minutos, estimaría recibir Usted el pedido en su domicilio?

a.-10 – 15 m.

b.-15 – 20 m.

c.-20 – 25 m.

d.-25 – 30 m.

e.-30 – 35 m.

5.- ¿Con qué frecuencia consume comidas rápidas?

a.-Con mucha frecuencia

a.-Una vez a la semana

c.-Una vez al mes

d.-Dos veces al mes

e.-No

consume

6.- ¿Qué días generalmente consume comidas rápidas?

a.-Lunes

b.-Martes

c.-Miércoles

d.-Jueves

e.-Viernes

f.-Sábado

g.-Domingo

7.- ¿De los horarios que se detallan a continuación, en cuál prefiere consumir este tipo de productos?

a.-12H00 – 15H00

b.-15H00 – 18H00

c.-18H00 – 21H00

d.-21H00 – 01H00

8.- ¿Cuánto sería lo máximo que estaría dispuesto a pagar por este servicio?

a.-USD.0,50

b.-USD.0,75

c.-USD.1,00

d.-USD.1,25

e.-USD.1,50

9.- ¿Qué tipo de comida rápida consume con más frecuencia?

a.-Hamburguesas

b.-Hot-Dog

c.-Alitas

d.-Choripan

e.-Salchipapa

f.-Papipollo

10.- ¿De las razones que expondremos a continuación cuál considera Usted, es la principal para solicitar un domicilio por este tipo de comida rápida?

a.-Por trabajo

b.-Por cansancio

c.-Por placer

d.-Fecha especial

Agradecimiento

Gracias por contestar esta encuesta, su participación es valiosa, ya que gracias a su ayuda podremos medir la percepción de este servicio que vamos a implementar, para la comodidad de todos los habitantes de la urbanización.

Kanetza María Haro Pereira

CC. I. No. 0909460172

Apéndice B

INSTRUMENTO - ENTREVISTA

Variable independiente: Costo - Beneficio**Objetivo:**

Determinar los factores relevantes por los cuales consideramos que se debe desarrollar el presente proyecto.

Datos informativos

Nombre de la empresa _____

Nombre del entrevistado _____ Cargo _____

Fecha _____

Lugar _____

Hora de inicio _____

Hora de finalización _____

Nombre del entrevistador _____

1.- ¿Qué beneficios considera que aporta este proyecto para las partes interesadas?

2.- ¿Cree que el nicho de mercado que estamos considerando impactar sea el correcto?

3.- ¿Cuáles son las perspectivas que considera se cumplan con el desarrollo de este proyecto?

4.- ¿Qué porcentaje económico considera que es el adecuado para cubrir esta demanda?

5.- ¿Cuál considera que fue el factor predominante para que esta propuesta tenga éxito?

Apéndice C

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE OFICINA

En la ciudad de Guayaquil, comparecen, por una parte, la Sra. Ing. EVELYN MERCEDES GILCES DELGADO, en calidad de Administradora del Centro Comercial Milann Plaza, con Cédula de Identidad No. 1702814160, en calidad de ARRENDADOR, y por otra parte la Sra. KANETZA MARÍA HARO PEREIRA, con cédula de identidad No. 0909460172, en calidad de ARRENDATARIO, quienes por sus propios derechos, legalmente capaces convienen en celebrar el presente contrato de arrendamiento, de acuerdo a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: INMUEBLE. - El inmueble que da en arriendo el arrendador es un local que consiste en una oficina, signado con el No. 12, ubicada en el Centro Comercial Milann Plaza, localizado en el Km 12.5 de la vía a Salitre del Cantón Daule.

Dicho local consta de un baño (con servicio higiénico y lavabo), con instalaciones eléctricas y sanitarias en pleno funcionamiento, no obstante, se llega al acuerdo que las adecuaciones iniciales en las que tendrá que incurrir el arrendatario, y que se encuentran anotadas en el ANEXO A del presente contrato, serán descontadas en dividendos mensuales por un lapso de diez meses a partir del primer mes de arriendo, de esta manera todas las mejoras efectuadas al inicio de este contrato al término del mismo serán de absoluta propiedad del arrendador.

SEGUNDA: INVENTARIO. - El arrendatario recibe el inmueble arrendado de conformidad con la carta de inventario que se adjunta al presente contrato y que forma parte integrante del mismo.

