



Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Ibarra

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL

INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA:
“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA AMPLIACIÓN DEL NEGOCIO “GRÚAS
JÁTIVA” EN LA CIUDAD DE IBARRA.”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN CONTABLE, FINANCIERA Y TRIBUTARIA E.2

AUTORA: VANESSA SKARLEY JÁTIVA PEÑA

ASESOR: ING. JORGE FILIBERTO ENRÍQUEZ GRIJALVA MBA.

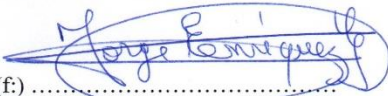
IBARRA, NOVIEMBRE – 2018

Ibarra, 8 de Noviembre del 2018

Ing. Jorge Filiberto Enríquez Grijalva, MBA.
ASESOR

CERTIFICA:

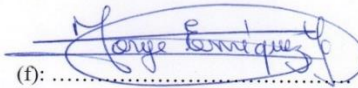
Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



(f)
Ing. Jorge Filiberto Enríquez Grijalva, MBA
C.C.: 1001839479

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):


(f):

Ing. Jorge Filiberto Enríquez Grijalva, MBA
C.C.:1001839479


(f):

Ing. Maricela Fernanda Ormaza Morejón, Mgs
C.C.: 1003324975



(f):

Ing. María Eugenia Fernández Badillo, Mgs
C.C.: 0604145326

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Vanessa Skarley Játiva Peña, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 66 del Instructivo de Trabajo de Grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI), que en su parte pertinente manifiesta textualmente: "Forman parte del patrimonio de la universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la universidad"

Ibarra, 8 de Noviembre del 2018

f): 

Vanessa Skarley Játiva Peña

C.C.: 1002774774

AUTORÍA

Yo, Vanessa Skarley Játiva Peña, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1002774774, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del (los) autor (es), y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.

f): 

Vanessa Skarley Játiva Peña

C.C.:1002774774

RESUMEN

El negocio “Grúas Játiva” perteneciente al señor Ramiro Játiva es una pequeña empresa dedicada a la prestación de servicios (transporte de vehículos), inició sus operaciones en el mes de Abril del año 2000 como microempresa, actualmente este negocio tiene su RUC como una persona natural no obligado a llevar contabilidad.

A través de este estudio se pretende apreciar cómo se encuentra estructurado el negocio mismo que servirá para la adecuada evaluación y toma de decisiones, se valorará como se desempeña el personal que trabaja dentro del mismo y si el propietario está cumpliendo con la ley vigente. Se desarrolló un estudio de mercado para ver las características de la competencia y determinar una posible demanda.

Se ha trabajado en los procesos, y se evaluó los costos en los que incurre el negocio al momento de prestar sus servicios determinando un adecuado precio.

Se determina si realmente es necesario implementar un nuevo vehículo mismo que servirá como plataforma en la ciudad de Ibarra y si el impacto de esta inversión será realmente beneficioso tanto para los clientes como para el propietario.

Palabras claves:

Factibilidad

Costos

Inversión

Financiamiento

ABSTRACT

The business “Cranes Játiva” belonging to Mr. Ramiro Játiva is a small company involve to the service introduction (Vehicle transportation), started its work on April of 2000 as a micro company, nowadays this work has its RUC as a natural person not obligated to keep the books by means of astudy, we try to appreciate how the business is structured, which it will serve for the proper evaluation and decision making about how the staff works so, it is going to be evaluated and if the owner is carrying out with the current law.

This marketing study was developed to see the characteristics of the competition and determine a possible demand.

We have worked on the processes, and we evaluated the costs incurred by the business at the time of providing its services, determining an appropriate price.

It is determined if it is really necessary to implement a new vehicle that will serve as a platform in the city of Ibarra and if the impact of this investment will be really beneficial for both the clients and the owner.

Keywords:

Feasibility

Costs

Investment

Financing

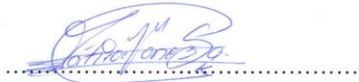
DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: Vanessa Skarley Játiva Peña, con CC: 1002774774, autor del trabajo de grado intitulado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA AMPLIACIÓN DEL NEGOCIO “GRUAS JÁTIVA” EN LA CIUDAD DE IBARRA.” previo a la obtención del título profesional de “Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA”, en la Escuela de Escuela de negocios y comercio internacional

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ibarra, 8 de Noviembre del 2018



Vanessa Skarley Játiva Peña
C.C. 1002774774

DEDICATORIA

Este proyecto de Investigación lo dedico a Dios, por ser quien me ha permitido elaborar con inspiración este gran sueño.

A mis padres, hermanos y demás familiares que con su amor, trabajo y esfuerzo me han permitido culminar mi carrera, ya que con su apoyo hoy soy una persona más preparada, y llena de valores.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra, a mis profesores, compañeros y amigos que siempre me apoyaron con conocimientos y me dieron grande lecciones de vida y me educaron no solo en lo profesional sino también cultivaron en mi ser una mejor persona para la sociedad llena de principios éticos.

Vanessa Skarley

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el pilar fundamental en mi vida y por permitirme culminar con éxito una meta más en mi vida.

A mis padres, hermanas y a toda mi familia que con su amor incondicional y enseñanzas que me brindaron desde que nací hasta el día de hoy, me han dado fuerzas y ánimo para seguir luchando por mis sueños .

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra, a mi asesor de proyecto, a todos mis profesores, y compañeros quienes fueron los pilares fundamentales para el desarrollo de mi formación y conocimiento.

Vanessa Skarley

Índice de Contenido

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL ASCESOR.....	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
AUTORÍA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN.....	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
ÍNDICE DE TABLAS	xxi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEÓRICO.....	3
1. La Empresa.....	3

1.1. Definición.....	3
1.1.1. Clasificación.....	4
1.1.2. Objetivos institucionales de la empresa	5
1.2. La Administración.....	6
1.2.1. Definición.....	6
1.2.2. Áreas críticas específicas del negocio.....	6
1.2.3. Normas y Reglamentos de la empresa	7
1.3. Estudio de Factibilidad.....	8
1.3.1. Conceptos del estudio de factibilidad	8
1.3.2. Características	9
1.3.3. Objetivos	9
1.3.4. Componentes.....	9
1.4. Contabilidad Costos	10
1.4.1. Definición.....	10
1.4.2. Elementos del costo.....	10
1.4.3. Como determinar el costo	11
1.4.4. Punto de Equilibrio	12
1.4.5. Flujo de caja	12
1.5. Presupuestos	13

1.5.1. Definición.....	13
1.5.2. Tipo de presupuesto	14
1.6. Bondades Financieras.....	17
1.6.1. Valor Actual Neto (VAN).....	17
1.6.2. Tasa Interna de Retorno (TIR).....	17
1.6.3. Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI).....	18
1.6.4. Métodos para determinar el precio de venta	18
1.6.5. Rentabilidad empresarial.....	20
1.7. El servicio.....	21
1.7.1. Identificación de servicio	21
1.7.2. Servicios sustitutivos o similares	22
1.7.3. Descripción del proceso	22
1.7.4. Equipos y herramientas.....	23
CAPÍTULO II	24
DIAGNÓSTICO	24
2.1. Antecedentes	24
2.2. Objetivos	25
2.2.1. Objetivo General.....	25
2.2.2. Objetivos Específicos.....	25

2.3. Variables Diagnósticas.....	25
2.4. Indicadores.....	26
2.5. Matriz de relación Diagnóstica.....	27
2.6. Mecánica Operativa.....	28
2.6.1. Población.....	28
2.6.2. Muestra.....	28
2.6.3. Información primaria.....	28
2.6.3.1. Entrevistas.....	28
2.6.3.2. Observación.....	29
2.7. Tabulación y análisis de la información.....	30
2.7.1. Entrevista realizada al propietario, señor Ramiro Játiva.....	30
2.7.2. Entrevista a la contadora, Licenciada Noemí Herrería.....	34
2.7.3. Ficha de Observación.....	37
2.8. Matriz FODA.....	39
2.9. Estrategias FA, FO, DO.DA.....	40
2.10. Conclusiones del diagnóstico.....	41
CAPÍTULO III.....	42
ESTUDIO DE MERCADO.....	42
3.1. Antecedentes.....	42

3.2. Objetivos	43
3.2.1. Objetivo General	43
3.2.2. Objetivos Específicos.....	43
3.3. Variables del Estudio de mercado.....	44
3.4. Indicadores	44
3.5. Matriz de relación Estudio de Mercado	46
3.6. Mecánica Operativa	47
3.6.1. Población o universo del estudio.....	47
3.6.2. Muestra.....	48
3.6.3. Información primaria	49
3.7. Tabulación y Análisis de la Información	51
3.7.1. Encuesta a propietarios de grúas de la ciudad de Ibarra	51
3.7.2. Encuestas aplicada a propietarios de vehículos	62
3.8. Las 5 fuerzas de Porter.....	70
3.8.1. Diagrama.....	71
3.9. La demanda	72
3.9.1. Distribución y tipología de los consumidores.....	72
3.9.2. Estadísticas Básicas.....	73
3.9.3. Determinación de la curva de la oferta y demanda	73

CAPÍTULO IV	75
PROPUESTA	75
4.1. Localización	75
El negocio actualmente se encuentra establecido en:	75
4.2. Planificación estratégica.....	76
4.2.1. Misión	76
4.2.2. Visión	76
4.2.3. Valores institucionales	76
4.3. Naturaleza del proyecto.....	76
4.4. Organigrama estructural.....	77
4.5. Manual de Funciones	78
4.5.1 Chofer.....	78
4.5.2 Contadora.....	81
4.6. Flujograma de procesos.....	84
4.7. Procedimientos del servicio	85
4.8. Procedimientos de manipulación del vehículo.....	89
4.9. Plan de Marketing	96
CAPÍTULO V	98
ESTUDIO FINANCIERO	98

5.1. Inversión.....	98
5.2. Capital de Trabajo.....	99
5.3. Resumen de la Inversión.....	99
5.4. Financiamiento.....	100
5.5. Tabla de Amortización.....	100
5.6. Costos del servicio	103
5.6.1. Costos Fijos del servicio	103
5.6.2. Costos Variables del servicio.....	104
5.7. Precio unitario de servicio.....	104
5.8. Precio unitario de servicio por kilometro.....	105
5.9. Precio optimo	105
5.10. Presupuestos.....	105
5.11. Índices de evaluación del proyecto	112
5.11. Punto de Equilibrio (PE).....	113
5.12. Presupuesto de efectivo.....	117
5.13. Costo Beneficio.....	119
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES.....	122
BIBLIOGRAFÍA.....	124

ANEXOS.....	128
Anexo 1 Plan de tesis.....	128
Anexo 2 Entrevista al propietario de Grúas Játiva.....	149
Anexo 3 Entrevista a contadora.....	150
Anexo 4 Encuesta propietarios de vehículos.....	151
Anexo 5 Encuesta a propietarios de grúas.....	153
Anexo 6 Ficha de Observación.....	154
Anexo 7 Depreciación.....	155
Anexo 8 Salarios mínimos sectoriales.....	156
Anexo 9 Tabla nacional de pesos y dimensiones.....	159
Anexo 10 Hoja de servicio.....	160
Anexo 11 Impuesto de Renta causado.....	162
Anexo 12 Tabla de amortización.....	163
Anexo 13 Proforma de vehículo.....	165
Anexo 14 Fotos.....	166

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Permanencia dentro del mercado de grúas.....	51
Gráfico 2. Número de grúas al servicio	52
Gráfico 3. Incremento de unidades	53
Gráfico 4. Trabajadores dentro del negocio	54
Gráfico 5. Servicios que ofrece.....	55
Gráfico 6. Tarifa por kilometro.....	56
Gráfico 7. Recargo por salir de la base	57
Gráfico 8. Tarifa diferencial en horario nocturno	58
Gráfico 9. Tarifa diferencial en feriados.....	59
Gráfico 10. Instituciones con las que trabaja	60
Gráfico 11. Empresas con flujogramas de procesos	61
Gráfico 12. Vehículos Asegurados	62
Gráfico 13. Servicio de grúa recibido	63
Gráfico 14. Traslado del vehículo dentro de la ciudad	64
Gráfico 15. Traslado del vehículo fuera de la ciudad	65
Gráfico 16. Precio por kilómetro	66
Gráfico 17. Valor Agregado en el servicio de grúas.....	67
Gráfico 18. Medios de comunicación	68
Gráfico 19. Medios de información de preferencia	69
Gráfico 20. Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter.....	71
Gráfico 21. Curva de la oferta y demanda	73

Gráfico 22. Ubicación del negocio.....	75
Gráfico 23 Organigrama estructural.....	77
Gráfico 24. Flujograma de procesos	84
Gráfico 25. Punto de equilibrio.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de relación diagnóstica	27
Tabla 2. Ficha de observación.....	37
Tabla 3. Matriz Foda.....	39
Tabla 4. Matriz de relación estudio de mercado	46
Tabla 5. Propietarios de plataformas en la ciudad de Ibarra	47
Tabla 6. Siniestros de tránsito 2017	72
Tabla 7. Manual de funciones chofer	78
Tabla 8. Manual de funciones contadora	81
Tabla 9. Plan de Marketing	96
Tabla 10. Inversión.....	98
Tabla 11. Capital de trabajo	99
Tabla 12. Resumen de Inversión.....	100
Tabla 13. Financiamiento.....	100
Tabla 14. Tabla de amortización.....	101
Tabla 15. Costos fijos del servicio	103
Tabla 16. Costos variables del servicio.....	104
Tabla 17. Precio unitario del servicio	104
Tabla 18. Precio unitario del servicio	105
Tabla 19. Presupuesto de ventas	105
Tabla 20. Presupuesto de requerimiento de materiales	106
Tabla 21. Presupuesto mano de obra.....	106

Tabla 22. Presupuesto de costos asociados al servicio	108
Tabla 23. Presupuesto de gastos administración, financieros y ventas	108
Tabla 24. Presupuesto de costo de ventas	109
Tabla 25. Presupuesto de efectivo.....	111
Tabla 26. Índice de evaluación de proyectos	112
Tabla 27. Costos fijos mensuales	113
Tabla 28. Gastos mensuales	114
Tabla 29. Costos variables mensuales.....	114
Tabla 30. Punto de equilibrio.....	115
Tabla 31. Presupuesto de efectivo.....	117
Tabla 32. Presupuesto de efectivo anual.....	118
Tabla 33. Costo beneficio	119

INTRODUCCIÓN

La motivación que se da para la consecución de este proyecto de investigación es el hecho de impulsar este negocio brindándole una visión clara y concreta de lo que realmente es más conveniente para la misma.

Plenamente consciente y a favor de que una correcta evaluación de los costos en los que incurre al realizar la prestación de servicios, es indispensable para el buen manejo del negocio así como para la toma de decisiones y la persecución de los objetivos, garantiza de esta manera la adecuada y oportuna administración de los riesgos, la protección de los recursos con los que cuenta el negocio.

El nivel de importancia de la presente investigación se establece con respecto al impacto que tendría aprovisionarse de un nuevo vehículo para auxilios en la ciudad de Ibarra, evaluar el costo del servicio a detalle para valorar los costos vigentes y analizar los mismos.

El estudio de esta empresa es relevante debido a que los beneficiarios de esta investigación tanto presente como en el futuro es para el dueño del negocio, debido a que podrá obtener una resolución clara al finalizar la misma, en la que se podrá diagnosticar si es factible o no invertir en el nuevo vehículo, así mismo como las personas que mantienen a sus vehículos afiliadas a seguros, debido a que el servicio se lo realizara de manera eficaz y eficiente en el tiempo estipulado, evitando futuros accidentes por interferencias en las vías de acceso, determinando su factibilidad en el mercado.

Generalmente las personas aseguradas que se encuentran y están aledañas a la ciudad de Ibarra sufren desperfectos en sus vehículos impidiendo seguir con sus labores, tiene que esperar mucho tiempo para ser atendidos esto debido a la falta de vehículos, que impide que el servicio

sea eficaz y eficiente. Esto impide cumplir los objetivos del negocio ya que ellos se enfocan en brindar un servicio ágil en el momento de necesidad del cliente.

La expectativa de esta investigación se basa también en la investigación de los costos en los que se incurre el servicio puesto que la actual administración, ha realizado las operaciones de una manera empírica, de esta manera se evaluará si los precios estipulados están acorde con los costos y gastos en los que incurren, sin dejar por demás su margen de ganancia.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. La Empresa

1.1. Definición

La empresa es una entidad económica conformada por una o varias personas, denominado como un organismo productivo que suministra u ofrece bienes y servicios para el mercado. Según (Jimenez, 2009) afirma “La empresa es un grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y /o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (p.4).

Una empresa se define como una o más personas, naturales o jurídicas, que pueden asociarse bajo un mismo objeto social para desarrollar una actividad lícita, aportando un capital con el fin de obtener unos beneficios que pueden ser económicos (empresas de carácter privado), sociales (empresas del Estado y sin ánimo de lucro) o económico sociales (empresa de economía mixta) (Benjamín, 2017, pág. 2).

Una empresa es una unidad económica porque todos los componentes que la conforman, están totalmente ligados para la producción de beneficios y alcanzar así los fines que se proponen los dueños estos principalmente obtener lucro por el mismo.

1.1.1. Clasificación

La empresa es la unidad económica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos, por lo tanto se encarga de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Existen varias actividades o giros de empresas por lo que es importante clasificarlas, como por la situación actual y pasada, si la empresa se dedica a la prestación de bienes o servicios, su producto, el tamaño o su competencia hacen que el giro comercial de una entidad sea casi insuperable.

Las actividades económicas identifican la diferencia que tiene cada empresa en la manera de costear el producto y el manejo y control de los inventarios.

- **Por Actividad:**

Empresas del sector servicio. Venden bienes intangibles (intangibles: son bienes que no se pueden ver, ni tocar).

Empresas del sector comercial. Venden bienes tangibles, tal cual como los compran (tangibles: son bienes que se pueden ver y tocar).

Empresas del sector industrial. Venden bienes tangibles que pasan por un proceso de fabricación.” (Soto, 2011, pág. 25).

Tipo de negocio

Existe en la actualidad muchos tipos de negocios y muchas formas de clasificarlos, aunque lo más común es diferenciar los tipos de negocio en función de la actividad económica que desempeñan, la sociedad jurídica o el tamaño de la empresa.

Tipos de negocio en función de su actividad económica

Los tipos de negocio según su actividad económica se clasifican en:

***Sector primario.** Dedicado a la obtención de materias primas. Este sector lo conforman actividades económicas como la agricultura, la ganadería, la pesca o la minería.

***Sector secundario.** En las que están incluidos todos los negocios de carácter tanto industrial como de la construcción. Este tipo de empresas se caracterizan por encargarse bien a la extracción de materia prima, bien a la transformación de estas materias en productos elaborados. También este tipo de empresas son muy variadas y se pueden subdividir a su vez en diferentes tipos, como industrial textil vinícola, alimentaria o siderúrgica.

***Sector terciario.** Dentro de esta categoría se pueden diferenciar a las empresas dedicadas al sector servicios o comercio (Fernandez, Brío & Junquera, 2009, pág. 105).

1.1.2. Objetivos institucionales de la empresa

Según (YAGUAL, 2017) manifiesta que “establecer los objetivos institucionales de la empresa es importante para el éxito de una empresa pues éstos establecen un curso fijo a seguir y sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma, estos también permiten enfocar los esfuerzos del trabajo en una misma dirección.”

Los objetivos de una empresa son resultados que una empresa pretende alcanzar, en un espacio de tiempo determinado, mismo que puede ser de mediano o largo plazo, según lo consideren pertinentes, y a través del uso de los recursos con los que dispone la entidad, estos objetivos deben estar encaminados a la mejora continua de la organización.

1.2. La Administración

1.2.1. Definición

Para que una empresa alcance sus objetivos y su grupo de empleados desarrolle el trabajo de la forma más eficiente se ha creado lo que hoy conocemos como administración de empresas, esto permite dirigir de mejor manera la entidad.

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Al estudiar la administración es de gran utilidad dividirla en cinco funciones: planeación, organización, dirección y control; entorno a las cuales pueden agruparse los conocimientos que se hallan en la base de esas funciones. (Correa, 2009, pág. 6)

Para lograr los objetivos de la empresa es necesario contar con el personal adecuado basado en los perfiles que se requiere para cada cargo: gerentes, directores, trabajadores o administradores, permite dirigir eficiente y eficazmente a una empresa.

1.2.2. Áreas críticas específicas del negocio

Podemos definir o identificar las áreas críticas o vitales mediante la experiencia, criterio técnico y el conocimiento estratégico sobre sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Para el control de gestión, desarrollo y rentabilidad de la organización es muy importante tener en cuenta no solo los activos tangibles sino también los activos

intangibles representados en las áreas críticas, áreas de resultado clave o factores importantes de éxito. (Yucra, 2013)

El negocio tiene su propia organización y estructura orgánica, que distingue su funcionamiento y el potencial competitivo con el cual se mueve en el mercado, es importante que las áreas del negocio críticas específicas del negocio sean manejadas de la mejor manera esto permite un mejor funcionamiento de la empresa y por ende un mejor papel frente al mercado, la rentabilidad de una empresa es sumamente importante de los activos tangibles así como de los intangibles.

1.2.3. Normas y Reglamentos de la empresa

Las normas y reglamentos en una organización son una es una serie de normas que nos ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de una empresa, sea cual sea el ramo de esta, las partes elementales de un reglamento son el título y las personas a las que va dirigido el reglamento, las normas enumeradas por orden de prioridad y estar brevemente especificado cada punto, al igual que las consecuencias de infringir las reglas establecidas. (Groppe, 2012)

Los reglamentos son una serie de leyes dentro de una institución que se deben cumplir con el fin de mantener la organización bien dirigida y de esta manera poder determinar lo que se debe y no hacer, estas normativas siempre deben estar encaminadas con los objetivos institucionales.

1.3. Estudio de Factibilidad

1.3.1. Conceptos del estudio de factibilidad

Estudio de factibilidad se refiere a la evaluación de una idea de negocio y determinar si la inversión será positiva o negativa de acuerdo a una investigación de varios factores., los resultados obtenidos se entregan a la gerencia, quienes son los que aprueban o rechazan la realización de lo planteado en el estudio.

El propósito principal de un estudio de factibilidad, es determinar la factibilidad o no factibilidad de aplicar nuevos procedimientos de procesamiento de datos y/o equipo a áreas funcionales seleccionadas de una organización. En general se comienza el proyecto de un sistema como una respuesta a algún problema. Estos problemas pueden conducir a un estudio de sistemas que a su vez lleva a la modificación del sistema actual o al desarrollo de uno nuevo. (Anónimo, EcuRed, 2010, pág. 5)

El estudio de factibilidad es un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones dentro de una empresa en la evaluación de un proyecto y corresponde a la última fase de la etapa pre-operativa o de formulación dentro del ciclo del proyecto. Se manifiesta con base en información que tiene la menor incertidumbre posible para medir las posibilidades de éxito o fracaso de un proyecto de inversión, apoyándose en él se tomará la decisión de proceder o no con su implementación.

1.3.2. Características

El estudio de factibilidad es un documento analítico, es una investigación diagnóstica cuyo propósito es que asegure las ventajas y desventajas de invertir o no en un proyecto tanto económicamente como en la evaluación de la oferta y la demanda.

1.3.3. Objetivos

“Este estudio caracterizará el mercado del aseguramiento del departamento en los regímenes: contributivo, subsidiado y exceptuados, así como de la población pobre no cubierta con subsidios a la demanda.” (Ortiz Ibáñez, 2011, pág. 18). Los objetivos de un estudio de factibilidad son permitir a una organización lograr sus objetivos y cubrir las metas con los recursos actuales en las áreas técnicas, económicas y operativas, que permitan emitir una visualización clave e importante para la empresa, y de esta manera poder tomar decisiones.

1.3.4. Componentes

El costo de manufacturar un producto puede predeterminarse antes de comenzar la producción o calcularse una vez que se haya completado la producción. Por tanto, un sistema de acumulación de costos puede aplicar costos predeterminados a las unidades a medida que se van produciendo, en vez de esperar a que se acumulen los datos de los costos reales. En la presente investigación titulada "Costos Estándares Aplicados al Establecimiento de los Estándares de los Tres Elementos Básicos del Costo" (Checo Paulino, 2009, pág. 4). Se presentará un análisis del concepto sobre qué son y cómo se desarrollan los estándares.

Los componentes del costo como son: materia prima, mano de obra y CIF permiten determinar cuánto realmente me cuesta realizar un servicio o elaborar un producto, los cuales son la base por medio del cual se apoyan los inversionistas para tomar una decisión de la organización.

1.4. Contabilidad Costos

1.4.1. Definición

La producción de los bienes implica la conversión de materias primas en productos terminados, gracias al esfuerzo de los trabajadores y al uso de la planta de producción.

Por costo de producción se entiende, entonces, la suma de todas las erogaciones y cargos incurridos para convertir la materia prima en producto terminado. (Sinisterra, 2011, pág. 14).

Los costos representan repartición y cargos asociados clara y directamente con la adquisición o la producción de los bienes o la prestación de los servicios, de los cuales la empresa obtendrá sus ingresos.

La contabilidad de costos es un sistema de información con el que se establece el costo incurrido al realizar un producto o realizar un servicio y la forma como fue generado, para cada una de las actividades en las que se desarrolla el proceso productivo.

1.4.2. Elementos del costo

Los elementos del costo de producción de bienes y servicios son los materiales, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación, estos son los elementos que suministran la información necesaria para el cálculo del ingreso y la fijación del precio del producto.

***Costo de los materiales directos.** Representa el valor de los elementos que pueden ser identificados, medidos y valorizados exactamente en una sola unidad de producto terminado, o en un servicio prestado. Por ejemplo, la madera en los muebles, el cuero en el zapato, la tela en el vestido, los discos compactos en un programa de computador.

***Costo de la mano de obra directa.** Es la fuerza laboral que satisfactoriamente relacionada con el proceso de fabricación del producto. Incluye prestaciones sociales y su valor es registrado a la cuenta Mano de obra directa.

*** Costos indirectos de fabricación.** Lo integran todas aquellas erogaciones que siendo necesarias para lograr la producción de un artículo o de un servicio no es posible determinar en forma precisa la cantidad que corresponde a la unidad producida o al servicio prestado. Los Costos Indirectos de Fabricación o Carga Fabril son absorbidos por la producción en forma de prorrata, de acuerdo con las bases de prorrates que se asignen en el proceso. (Soto, 2011, pág. 132)

1.4.3. Como determinar el costo

Para que una empresa se mantenga a lo largo del tiempo, debe ser rentable. Existen dos elementos fundamentales que establecen la rentabilidad de una empresa: los ingresos y los costos.