TERCERA: CANON. - El canon mensual de arrendamiento pactado libre y voluntariamente es el de trescientos dólares de los Estados Unidos de América (\$

300.00) pagaderos por adelantado y dentro de los tres primeros días de cada mes. En caso de ser renovado el contrato, y de así expresarlo el arrendatario (mínimo con tres meses de anticipación) se lo hará previo un reajuste del canon suscrito anteriormente. La renovación comprenderá el período de un año.

En este tenor las partes renuncian expresamente el acogerse a un canon distinto del acordado tanto para este contrato, cuanto para su futura renovación.

Así el arrendatario renuncia a cualquier reclamo o acción legal, que tenga como fuente este antecedente.

CUARTA: GARANTIA. - El arrendatario da en calidad de garantía de la OFICINA, arrendada, la cantidad de seiscientos dólares de los Estados Unidos de América, \$ 600.00, los mismos que serán devueltos al término del contrato y recibido el inmueble arrendado en las mismas perfectas condiciones en que se entrega, dinero que en ningún momento y por ningún motivo se imputará al canon, como al pago de los servicios de agua potable, luz eléctrica, teléfono, cuotas de mantenimiento o guardianía. La garantía que se da viene a constituirse una de fiel cumplimiento del contrato.

QUINTA: PLAZO.- El plazo de duración de este contrato será el de un año a partir de la fecha de suscripción de este instrumento, plazo que se lo puede renovar por un año adicional, previo el cumplimiento de los requisitos enunciados en la cláusula tercera. En caso de renovación, las partes no necesitarán el celebrar un nuevo contrato, sino únicamente suscribirán un adendum, a este instrumento en el mismo que se especificará el nuevo canon de arrendamiento y el plazo.

El adendum al igual que este contrato se lo celebrará única y exclusivamente por instrumento privado. Este contrato y su adendum surtirán plenos efectos legales desde

su suscripción, sin perjuicio de su correspondiente inscripción.

SEXTA: MORA. - En caso de que el arrendatario incurra en mora en el pago de dos pensiones consecutivas, los arrendadores darán por terminado este contrato de arrendamiento, debiendo la parte incumplidora, realizar los pagos que adeude, a ese momento, tanto de canon, como de servicios o cuotas, más los daños y perjuicios causados.

SEPTIMA: CONSERVACIÓN. - El arrendatario se obliga a conservar el inmueble arrendado en las mismas buenas condiciones en las que lo recibe, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 1939 del Código Civil, al clausulado contractual; sometiéndose a lo dispuesto por el inciso segundo del Art. 1940 del Código Civil, en caso de incumplimiento.

OCTAVA: SUBARRIENDO O CESIÓN. - Sé prohíbe al arrendatario, ceder, subarrendar o traspasar, en forma parcial o total, el presente contrato.

NOVENA: DESTINO. - El destino del inmueble arrendado será único y exclusivamente para el funcionamiento de una oficina donde se tomarán los pedidos para entrega a domicilio de comidas rápidas.

DECIMA: TENENCIA DE ANIMALES. - Sé prohíbe expresamente al arrendatario la tenencia de cualquier animal doméstico, sea fuera o dentro del local.

DÉCIMA PRIMERA: PAGO DE SERVICIOS. - El pago del agua potable, luz eléctrica, servicio telefónico, será de cuenta del arrendatario.

DÉCIMA SEGUNDA: MEJORAS. - La mejoras – adecuaciones, serán descontadas del canon de arrendamiento prorrateado para 10 meses, cualquier otra adecuación futura, que el arrendatario desee realizar en el LOCAL arrendado, lo hará previa

autorización escrita los arrendadores.

DÉCIMA TERCERA: COMPORTAMIENTO. - El arrendatario deberá observar en su conducta, durante el tiempo de duración del presente contrato, respeto, cooperación y sobre todo evitar cualquier tipo de reunión social que perturbe el descanso nocturno tanto de los arrendadores como de los vecinos, y en general de toda la manzana residencial. De incumplir total o parcialmente el contenido de esta cláusula, se dará por terminado el contrato.

DÉCIMA CUARTA: MANTENIMIENTO Y ENTREGA DEL LOCAL. - El arrendatario se obliga a dar el mantenimiento adecuado al local arrendado, mientras dure este contrato, y a entregar el inmueble al término contractual, en las mismas buenas condiciones en las que las recibe.