La contabilidad de costos es un sistema de información que mediante un proceso recopila, organiza, clasifica, analiza y registra en términos de dinero, y en forma cronológica, todos los hechos económicos de un ente, relacionados con la producción de bienes o la prestación de servicios. (Polo, 2017, pág. 112)

1.4.4. Punto de Equilibrio

Se denomina Punto de Equilibrio al nivel en el cual los ingresos son iguales a los costos y gastos, es decir es igual al Costo Total y por ende no hay utilidad ni pérdida. Es necesario entender que, el incremento en el volumen de producción, genera visiblemente mayores ganancias, por lo que es necesario obtener un mínimo de producción, con la finalidad de cubrir los Costos Fijos y Variables, cuyo análisis permitirá proyectar a la empresa con mayor seguridad y eficiencia. (Jumbo, 2012)

El punto de equilibrio, en la contabilidad de costos, es aquel punto de actividad denominado volumen de ventas, en donde se establece en qué punto los ingresos son iguales a los costos, es decir, es el punto de actividad en donde no existe utilidad ni pérdida. El incremento de ventas aumenta por consecuencia la utilidad, pero si sucede lo contrario es decir su aumenta los costos el resultado será una pérdida para la empresa.

1.4.5. Flujo de caja

El Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado. “Para hacer un mejor seguimiento

de los movimientos del efectivo de la empresa es necesario relacionar los movimientos del balance con el estado de resultado, lo cual se logra al integrar el flujo de efectivo” (Anónimo, ECOTEC, 2008). Los flujos de caja facilitan información acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Por lo que resulta una información indispensable para conocer el estado de la empresa y como la misma maneja sus recursos económicos, el flujo de caja es una importante herramienta para calcular el nivel de liquidez de una empresa.

1.5. Presupuestos

1.5.1. Definición

“Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización” (Lozano, 2009, pág. 6). Un presupuesto es un plan operaciones y de los recursos de una entidad, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se enuncia en términos monetarios. En otras palabras, hacer un presupuesto es simplemente anotar y planear lo que quieres hacer en el futuro y expresarlo en términos monetarios.

1.5.2. Tipo de presupuesto

El cálculo previo de los ingresos y gastos de una actividad durante el transcurso de un período de tiempo recibe el nombre de presupuesto, en el cual existe una gran variedad de tipos de presupuesto.

***Presupuesto financiero**

Este presupuesto analiza los datos de cantidad de ventas proyectadas, precios de venta, precios de compra, cantidades de compras y consumo, cantidades de inventarios requeridos, gastos administrativos y de ventas proyectados, para entregar los estados financieros proyectados e indicadores financieros proyectados.

***Presupuesto de ingreso y salida de efectivo**

El presupuesto de ingreso y salida de efectivo hace parte en algunas ocasiones del presupuesto financiero, según su nivel de liquidez. Pero para algunas organizaciones es muy importante conocer y proyectar la manera como se moverán sus recursos financieros, de tal manera que puedan proyectar los pagos y los préstamos que deben realizar.

***Presupuesto de fabricación**

Este presupuesto analiza la planeación del área de fabricación de los productos de la empresa, sean estos bienes o servicios, teniendo en cuenta cantidad de unidades a fabricar, recursos de materiales, personal, externalizados, costos fijos y tiempos requeridos para sus procesos productivos, este presupuesto debe tener en cuenta los cuellos botellas y limitaciones.

***Presupuesto ajustado al mínimo**

Este es un tipo de presupuesto donde se colocan los datos de costos al mayor valor de negociación esperado, los datos de consumo al mayor índice de gasto, el precio de venta a un menor valor del real, la cantidad de venta menor a la esperada y los datos de producción a un ritmo de consumo de tiempo ampliado, de tal manera que se analiza los resultados finales a un modelo de estrechez financiero y productivo, observando la capacidad de la empresa para crear utilidades si laborará a futuro de esta manera inapropiada.

***Presupuesto cronológico**

Este es un presupuesto donde se requiere analizar los tiempos y movimientos de las actividades productivas, administrativas y de ventas. Con este tipo de presupuesto se puede percibir de manera general la cantidad de actividades y productos que se pueden obtener en las diferentes fechas planificadas. El presupuesto cronológico muestra anticipadamente los cuellos botellas del proceso productivo, los cuales se deben solucionar o plantear como límites del presupuesto.

***Presupuestos con datos históricos**

El presupuesto con datos históricos toma los datos del año anterior y supone que todo se va comportar de la misma manera, por lo tanto, presupuestas las ventas, la productividad al mismo margen, cambiando los aumentos comunes esperados por ajuste de inflación, como los sueldos, arrendamientos y demás. También se debe tener en cuenta el aumento o disminución de la moneda extranjera cuando se importa o exporta productos

***Presupuestos base cero**

Para realizar este presupuesto se tiene en cuenta que la empresa va iniciar desde cero y se vuelve a estudiar todos los estándares y procesos de la empresa, así existan datos históricos. Se prefiere no confiar en los datos históricos. Este presupuesto es excelente para cuando se realiza una reingeniería en la empresa, rediseñando todos los procesos y se realiza un mejor uso de los recursos.

***Presupuestos subestimados**

Este presupuesto se realiza con la idea de obtener un dato no real de utilidad sino por debajo de lo que realmente la empresa está preparada para entregar. Se disminuye las ventas a la realidad o no se tiene en cuenta el aumento esperado, se calcula aumento superiores de la materia prima, personal y servicios, se espera menor uso del recurso tiempo en la productividad y se calcula un mayor egreso en los gastos.

***Presupuestos sobreestimados**

Este presupuesto se realiza con la idea de exigir más de lo que puede o ha logrado anteriormente la empresa en sus resultados productivos. Este presupuesto busca que los empleados exijan y realicen un mejor uso de los recursos de la empresa al tiempo que analiza la compra de materiales, personal y servicios al menor precio; asimismo mantiene un crecimiento de las ventas y menor uso del tiempo de producción.

***Presupuesto investigado (Presupuesto maestro)**

Para realizar este presupuesto se analiza todas las posibles variables, limitaciones y recursos que utiliza la empresa para cumplir con las metas propuestas. Por lo tanto, este presupuesto debe estar muy cercano a la realidad esperada. Cuando se realiza este tipo de

presupuesto no se busca jugar sino obtener la realidad anticipadamente. (Soto, 2011, pág. 23)

1.6. Bondades Financieras

1.6.1. Valor Actual Neto (VAN)

El VAN es un indicador financiero que calcula los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un plan, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, nos quedaría alguna ganancia, si el resultado es positivo el proyecto es viable.

Es el modelo o método de mayor aceptación, y consiste en la actualización de los flujos netos de fondos a una tasa conocida y que no es más que el costo medio ponderado de capital, determinado sobre la base de los recursos financieros programados con antelación. Esto descansa en el criterio ya esbozado en anteriores oportunidades; las decisiones de inversión deben aumentar el valor total de la empresa, como parte de una sana y productiva política administrativa. (Altuve, 2005, pág. 13)

1.6.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

“Es aquel valor relativo que iguala el valor actual de la corriente de ingresos con el valor actual de la corriente de egresos estimados. Es decir, este concepto envuelve criterios de matemáticas

financieras al referirse a valores actuales, y criterios contables al mencionar o incluir corrientes de ingresos y egresos” (Altuve, 2005, pág. 10).

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es la tasa de interés o rentabilidad que ofrece una inversión. Es decir es el porcentaje de beneficio o pérdida que tendrá una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto.

1.6.3. Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)

El periodo de recuperación de la inversión - PRI - es uno de los métodos que en el corto plazo puede tener el favoritismo de algunas personas a la hora de evaluar sus proyectos de inversión. Por su facilidad de cálculo y aplicación, el Periodo de Recuperación de la Inversión es considerado un indicador que mide tanto la liquidez del proyecto como también el riesgo relativo pues permite anticipar los eventos en el corto plazo. (Váquiro, 2010)

El periodo de recuperación de la inversión PRI es uno de los métodos usados en el corto plazo puede tener el favoritismo de algunas personas a la hora de evaluar sus proyectos de inversión. Por su facilidad de cálculo y aplicación, el periodo de recuperación de la Inversión es considerado un indicador que mide tanto la liquidez del proyecto como también el riesgo relativo pues permite anticipar los eventos en el corto plazo.

1.6.4. Métodos para determinar el precio de venta

Calcular el precio de venta se lo puede determinar partiendo del coste y el margen parece sencillo, abundan los que plantean mal una operación tan sencilla como esta. Antes de tomar

cualquier acción con respecto al precio de su producto o servicio existe un requisito indispensable que usted debe cumplir: conocer sus costos.

***Fijación de precios con base en los costos**

Esta práctica es muy común en el mercado de los negocios, posiblemente por su sencillez. Consiste en calcular los costos totales del producto, añadirles un margen de ganancia y obtener el precio. Su gran limitante es que la mayoría de las veces no se tiene en cuenta la posición o reacción de la demanda. A continuación veremos los procedimientos más comunes de este enfoque:

Método del costo más un margen. Se emplea tanto a nivel de negocios al por menor como en el campo de la manufactura.

Método del margen flexible. Es una variante del costo más u margen, en la cual en vez de agregar un margen de ganancia fijo a los costos de la mercancía, se opta más bien por un margen flexible acorde con las circunstancias. La cuantía o valor de este margen oscilará de acuerdo con las condiciones económicas, el grado de competencia y las condiciones generales del mercado. El método exige del administrador su observación y análisis de la demanda.

***Fijación de precios con base en el análisis del punto de equilibrio**

Este método se vio como la zona más allá del punto de equilibrio representaba las ganancias a diferentes niveles de unidades vendidas y se concluyó que este método podría servir para algo más que el simular diversas situaciones de precios, cantidades vendidas y costos, si quien lo usa tiene previamente en cuenta el comportamiento de la demanda para cada nivel de precios.

***Fijación de precios con base en la demanda**

El principio básico de este método radica en que se tiene en cuenta la demanda (grupo de consumidores). Así cuando la demanda es intensa (muchos consumidores deseosos de adquirir un producto dado) se fijan precios altos, y cuando la demanda está floja se fijan precios bajos, aún si los costos son iguales en ambas situaciones.

***Fijación de precios con base en la competencia**

El método se fundamenta en que para fijar el precio de sus artículos, el fabricante o el comerciante, ante todo entra a considerar el precio de sus competidores. El método es especialmente útil cuando el producto o los productos son muy parecidos a los de la competencia y en donde el precio es la clave estratégica de mercadeo. Su aplicación se hace visible a nivel minorista, en donde algunos comerciantes tienen por práctica vender sus productos unos pesos por debajo de los precios de la competencia; en otras situaciones, el empresario tiene por procedimiento fijar sus precios iguales a los de la competencia. (Mora, 2009, pág. 6)

1.6.5. Rentabilidad empresarial

Aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. (Anónimo, EcuRed, 2010)

En otras palabras, entre los rendimientos que supone los riesgos y la estabilidad que supone lo certero. De ahí que pueda decirse que la rentabilidad empresarial es un indicador, que confrontando los ingresos obtenidos con los recursos utilizados, provee de elementos de juicio económicos y financieros que posibilitan la elección entre diferentes alternativas, valorar la eficiencia en el uso de los recursos y determinar hasta donde se han alcanzado los objetivos organizacionales.

1.7. El servicio

El servicio es intangible sin embargo si se puede evaluar la calidad una vez que son utilizados, por lo que es recomendable dar una buena imagen del servicio que se está brindando.

El servicio es la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas, animales u objetos. Es decir, pueden ser producidos por personas, como por ejemplo los servicios odontológicos, o bien por una máquina, como el servicio de cajero automático. Son productos intangibles, que no se pueden percibir previamente por los sentidos, es decir, no pueden “sentirse” y, por lo tanto, evaluar su calidad o no, hasta que son utilizados. Son perecederos y no se pueden almacenar. (Nieto, 2008)

1.7.1. Identificación de servicio

El servicio de grúas o también conocido como asistencia vial tiene como objetivo el remolque o traslado del vehículo por avería, accidentes o robo total o parcial, a lugar de preferencia del

cliente, siendo este el principal servicio que se ofrece sin embargo también existe una variedad de servicios que se ofrece entre ellos se puede mencionar apertura de puertas vehiculares, paso de corriente, cambio de llantas, entre otros.

1.7.2. Servicios sustitutos o similares

Los servicios similares de las grúas son las winchas estas tienen un mecanismo de traslado diferente estas sujetan a los vehículos con ganchos en la parte delantera de los vehículos y los arrastran, sin embargo este servicio fue sustituido por las grúas, en la actualidad se las utilizan para sacar vehículos que están dañados en los subsuelos de los centros comerciales, edificios de estado entre otros, esto debido a que por la altura que alcanza las plataformas de las grúas con el vehículo no podrían salir de los espacios ya antes mencionados, otro de los factores es que los lugares de estacionamientos están en su mayoría diseñados para vehículos pequeños ya que se pueden apreciar tuberías y existe además una gran cantidad de bigas que impiden la maniobra para una grúa ya que está a una medida aproximadamente seis metros de largo y para cargar el vehículo la plataforma debe deslizarse tres metros más, siendo un total de nueve metros por lo que en estos lugares se utilizan las winchas, sin embargo las nuevas contricciones de centros comerciales y edificios ya han tomado en cuenta este particular.

1.7.3. Descripción del proceso

Para realizar el servicio de grúas primero se realiza un contacto vía telefónica a través de la cual nos entrega los datos del cliente, una vez confirmado el vehículo sale de la base y acude al lugar acordado, procede a verificar los datos y desde allí se remolca el vehículo y se moviliza al lugar acordado mismo que puede ser mecánicas, casas comerciales de los vehículos, o al lugar de

preferencia del cliente, una vez finalizado la descarga del vehículo se llena la hojas de servicio en la que deben firmar el cliente y la persona que haya realizado el servicio, se realiza la facturación y es enviada al proveedor, mismo que cancela por el servicio realizado, una vez con toda la documentación clasificada la contadora elabora las declaraciones, si tienen pago pendiente se realiza el pago y si no finaliza el proceso.

1.7.4. Equipos y herramientas

Los equipos y herramientas que se utilizan para el servicio de transporte de vehículos son la grúa como principal maquinaria, conjuntamente para poder realizar el servicio se debe tener un conjunto de cadenas, sogas crique, winche, cable para paso de batería, ganchos para abrir puertas, conos, chalecos reflectivos, guantes, juego de llaves para cambio de llanta, gato hidráulico, llave cruz, una cuña (pedazo de madera).

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO

2.1. Antecedentes

El negocio del señor Ramiro Játiva es una pequeña empresa dedicada a la prestación del servicio de transporte de vehículos (grúas), inició sus operaciones en el mes de abril del 2000 como micro empresario, comenzando sus labores con ECU-ASISTENCIA una empresa dedicada a ayudar a sus clientes en el momento oportuno basada en el espíritu de servicio y entrega al trabajo, dicha empresa trabaja con aseguradoras de vehículos, es esta empresa con la que se sigue trabajando hasta la fecha actual.

Mediante una entrevista validada por el con el propietario ya mencionado se conoce que la idea de iniciar con el negocio surgió de una conversación con un amigo, preocupado y a su vez impulsado por la necesidad de los consumidores, tomando así la decisión de crecer e impulsar el negocio que hasta el día de hoy sigue en marcha, teniendo como soporte para el negocio unos cuantos ahorros y un crédito en el Banco Solidario, este negocio no solo se pensó como un progreso personal, sino además para ayudar mediante la creación de fuentes de trabajo.

El negocio fue ubicado en sus inicios en la ciudad de Ibarra en el sector de los Huertos Familiares tras el estadio de la Universidad Técnica e inicio con un vehículo, mismo que manejaba el propietario para realizar los servicios dentro y fuera de la provincia de Imbabura. Actualmente trabaja con varias empresas como: ECU-ASISTENCIA, CORIS DEL ECUADOR, ANETA, se determinó que el negocio actualmente está ubicado en la ciudad de Ibarra en la avenida 13 de Abril y Guayas, cuenta con dos empleados y dos vehículos uno de

ellos es un Hyundai HD 78 2007 avaluado en \$29.000 y el otro vehículo es un Hino FC 2004 avaluado en \$45.000 mismos que están dispuestos a viajar las 24 horas del día, los 365 días del año y su principal meta es seguir expandiéndose.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

Identificar a través de un diagnóstico la realidad presente del negocio “Grúas Játiva”

2.2.2. Objetivos Específicos

- * Comprende la parte legal que rige al negocio.
- * Establecer la cantidad y calidad del talento humano que trabaja dentro de la empresa.
- *Determinar la eficiencia de los recursos del establecimiento.

2.3. Variables Diagnósticas

Las variables diagnósticas nos permiten determinar cómo se encuentra la empresa actualmente y a su vez realizar un diagnóstico de la misma.

- * **Variable 1:** Legal
- * **Variable 2:** Recursos Humanos
- * **Variable 3:** Financiero

2.4. Indicadores

Son herramientas que nos permiten realizar una medición cuantitativa de variables o condiciones, a través de la cual es viable entender o explicar una realidad del negocio y su evolución a lo largo de tiempo.

* **Variable 1:** Legal

Indicadores: Reglamento Interno

Tributación

Seguridad y salud ocupacional

Medio Ambiente

* **Variable 2:** Recursos Humanos

Indicadores: Número de trabajadores

Selección del personal

Inducción del personal

Evaluación del personal

Capacitaciones a los trabajadores

* **Variable 3:** Financiero

Indicadores: Presupuesto

Inversión

Utilidad

2.5. Matriz de relación Diagnóstica.

Tabla 1. Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Comprender la parte legal que rige al negocio “Grúas Játiva”	Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento Interno - Tributación - Seguridad y Salud Ocupacional - Medio Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista, observación - Entrevista - Entrevista, observación - Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Contadora - Propietario - Propietario
Establecer la cantidad y calidad de talento humano que trabaja dentro del negocio	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Número de Trabajadores - Selección del personal - Inducción del personal - Evaluación del personal - Capacitaciones a los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Entrevista - Entrevista - Entrevista, observación - Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> - Contador - Propietario - Propietario - Propietario - Propietario
Determinar la eficiencia en utilización de recursos financieros del negocio	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto - Inversión - Utilidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Entrevista - Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Propietario - Contador

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

2.6. Mecánica Operativa

2.6.1. Población

Para poder conocer los puntos clave de la empresa se debe realizar una entrevista tanto al propietario como a la contadora de la empresa quienes nos proporcionarán de información relevante para el diagnóstico de la empresa.

2.6.2. Muestra

Al ser la población a investigar no mayor a treinta individuos tal como lo menciona la regla de la estadística, se va a considerar la totalidad de la población, es decir un censo.

2.6.3. Información primaria

2.6.3.1. Entrevistas

La entrevista fue realizada al propietario Ramiro Játiva y a la contadora Noemí Herrería en la ubicación actual del negocio en el mes de enero, cuarta semana del 2018, a los que se le realizó un entrevista estructurada para mayor eficiencia en la obtención de la información, revisar *anexo 2 y 3* mismas que fueron validados por el Ing. Jorge Enríquez.

2.6.3.2. Observación

La observación fue realizada a los documentos de la empresa así como también a la evaluación del personal y la seguridad y salud ocupacional, en las instalaciones del negocio en la segunda semana del mes de octubre del 2018, revisar *anexo 6* que fue validado por el Ing. Jorge Enríquez. .

2.7. Tabulación y análisis de la información

2.7.1. Entrevista realizada al propietario, señor Ramiro Játiva

P 1.- ¿Cómo inicio el negocio “Grúas Játiva”?

El negocio inicio en el año 2000 surgió como la idea de crear un negocio propio.

P 2.- ¿Cuántos años el negocio se encuentra en marcha?

El negocio se encuentra en marcha ya hace 17 años desde su creación

P 3.- ¿La empresa cuenta con reglamento interno?

La empresa no cuenta con un reglamento interno establecido, hasta el momento todo se ha hecho de una manera empírica.

P 4.- ¿Qué personería jurídica tiene el negocio?

El negocio actualmente se encuentra como persona natural no obligada a llevar contabilidad

P 5.- ¿Número de trabajadores que laboran dentro del negocio “Grúas Játiva”?

El negocio cuenta actualmente con tres empleados, dos permanentes y uno ocasional únicamente en feriados y fines de semana.

P 6.- ¿Existe una selección de los empleados para trabajar dentro del negocio?

El propietario del negocio si realiza una selección del personal para laborar dentro de la entidad.

P 7.- ¿Existen inducciones al personal que se está integrando a la empresa?

Si, existe una inducción al nuevo personal que se está integrando y conociendo al negocio de grúas.

P 8.- ¿Se evalúa al personal en periodos de tiempo para apreciar su desempeño?

No se ha evaluado al personal en periodos de tiempo.

P 9. ¿Se capacita al personal en periodos de tiempo para actualizaciones?

No se han realizado capacitaciones al personal

P 10.- ¿La empresa maneja flujograma de procesos?

El negocio no cuenta con flujogramas de procesos

P 11.- ¿El negocio ha implementado políticas con respecto a seguridad y salud ocupacional?

No se han implementado políticas

P 12.- ¿El negocio cuenta con permisos de funcionamiento según lo establecen el servicio de rentas internas?

La empresa si cuenta con permisos de funcionamiento y cumple con todos lo estipulado por el servicio de rentas internas.

P 13.- ¿La empresa se encuentra al día con las declaraciones?

Si se encuentra al día con todas sus declaraciones.

P 14.- ¿El negocio cuenta con alguna política que ayude al medio ambiente?

No se han implementado políticas que ayuden y protejan al medio ambiente.

P 15.- ¿Se ha realizado presupuesto sobre la prestación del servicio de grúa?

No se han realizado ningún tipo de presupuestos

P 16.- ¿Considera que la inversión es justificada?

Si se considera que la inversión fue justificada.

P 17. ¿Usted está satisfecho con la utilidad generada?

Si se está generando utilidad sin embargo se quiere maximizar y mejorar los costos y gastos en el servicio.

P 18.- ¿La empresa maneja políticas de control contable y financiero?

El negocio no maneja políticas de control financiero ni contable, pero si le gustaría implementarlo.

P 19.- ¿La empresa actualmente tiene créditos pendientes de pago, si es así que monto y periodo?

La empresa tiene un crédito en el Banco Procredit S.A. el saldo pendiente de pago es \$21.765,31 que debe ser cancelado hasta el 13 de Agosto del 2021.

ANÁLISIS

El negocio Grúas Játiva actualmente tiene una personería jurídica como no obligado a llevar contabilidad y se encuentra al día con sus declaraciones, actualmente cuenta con dos trabajadores fijos y uno ocasional estos reciben el sueldo básico correspondiente según el Ministerio de Trabajo 2018, es importante mencionar que el negocio no cuenta con un reglamento interno mismo que perjudica en el cumplimiento de las funciones del negocio debido a que el personal no sabe con claridad cuáles son las políticas que se debe desarrollar para el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa, el propietario no evalúa al personal periódicamente esto trae como consecuencia que el personal encargado de manejar las grúas no realicen el trabajo según las instrucciones dadas en la inducción y a su vez se desperdicien recursos y tiempo, el no capacitar al personal periódicamente genera en los trabajadores un nivel de estancamiento por lo que se recomienda siempre estar actualizando de conocimientos al personal para tener información nueva cada vez que se pueda, es importante implementar políticas para ayudar a cuidar el medio ambiente ya que esto genera un ambiente de confianza tanto para el negocio como para los clientes, elaborar presupuesto y manejar políticas de control

contable y financiero es de gran importancia debido a que el negocio se prepara para un nuevo periodo mismo que genera seguridad en la toma de decisiones.

El propietario tiene un saldo pendiente \$21.765,31 en el Banco Procrédit S.A. el número de cuotas restantes por pagar son 33 mensualmente con el valor de \$769,63, sin embargo estas cuotas las está pagando con las plataformas que posee, dichos pagos han sido pagados puntualmente.

2.7.2. Entrevista a la contadora, Licenciada Noemí Herrería

P 1.- ¿El negocio cumple a cabalidad con las normas establecidas por el SRI?

El negocio Grúas Játiva si está cumpliendo con las normas establecidas por el servicio de rentas internas.

P 2.- ¿La empresa maneja algún sistema contable informático?

Actualmente la empresa no maneja ningún sistema contable y realmente no se considera que sea necesario debido a que está constituido como persona natural no obligado a llevar contabilidad.

P 3.- ¿Se han establecido políticas contables dentro del negocio que permitan el mejor funcionamiento del mismo?

Actualmente el trabajo contable se lo ha hecho fuera del negocio y no se han implementado políticas.

P 4.- ¿Existe manuales de procedimiento contable?

No existen manuales de procesamiento contables debido a que el trabajo contable se está haciendo fuera de la entidad.

P 5.- ¿Existen documentación de los servicios prestados?

Si existe la documentación de los servicios prestados y también existe resguardo de esta información como lo establece la ley.

P 6.- ¿Cómo se organiza la documentación contable?

Se la organiza de manera cronológica.

P 7.- ¿Existe flujogramas de procesos contables dentro del negocio?

No existen flujogramas de procesos de la organización del departamento contable debido a que el negocio es aun pequeño y la contabilidad como se mencionó anteriormente se maneja fuera del negocio.

P 8.- ¿Se ha realizado presupuesto sobre la prestación del servicio de grúas?

No se ha realizado este tipo de diagnóstico sobre el presupuesto sobre la prestación del servicio de grúas.

P 9.- ¿Considera que la Inversión es justificada?

Se considera que la inversión si es justificada sin embargo se piensa que con un mayor estudio de los costos y gastos se podría generar mayor utilidad para el negocio.

P 10.- ¿El negocio genera utilidades?

El negocio si genera utilidades.

P 11.- ¿El negocio maneja políticas de control contable y financiero?

El negocio no maneja políticas ni contables y tampoco financieras.

P 12.- ¿La empresa actualmente tiene créditos pendientes de pago, si es así que monto y periodo?

La empresa tiene un crédito en el Banco Procredit S.A. el saldo pendiente de pago es \$21.765,31 que debe ser cancelado hasta el 13 de Agosto del 2021

Análisis

El negocio Grúas Játiva es una pequeña empresa dedicada a la prestación de servicios, transporte de vehículos a través de grúas, actualmente el negocio está constituido como persona natural no obligada a llevar contabilidad, la empresa actualmente cuenta con pocos trabajadores, que se encuentran asegurados bajo la normativa vigente y no maneja ningún sistema contable debido a que se considera que es una pequeña empresa y sería un gasto elevado y que no es necesario por lo que actualmente las declaraciones se las maneja fuera de la empresa por lo que no existen manuales contables de procesamiento interno de esta área, el negocio se encuentra al día con el servicio de rentas internas en sus declaraciones y toda la información de los servicios prestados se encuentran archivados de manera cronológica sin embargo la contadora no emite informes y se considera pertinente que lo realice cada tres meses para un mejor control, no se ha realizado presupuesto sobre la prestación del servicio de grúa o que es un punto negativo debido a que cuando se toman decisiones no existe una base en que fundamentarse, la contadora considera que la inversión si es justificada por la utilidad que se refleja.

El nivel de endeudamiento es medio debido a que el propietario debe cancelar \$21.765,31 el número de cuotas que deben pagar son 33 la cuota fija que paga es de \$769,63 dicho crédito finalizara el 13 de Agosto del 2021 según se presenta en el *anexo 12*.