DÉCIMA QUINTA: TERMINACIÓN. - Son causales de terminación del presente contrato de arrendamiento, a más de las establecidas en el Art. 30 de la Ley de Inquilinato, las del Código Civil, como norma supletoria; las siguientes:

- Falta de pago de pensiones locativas de dos meses;
- Revertas ocasionadas por el inquilino.
- Dar un destino distinto, de su naturaleza a la OFICINA arrendada.
- Daños causados al local en sus instalaciones eléctricas, de agua potable, telefónicas, servicios higiénicos, en su piso, paredes y demás instalaciones o equipamientos que constan en la carta de inventario.
- Subarriendo, cesión de derechos por parte del inquilino, de todo o parte de este contrato.
- Ejecución por parte del arrendatario de obras no autorizadas por el arrendador
- Cuando el arrendador transfiera el dominio del inmueble arrendado.

DÉCIMA SEXTA: CLAUSULA PENAL MORATORIA. - De común acuerdo las partes establecen que bastará el aviso de desahucio notificado en legal forma, para dar por terminado este contrato. El arrendatario renuncia a oponerse al desahucio, ya mencionado.

DECIMA SEPTIMA: DESAHUCIO. - El aviso de desahucio lo podrá dar cualquier parte de acuerdo a lo establecido en la Ley de Inquilinato.

DÉCIMA OCTAVA: ACEPTACIÓN. - El arrendatario acepta en todas sus partes este contrato por lo que se compromete a cumplirlo a cabalidad.

DÉCIMA SÉPTIMA: BUENA FE, JURISDICCIÓN Y TRÁMITE. - En caso de litigio las partes expresan su deseo de someterse a los jueces competentes de Guayaquil y al trámite verbal sumario.

Para constancia de lo cual suscriben este contrato por triplicado.

KANETZA MARÍA HARO PEREIRA

EVELYN MERCEDES GILCES DELGADO

CI: 0909460172

CI: 1702814160

CARTA DE INVENTARIO

1 Lavamanos

1 Inodoro

3 Tomacorrientes Polarizados

1 Punto para aire acondicionado

1 Desagüe para drenar el aire

2 Puntos de luz

1 Punto de teléfono

1 Punto de datos

Piso de Porcelanato en correcto estado

Paredes color blanco hueso en perfecto estado

Apéndice D

ADECUACIONES INCIALES

Descripción	Cantidad	Alex Palma	Total
Inodoro Milan Standard	1	\$ 63.06	\$ 63.06
Lavamanos Gala con pedestal	1	\$ 37.58	\$ 37.58
Lave angular con manguera para inodoro	1	\$ 9.36	\$ 9.36
Lave angular con manguera para lavamanos	1	\$ 9.89	\$ 9.89
Pernos para inodoro	2	\$ 1.19	\$ 2.38
Desagüe sifón 1 ¼" ABS	1	\$ 5.51	\$ 5.51
Llave Lavabo plus	1	\$ 18.15	\$ 18.15
Accesorios de baño metálico	1	\$ 18.91	\$ 18.91
Cerradura manija cannes baño	1	\$ 11.30	\$ 11.30
Cerradura para puerta principal Versalles	1	\$ 24.34	\$ 24.34
Extintor 5kg co2	1	\$ 35.00	\$ 35.00
Lámparas medianas	7	\$ 18.85	\$ 131.95
Ventanales	2	\$ 225.00	\$ 550.00
Ventana pequeña para baño	1	\$ 60.00	\$ 60.00
Panel de distribución General Electric	1	\$ 34.50	\$ 34.50
Tomacorriente de 220	1	\$ 2.00	\$ 2.00
Tomacorriente de 110 doble servicio	8	\$ 1.40	\$ 11.20
Tomacorriente de 110 doble servicio para piso	2	\$ 7.60	\$ 15.20
Aplicador de pared	1	\$ 17.37	\$ 14.37
Breakers 1 polo de 20 Amp.	4	\$ 3.70	\$ 14.80
Breakers 2 polos de 40 Amp	2	\$ 9.80	\$ 19.60
Breakers para caja 2 polos de 70 Amp	1	\$ 17.40	\$ 17.40
TOTAL ADECUACIONES...		\$ 631.91	\$ 1,106.50