2.7.3. Ficha de Observación

Tabla 2. Ficha de observación

<u>Ficha de Observación</u>			
Elaborado por:	Vanessa Játiva		
Fecha:	13 de Octubre del 2018		
Lugar donde se realizó:	Av. 13 de Abril y Guayas		
Instrucciones: Esta información es importante para poder obtener un mejor criterio del negocio, mismo que se puntuara cada item con la siguiente escala de valores : (0) NO (1)SI			
Aspectos a tomar en cuenta	Valoración		Observaciones
	NO	SI	
La empresa cuenta con un reglamento interno	x		No existe un reglamento escrito, solo ha sido expresado verbalmente
Existen manuales de funciones	x		No se han implementado manuales de funciones
Los trabajadores cuentan con implementos de seguridad como: chalecos reflectivos, botas, guantes, etc.		x	
Los trabajadores usan los implementos de seguridad		x	Los trabajadores usan su implemento de seguridad únicamente cuando realizan el servicio, el resto del tiempo solo la camiseta del negocio.
Los carros son revisados antes de salir al servicio	x		Existen ocasiones en las que no revisan el vehículo.
Usan el cinturón de seguridad		x	
Llevan los documentos como: matricula de los vehículos, licencia		x	
Los trabajadores son amables con los clientes		x	
Llenan documentos como el reporte de auxilios, facturas, etc.		x	
Cumplen con la hora de llegada establecida		x	
Las plataformas cuentan con todos los implementos necesarios para realizar el servicio		x	

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

La puntuación que se obtuvo de la observación fue de 8 puntos de un total de 11 puntos por lo que podemos decir que tiene varios aspectos positivos y otros que se deben mejorar como en la implementación de un reglamento interno mismo que permitirá evitar conflicto posteriores con los trabajadores ya que les permita saber con claridad las actividades que se deben cumplir conjuntamente con manuales de funciones permitiendo de esta manera el cumplimiento de los objetivos, el que los trabajadores no siempre usen los implementos de seguridad es razonable debido a que realmente no es necesario, sin embargo el momento de realizar el servicio es de suma importancia para la seguridad de los trabajadores, al igual que generar la costumbre en los trabajadores de revisar los carros antes de salir hacia donde se encuentra el cliente esto se lo puede hacer una vez al día en la mañana para evitar contratiempos posteriores.

2.8. Matriz FODA

Tabla 3. Matriz Foda

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• F1.- Experiencia en el servicio de grúas (17 años)• F2.- Horarios extendidos las 24 horas al día, los 365 días del año.• F3.- El negocio cumple con sus declaraciones tributarias.	<ul style="list-style-type: none">• O1.- Crecimiento del mercado automotriz.• O2.- Alianzas estratégicas con las empresas aseguradoras.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• D1.- No hay una estructura organizacional adecuada.• D2.- No se presentan informes contables ni presupuestos.• D3.- No hay personal capacitado• D4.- Los empleados no cuentan con procesos estándares.	<ul style="list-style-type: none">• A1.- Renovar los vehículos cada 8 años por pedido de las aseguradoras.

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

2.9. Estrategias FA, FO, DO.DA

Fortaleza y Amenaza (FA)

Se cruzó F1 y F2 con A1:

La experiencia en el servicio de grúas con horarios extendidos y renovar la maquinaria para tener equipos tecnológicos que permitan realizar el servicio de manera eficiente y rápida.

Fortaleza y Oportunidad (FO)

Se cruzó F2 con O1 y O2:

El crecimiento del mercado automotriz está en auge por lo que seguir manteniendo el servicio las 24 horas al día es conveniente para fortalecer las alianzas con las empresas, para no tener dificultades al realizar los servicios.

Debilidad y Oportunidad (DO)

Se cruzó D1, D3, D4 con O1 y O2:

Implementar una estructura organizacional adecuada y capacitar al personal constantemente para permitir un mejor servicio basado en procesos estandarizados permitirá satisfacer a los clientes y abarcar más mercado en el sector automotriz y fortalecer alianzas.

Debilidad y Amenaza (DA)

Se cruzó D1, D3 y D4 con A1:

Implementar una estructura organizacional, capacita al personal en cuanto a los nuevos vehículos y nuevos implementos tecnológicos, e implementar procesos estándares para un mejor desarrollo de las actividades.

2.10. Conclusiones del diagnóstico.

*El negocio cuenta con alianzas estratégicas que hay que mantener fuertes, esto se lo puede lograr renovando puntualmente los equipos para brindar siempre un servicio de calidad hacia los clientes.

*Es de suma importancia implementar metas y reglamentos por escrito debido a que esto va a permitir que todos los integrantes del negocio persigan con claridad los objetivos planteados.

*Es importante siempre mantener un personal capacitado debido a que esto permite un crecimiento tanto para la empresa como para los integrantes del negocio, estas capacitaciones se las debería hacer al menos tres veces en el año, conjuntamente con una evaluación de las actividades del personal para corregir si están fallando.

*La empresa no maneja información financiera únicamente la contadora realiza las declaraciones estipuladas por la ley, es importante solicitar a la contadora que entregue al menos cada mes informes financieros para evaluar cómo se encuentra la empresa, estos permitirán un soporte fuerte para la toma de decisiones y para mantener un control del negocio.

*El endeudamiento que el negocio tiene es a mediano plazo (dos años y medio), el monto fue de \$34.429,99 de los cuales tiene un saldo pendiente de \$21.765,31 las cuotas son de \$769,63 de las cuales le hacen falta pagar 33 el crédito fue realizado en el Banco Procredit S.A.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1. Antecedentes

Para poder investigar el mercado es importante analizar cómo se encuentra el sector automotriz debido a que la mayor parte de carros asegurados son nuevos.

El crecimiento de la confianza del consumidor, el desempeño positivo de la economía nacional y la eliminación de restricciones al comercio contribuyeron con la recuperación del sector automotor ecuatoriano, que al cierre de 2017 registró la comercialización de 105.077 vehículos nuevos. En 2016 el mercado reflejó el punto más bajo de la última década, con una reducción del 41% en relación al promedio de su actividad comercial (108.228 unidades). En 2017 la recuperación permitió al sector acercarse al promedio, con una diferencia de -3%. El mercado automotor nacional registra en el año 2017 una recuperación alineada con el comportamiento de la economía nacional. Esta recuperación es alentadora para las empresas automotrices que en el año 2016 registraron el nivel de ventas más bajo de la última década (-41 % del promedio). Son los **vehículos livianos** (automóviles, camionetas, SUV) los más beneficiados de este panorama positivo, pues sus ventas superaron con un 1% al promedio de la década, luego de experimentar seis años de esquemas restrictivos que represaron la demanda. (Ecuador, 2018)

En el estudio de mercado se pretende investigar las debilidades y fortalezas de los propietarios de grúas, e investigar cómo han ido creciendo y si existe una demanda insatisfecha al servicio de grúas en la ciudad de Ibarra debido al crecimiento del sector automotriz en el Ecuador.

El precio que se cobra por realizar el servicio es por kilómetro, los precios que la empresa ha ido manejando son:

Se inició en el año 2000 hasta el 2006 el precio por kilómetro se cobraba 1,13 centavos, desde el 2007- 2012 el precio del kilómetro \$1, del 2013- 2016 el precio fue a 0,90, desde el 2017- 2018 el precio fue a \$1.

*El costo de arranque fue desde el 2000 hasta el 2012 \$ 20, desde el 2013 hasta el 2016 a 15\$ y finalmente desde el 2017 hasta el 2018 \$20.

*Jornada nocturna y feriados

El servicio en la noche desde el año 2000 hasta 2012 fue de \$2, y los feriados en el mismo periodo \$5, desde el año 2013 hasta el año 2018 no existen valores extras.

El precio del servicio ha ido disminuyendo esto debido a varios factores entre ellos el principal es el incremento de competencia el que ha hecho que el servicio sea más competitivo y que el precio del servicio ha ido disminuyendo, otro de los factores fue la crisis económica por lo que se tuvo que bajar los precios del servicio.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

Realizar un estudio de mercado para identificar la demanda insatisfecha del servicio de grúas de la ciudad de Ibarra

3.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer la oferta que existe en el mercado para el servicio de plataformas
- Conocer el precio que los demandantes están dispuestos a pagar por el servicio

- Determinar el incremento o decremento que ha sufrido el servicio de plataformas en Imbabura
- Medir la eficiencia en utilización de recursos publicitarios

3.3. Variables del Estudio de mercado

Las variables del estudio de mercado nos permiten determinar cómo se encuentra el mercado actualmente y a su vez identificar si existe oferta y demanda del servicio de grúas.

* **Variable 1:** Oferta

* **Variable 2:** Precio

* **Variable 3:** Plaza

* **Variable 4:** Publicidad

3.4. Indicadores

Un indicador son herramientas que nos permite realizar una medición cuantitativa de variables o condiciones, a través de la cual es viable entender o explicar una realidad del negocio y su evolución a lo largo de tiempo.

* **Variable 1:** Oferta

Indicadores: Precio

Plaza

Publicidad

* **Variable 2:** Precio

Indicadores: Nivel de precios

* **Variable 3:** Plaza

Indicadores: Índices de accidentes en la ciudad

* **Variable 4:** Publicidad

Indicadores: Medios de publicidad

3.5. Matriz de relación Estudio de Mercado

Tabla 4. Matriz de relación estudio de mercado

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer la oferta que existe en el mercado para el servicio de plataformas	Oferta	-Precio -Plaza -Publicidad	- Encuesta - Encuesta - Encuesta	-Propietarios de vehículos -Propietarios de vehículos -Propietarios de vehículos
Conocer el precio que los demandantes están dispuestos a pagar por el servicio	Precio	-Nivel de precios	- Encuesta	-Propietarios de grúas en la ciudad de Ibarra
Medir la eficiencia en utilización de recursos publicitarios	Publicidad	- Medios de publicidad	- Encuesta	- Propietarios de vehículos

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

3.6. Mecánica Operativa

3.6.1. Población o universo del estudio

Población Uno: Oferta

Se considera a los propietarios de grúas que prestan el servicio en la ciudad de Ibarra.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra no nos pudieron facilitar esta información, por lo que se procedió a realizar una investigación de campo para ubicar los lugares donde prestan el servicio de plataforma, se encontraron ocho en la ciudad de Ibarra.

Tabla 5. Propietarios de plataformas en la ciudad de Ibarra

Nombre:	Ubicación:
Grúas Heredia (Patricio Heredia)	Panamericana Sur kilómetro 2 Sector Chorlavi.
Grúas Tecnicentro (Diego Quispe)	Av Mariano Acosta y Avenida Cristóbal de Troya
Grúas Quispe (José Quispe)	Vicente Fierro y Fernando Villamar.
Winchas Milher (Gustavo Heredia)	Padre Jacinto Pankery y Luis Felipe Borja
Grúas Artur (Arturo Játiva)	Avenida 13 de Abril y Guayas
Tecnicentro Mera (Luis Mera)	Rocafuerte y Grijalva
Grúas Arciniegas (José Arciniegas)	Av Eugenio Espejo y Tobías Mena
Gúas Vaca (Diego Vaca)	Cristóbal de Troya y Julio Paredes

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

Población Dos: Demanda

Los propietarios de vehículos que radican en la provincia de Imbabura, esta información se la obtuvo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, año 2014, en la ciudad de Ibarra el Número de vehículos matriculados es de 51.308. De este total se considera para nuestro estudio 37.252.

No se tomó la totalidad de los carros matriculados porque una plataforma no puede transportar vehículos tipo camión.

Automóvil=	17123
Camioneta=	11692
Motocicleta=	8437
TOTAL=	37252

3.6.2. Muestra

Muestra Uno: Propietarios de Grúas

En vista de que al ser la población a investigar no mayor a treinta individuos tal como lo menciona la regla de la estadística, se va a considerar a la totalidad de los propietarios de las plataformas de la ciudad de Ibarra.

Muestra Dos: Propietarios de vehículos

Para poder determinar la muestra de la demanda se utilizó la fórmula que se presenta a continuación.

Datos:

$$N= 37252$$

$$S= 0,25$$

$$Z= 1,96$$

$$E= 0,05$$

Formula:

$$n= \frac{N*S^2*Z^2}{(N-1) E^2+S^2 *Z^2}$$

$$n= \frac{(37252)(0.25)(1.96)^2}{(37252)(0.05)^2+ (0.25) (1.96)^2}$$

n= 380

El número de encuesta a realizar a propietarios de vehículos son 380 según la fórmula de la estadística.

3.6.3. Información primaria**Encuesta**

La encuesta a los propietarios de grúas expresadas en el *anexo 5* validadas por el Ing. Jorge Enríquez, fue realizada en las direcciones donde se encuentra ubicado el negocio, en el mes de febrero del 2018, mismo al que se le realizo un encuesta estructurada para mayor eficacia en la obtención de la información.

La encuesta fue realizada el mes de Enero del 2018 a propietarios de vehículos en las ciudades de Ibarra, en el barrio la Victoria y en la parroquia de Santo Domingo, revisar *anexo 4* validado por el Ing. Jorge Enríquez.

3.7. Tabulación y Análisis de la Información

3.7.1. Encuesta a propietarios de grúas de la ciudad de Ibarra

Pregunta 1.- ¿Qué tiempo tiene de permanencia dentro del mercado?

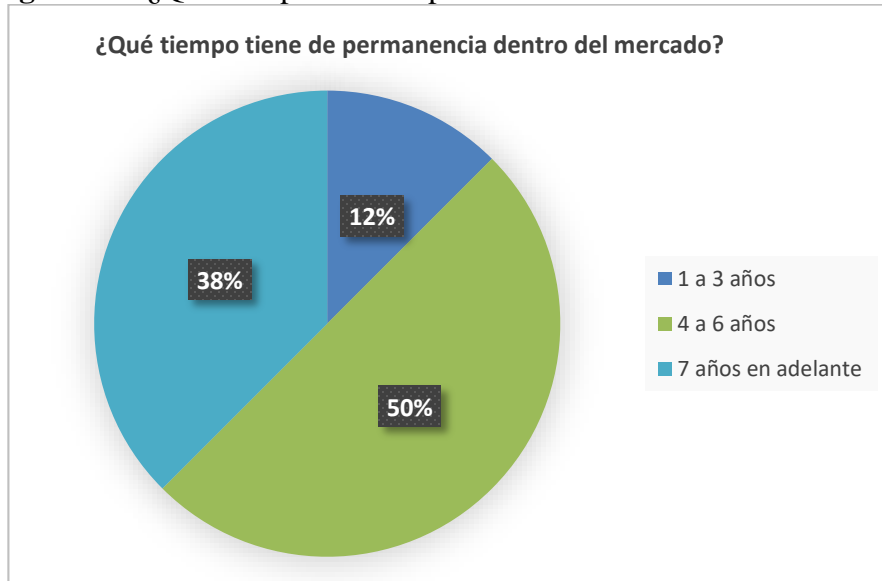


Gráfico 1. Permanencia dentro del mercado de grúas

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Actualmente el mayor porcentaje de propietarios de grúas de Ibarra ya están hace mucho tiempo trabajando en el mercado debido a que vieron la fuerte necesidad de buscar un mejor porvenir para ellos y sus familias y vieron en este servicio un negocio rentable, algunos de ellos comenzaron este servicio como complemento para sus talleres mecánicos y debido a que vieron un gran aumento del sector automotriz se vieron en la necesidad de ir incrementando sus negocios, en su gran mayoría han trabajado con las mismas empresas desde que iniciaron y lo complementan con servicios particulares

Pregunta 2.- ¿Cuántos unidades tiene al servicio del público?

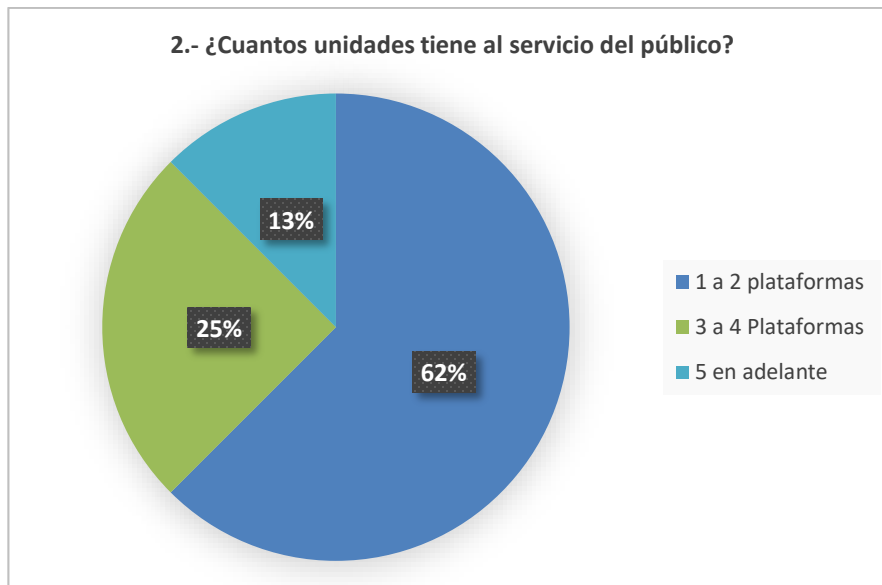


Gráfico 2. Número de grúas al servicio

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

En la actualidad debido a incremento de los vehículos los propietarios de grúas se vieron en la necesidad de implementar varias plataformas a sus negocios dando como resultado que la gran mayoría tenga al menos dos vehículos al servicio, este incremento de grúas se lo hace en la gran mayoría como negocio familiar. Existen distintos tipos de plataformas sin embargo en su mayoría se cuenta con las grúas de plataforma, de la mejor calidad para soportar hasta 6 toneladas peso bruto, donde podemos transportar un vehículo grande sin problema, uno en la plancha, mismos que cuentan con los materiales necesarios (cadenas, ganchos, sogas) para que su corro no se dañe y se traslade con la mayor seguridad, estos son materiales indispensables que se consideran necesarios para un buen servicio

Pregunta 3.- ¿Usted incrementaría más unidades?

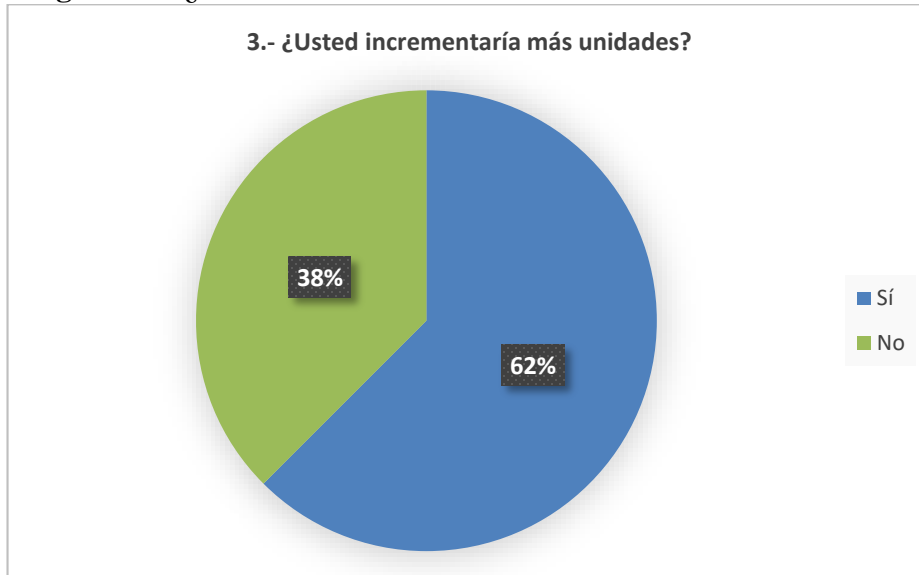


Gráfico 3. Incremento de unidades

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

En su gran mayoría si le gustaría implementar en sus negocios nuevos equipos debido a que consideran que este sería muy productivo para satisfacer las necesidades de los clientes, brindando de esta manera mayor cobertura en el mercado y brindando un servicio con mayor tecnología que permite a su vez rapidez, sin embargo existen otros propietarios que consideran que con la maquinaria que cuentan es suficiente y que prefieren no endeudarse en nuevos equipos ya que consideran que los que poseen se encuentran en óptimas condiciones y cubren su mercado perfectamente.

Pregunta 4.- ¿Con cuántos trabajadores cuenta su negocio?

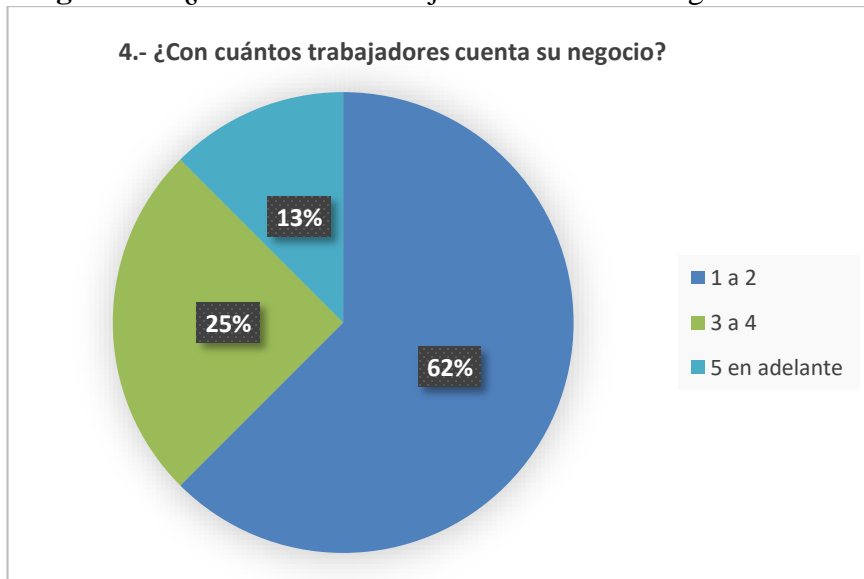


Gráfico 4. Trabajadores dentro del negocio

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Los propietarios de plataformas trabajan en sus negocios por lo que ellos mismos manejan en su mayoría sus vehículos y como consecuencia buscan entre uno y dos choferes, siempre y cuando el negocio no sea familiar sino entre los integrantes de las familias manejan sus vehículos y realizan ellos mismos sus servicios, esto lo hacen como estrategia para abaratar costos y crecer en equipo.

Pregunta 5.- ¿Adicional al servicio de grúa, qué servicios más ofrece?

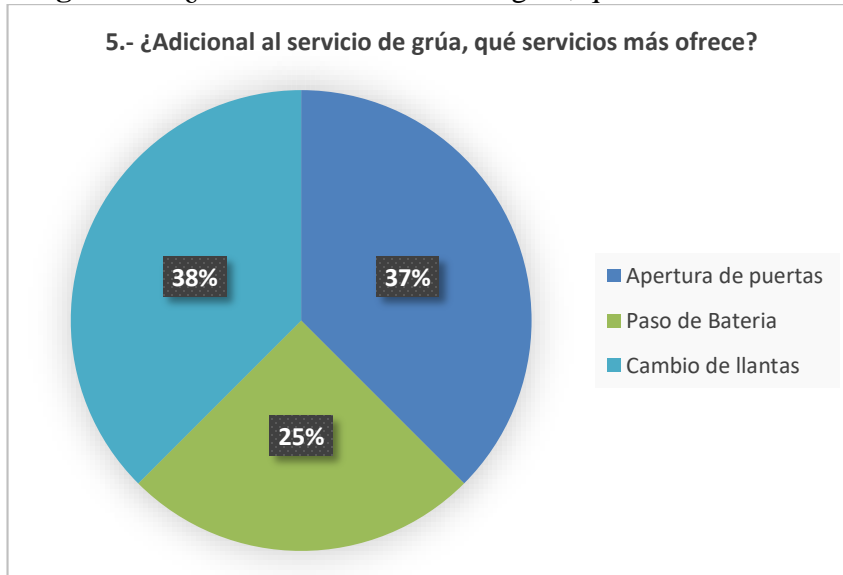


Gráfico 5. Servicios que ofrece

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Una plataforma es un vehículo utilizado para transportar automóviles, generalmente a un taller o para rescatarlos de sitios donde no hay una superficie adecuada para conducir, sin embargo entre los trabajos que más se realizan se encuentran cambio de llanta, paso de batería y paso de corriente, generalmente estos imprevistos se dan con mayor frecuencia y por descuido del conductor sin embargo existen otros servicios que se realizan como los remolques generalmente en casos de accidente de tránsito, estacionamiento en lugares inadecuados y para prevenir que el conductor maneje bajo los efectos del alcohol u otras sustancias nocivas.

Pregunta 6.- ¿Cuál es su tarifa por kilómetro para trasladar un vehículo?

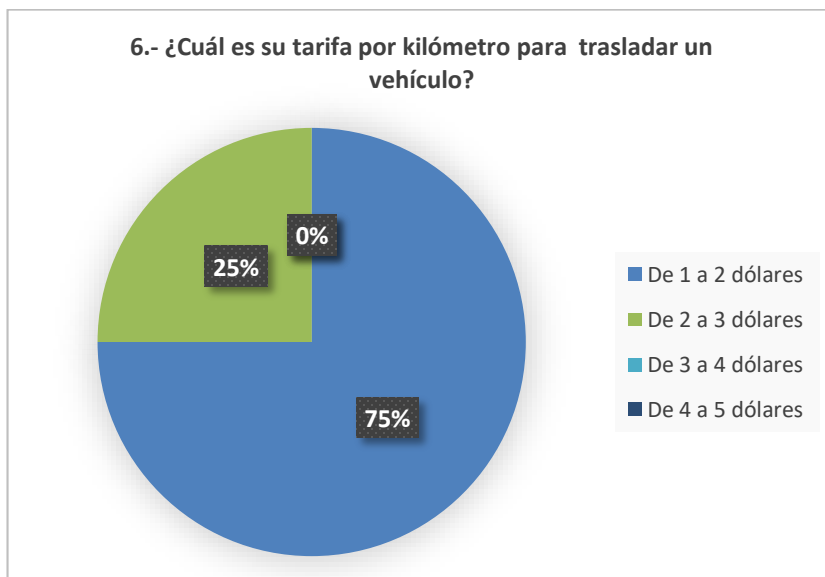


Gráfico 6. Tarifa por kilometro

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

La tarifa que se aplica en gran parte está entre uno y dos dólares esto debe a que es un precio promedio en el mercado sin embargo ninguno de los propietarios ha hecho un estudio de los costos en los que se corre por kilómetro. La prestación del servicio de plataformas que remolcan los carro dañados hasta talleres o poblaciones cercanas dentro de las vías concesionadas de acceso, también es asumida por el cliente es decir el pago se lo hace en relación a los kilómetros recorridos esto beneficia tanto a los clientes como a los propietarios coincidiendo con los mismos debido a que de esta manera se acuerda un precio con el cliente considerándolo justo por las dos partes involucradas.

Pregunta 7.- ¿Tiene algún recargo por su salida de la base?



Gráfico 7. Recargo por salir de la base

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Se cobra un recargo por salir de base porque es un costo en el que se incurre al momento de acudir a realizar un servicio, esto se debe a que existe un desgaste de la plataforma y de todos sus componentes como el motor del vehículo, de la batería, llantas, etc. Es por todos estos gastos que se considera cobrar un valor para salir de la base, mismo que se usa para mantener el equipo en óptimas condiciones para los servicios.

Pregunta 8.- ¿Si el servicio ocurre en horario nocturno hay tarifa diferencial?

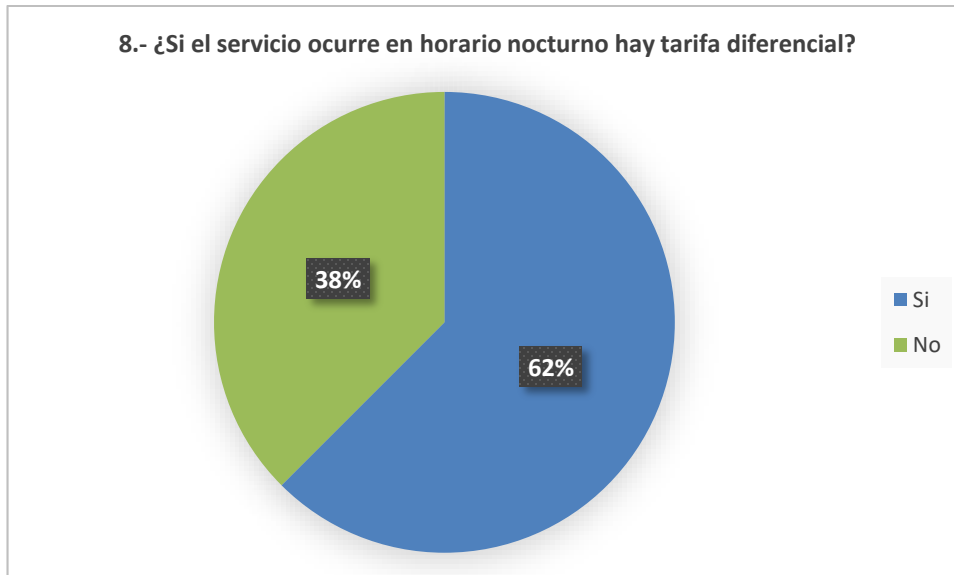


Gráfico 8. Tarifa diferencial en horario nocturno

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Para ofrecer una mayor comodidad y seguridad a los clientes se trabaja los 365 días del año las 24 horas, para auxilios en todo momento, sin embargo como consecuencia se considera una tarifa diferencial cuando se trabaja en horarios nocturnos, para el confort de los clientes demostrando en todo momento eficiencia, rapidez y seguridad en cada servicio. Existen otros propietarios que consideran que es mejor trabajar por el mismo precio para aumentar el número de servicios e incrementar sus ingresos.

Pregunta 9.- ¿Si el servicio es generado en feriados hay tarifa diferencial?

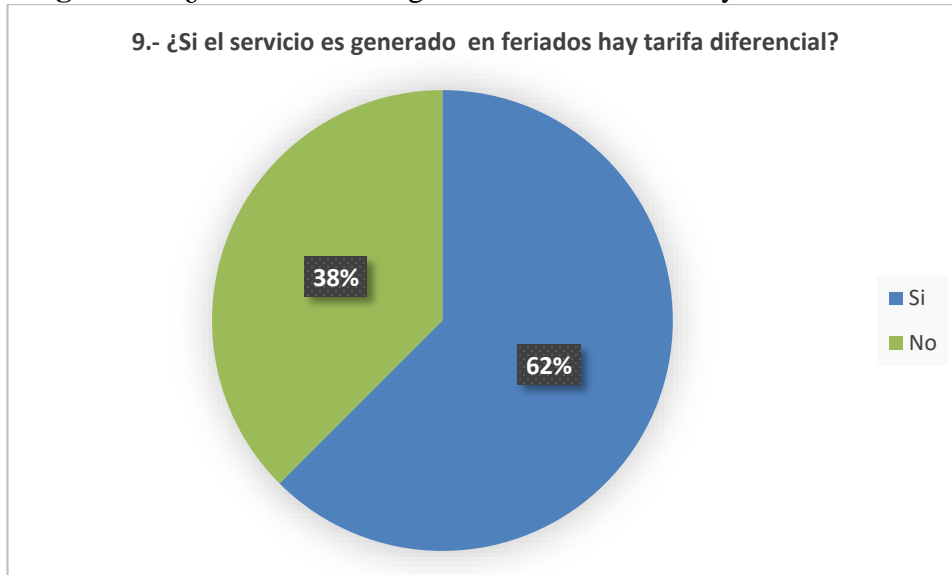


Gráfico 9. Tarifa diferencial en feriados

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Existe tarifa diferencial cuando es un feriado nacional debido a que se considera un incremento en el tráfico por lo que los costos aumentan sin embargo es importante mencionar que todos estos servicios van de la mano con un precio justo, accesible, para usted, teniendo en cuenta que tu necesidad está satisfecha sin afectar demasiado la economía de los clientes. Sin embargo existen otras personas que al ver la necesidad de trabajar se ven obligados a bajar el precio para poder obtener más servicio.

Pregunta 10.- ¿Usted con que empresa o instituciones trabaja?

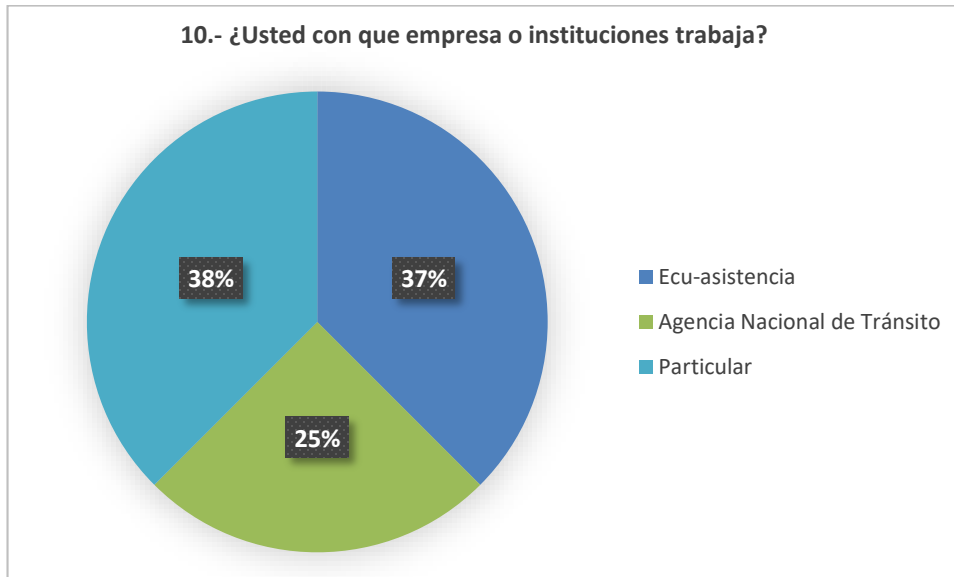


Gráfico 10. Instituciones con las que trabaja

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

La mayoría de los trabajadores trabajan con las mismas empresas esto genera una rivalidad para obtener más servicios, entre las empresas con las que más se trabaja se encuentra Ecu-asistencia, mismas que maneja convenios con varias aseguradoras, sin embargo al ver la competencia cada vez más fuerte existen muchos propietarios de plataformas que trabajan particularmente y buscan alianzas con otras empresas e instituciones.

Pregunta 11.- ¿Cuenta su negocio o empresa con flujogramas de procesos?



Gráfico 11. Empresas con flujogramas de procesos

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de grúas

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Los propietarios de grúas en su mayoría hacen las cosas empíricamente por lo que sus negocios no se encuentran muy organizados sin embargo son de vital importancia implementar, para manejar una grúa se necesita personal muy preparado y altamente capacitado para cualquier situación vial, maniobras, manejo y cuidados, buscando para los clientes un personal con experiencia, aptitud y actitud servicial, para brindar un servicio óptimo a los clientes.

3.7.2. Encuestas aplicada a propietarios de vehículos

Pregunta 1: ¿Su vehículo se encuentra asegurado?



Gráfico 12. Vehículos Asegurados

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la provincia de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Los habitantes de la ciudad de Ibarra en su gran mayoría no tienen asegurado los vehículos esto debido a falta de cultura preventiva y economía, por lo que se puede apreciar que los dueños de vehículos no lo consideran como un respaldo, protección del patrimonio o asistencia vial en caso de algún accidente, sino más bien lo consideran un gasto innecesario por lo que la mayoría simplemente prefiere afrontar los gastos vehiculares únicamente cuando sean generados

Pregunta 2: ¿Usted ha recibido alguna vez servicio de grúa?

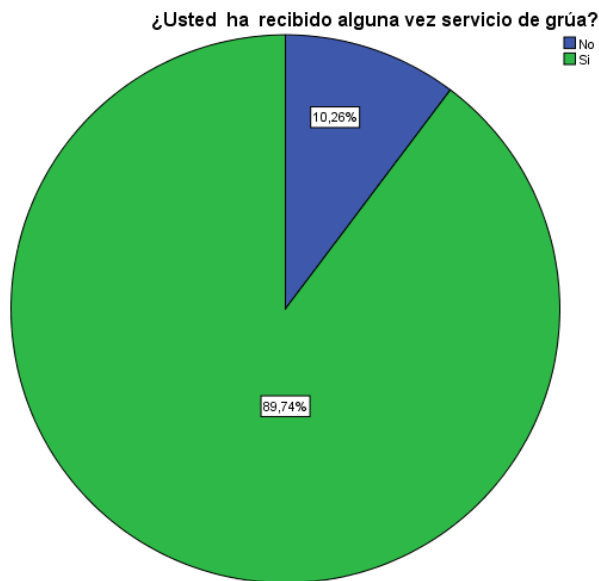


Gráfico 13. Servicio de grúa recibido

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la provincia de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

El servicio de grúas ha aumentado en los últimos años debido a que actualmente el índice de siniestros en la provincia de Imbabura en lo que lleva del último año representa un 4,90% equivalente a un total de 1175 siniestros uno de los índices más altos en relación a las diferentes provincias según (Transito, 2017), es por eso que muchas de las personas que cuentan con vehículos han recibido el servicio de grúas.

Pregunta 3: ¿Cuándo ha sufrido algún incidente, accidente, avería con su vehículo dentro de la ciudad a quien acude para trasladar su vehículo?

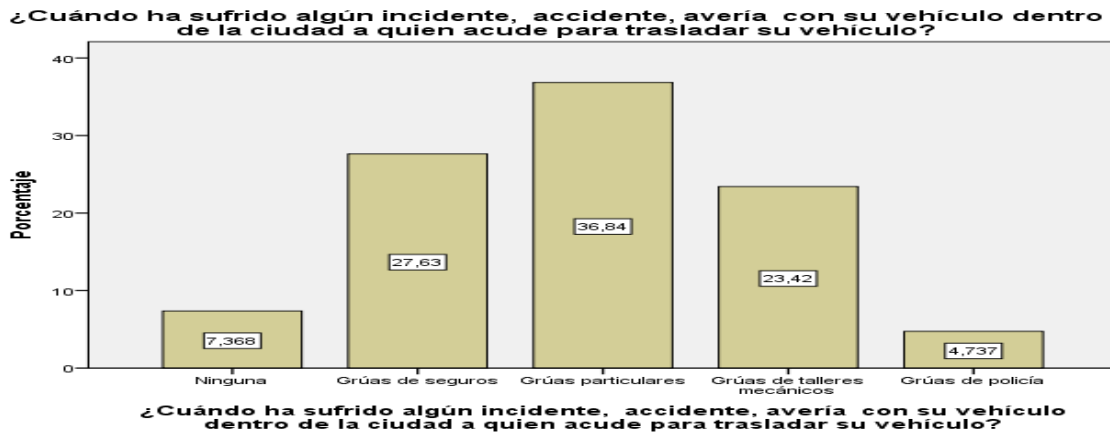


Gráfico 14. Traslado del vehículo dentro de la ciudad

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la provincia de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Los propietarios de vehículos cuando han sufrido incidente, accidentes o averías con sus vehículos dentro de la ciudad han acudido en su mayoría a grúas particulares para el traslado del vehículo esto debido a que no cuentan con seguros y prefieren pagar únicamente por el servicio, en segundo lugar las grúas más solicitadas son las del seguro estas son muy requeridas debido a los beneficios con los seguros ofrecen y en tercer lugar los talleres mecánicos que debido a la facilidad y a los beneficios en conjunto mismos que son contratados debido a que facilitan el trabajo de arreglar y trasladar los vehículos, en cuarto lugar se encuentran las grúas de la policía mismas que son poco concurridas.

Pregunta 4: ¿Cuándo ha sufrido algún incidente, accidente, avería con su vehículo en la carretera a quien acude para trasladar su vehículo?

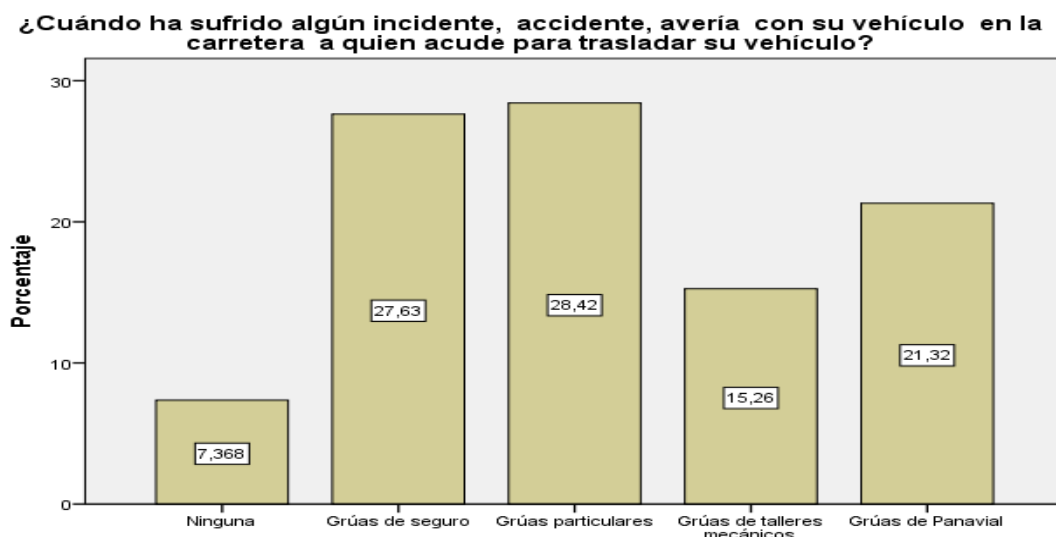


Gráfico 15. Traslado del vehículo fuera de la ciudad

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la provincia de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Los propietarios de vehículos cuando han sufrido un incidente, accidente, avería con su vehículo en la carretera acuden para el traslado de vehículos en gran mayoría a grúas particulares debido a que es mucho más fácil y rápido el servicio, seguido por las grúas de seguros mismas que son muy solicitadas por que cuentan con muchos beneficios con las aseguradoras, y sin duda las grúas de panavial son menos solicitadas pero no menos importante sin embargo la desventaja que manifestaron los clientes es que no reciben el traslado hasta el lugar de preferencia de los clientes, en cuarto lugar se encuentra las grúas de talleres mecánicos que su porcentaje es realmente reducido.

Pregunta 5: ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por kilómetro en el traslado del vehículo?

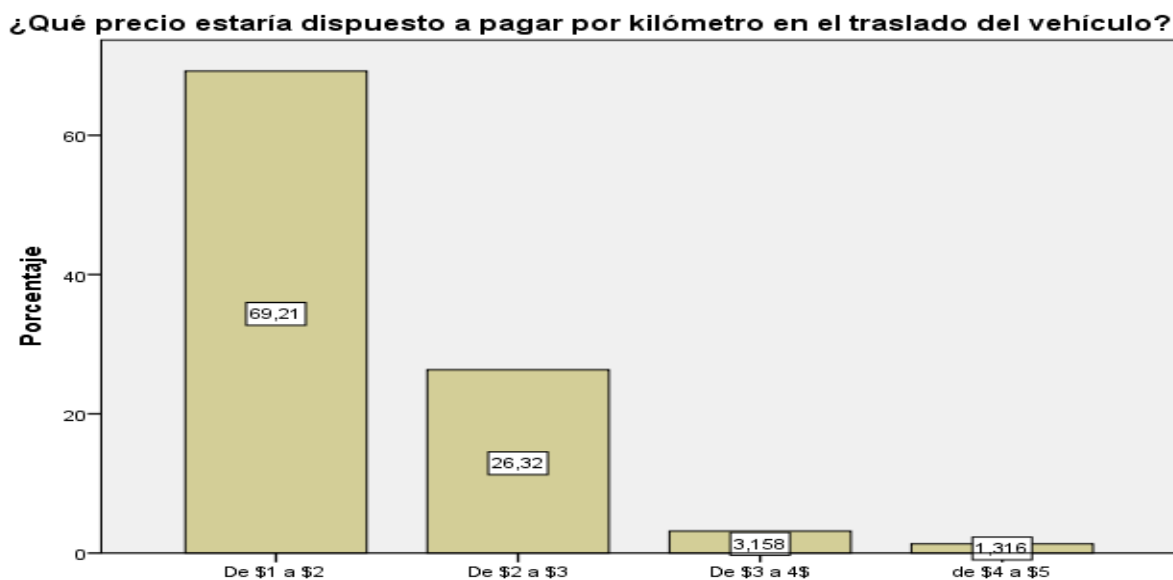


Gráfico 16. Precio por kilómetro

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la provincia de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

El precio que los propietarios de vehículos estarían dispuestos a pagar por kilómetro en el traslado de vehículos se encuentra en su mayoría en el rango de 1 a 2 dólares, debido a que se consideran que ese sería un valor razonable, justo y entre ese rango se encuentra el valor que ellos han pagado por el servicio en anteriores ocasiones, en segundo lugar se encuentra el rango de 2 a 3 dólares este valor a pesar de ser un poco elevado los clientes estarían dispuestos a pagar si reciben un buen servicio, y los dos últimos rangos no tienen mucha aceptación debido a la falta de recursos económicos, un consumidor siempre busca pagar menos y que el servicio sea de mejor calidad por lo que se debe analizar y disminuir costos innecesarios para poder ser más competitivos en el mercado.

Pregunta 6: ¿Qué valor agregado le gustaría recibir en el servicio de grúas?

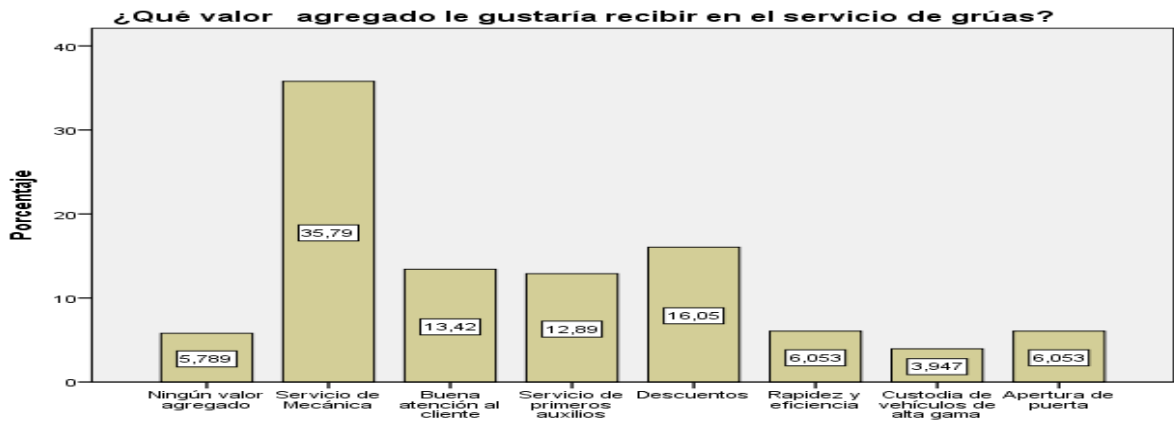


Gráfico 17. Valor Agregado en el servicio de grúas

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la provincia de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

El valor agregado que los potenciales cliente quisieran recibir en su mayoría en el servicio de grúas es el servicio de mecánica debido a que consideran que muchos de ellos quisiera un lugar confiable donde reparar sus vehículos y prefieren recibir el trabajo completo en vez de estar cambiando de lugar, otro valor agregado que las personas consideran importante es que se ofrezcan descuentos ya sea en el servicio de grúa o convenios con mecánicas para recibir un descuento, la buena atención al cliente también consideran que es un factor primordial e importante debido a que esto permite una buena imagen tanto de la empresa como del servicio en general, uno de los factores que se considera importante es que la persona encargada de realizar el servicio conozco de primeros auxilios por cualquier emergencia que se pueda presentar durante el servicio, y a pesar de la distancia los posibles clientes piensan que es importante acudir con rapidez y eficiencia al lugar de destino del vehículo y la apertura de puertas sería un buen valor agregado que permitirá diversificar el servicio.

Pregunta 7: ¿En qué medio de comunicación ha escuchado sobre el servicio de grúas?

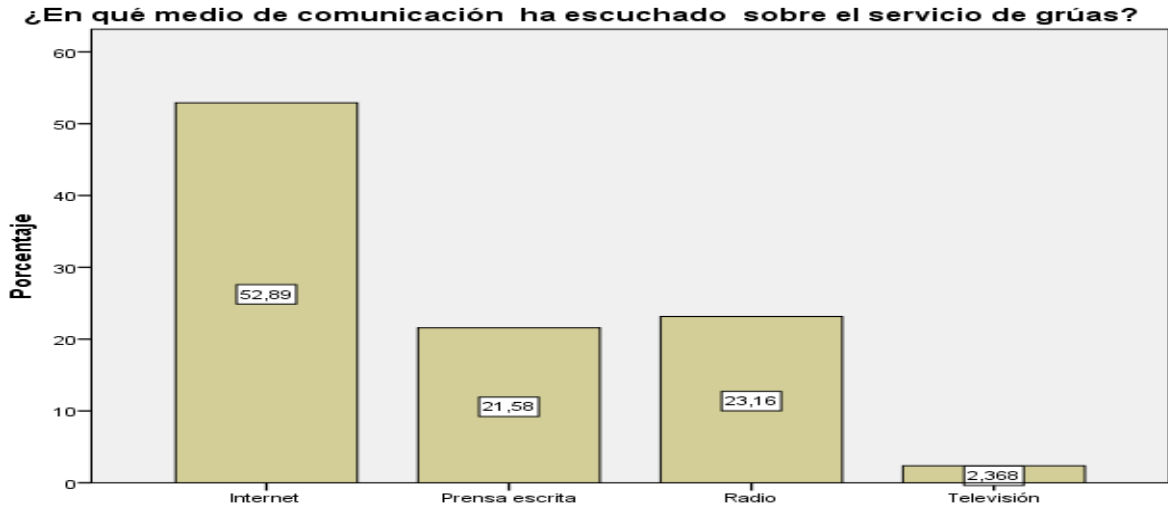


Gráfico 18. Medios de comunicación

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la provincia de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Los medios de comunicación por los que se ha escuchado sobre el servicio de grúas principalmente es a través de internet principalmente de grúas particulares que ofrecen sus servicios, en segundo lugar a través de radio principalmente las grúas de panavial informan de sus servicios a través de este medio de comunicación, en tercer lugar se encuentra la prensa escrita mismos que diferentes grúas han usado para comunicado los servicios que se ofrecen, y cuarto lugar se encuentra la televisión a través de este medio comunica sus servicios las grúas de panavial.

Pregunta 8: ¿A través qué medio le gustaría informarse sobre el servicio de grúas?

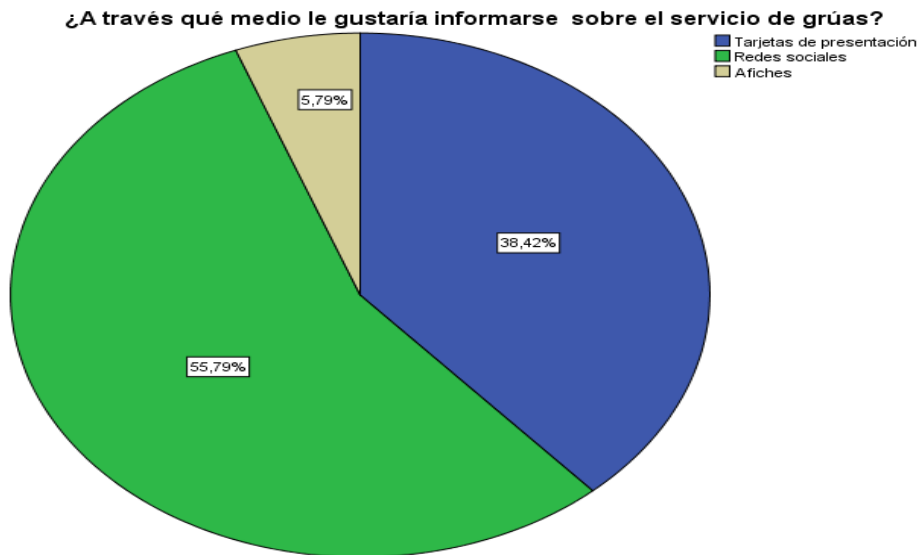


Gráfico 19. Medios de información de preferencia

Fuente: Encuesta dirigida a propietarios de vehículos de la ciudad de Imbabura

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

Los medio que los potenciales clientes consideran de su preferencia para enterarse del servicio de grúas es a través de redes sociales debido a que consideran que este medio es muy usado por ellos y la información les llegaría de una manera más rápida el uso de Internet se ha convertido, en una necesidad de comunicación sobre todo en el campo laboral, otro de los medios de preferencia es de tarjetas de presentación a pesar de ser uno de los métodos más antiguos los propietario de vehículos consideran que este medio contiene información rápida y precisa sobre el servicio y con un porcentaje relativamente bajo se encuentran los afiches.

3.8. Las 5 fuerzas de Porter

Este instrumento establece lineamientos que permiten analizar el grado de competencia que existe dentro del mercado y así poder desarrollar estrategias para el negocio estas pueden ser aprovechar las oportunidades del propio mercado o para defendernos de las amenazas que se han podido determinar.

Las 5 fuerzas de Porter son esencialmente un gran concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa. Según Porter, si no se cuenta con un plan perfectamente elaborado, no se puede sobrevivir en el mundo de los negocios de ninguna forma; lo que hace que el desarrollo de una estrategia competente no solamente sea un mecanismo de supervivencia sino que además también te da acceso a un puesto importante dentro de una empresa y acercarte a conseguir todo lo que soñaste. (Leiva, 2015)

Según (Anónimo, Activa conocimiento, 2018) menciona que el modelo de Porter asume que hay cinco fuerzas importantes que determinan el poder competitivo de nuestra organización:

1. Poder de negociación del cliente
2. Poder de negociación del proveedor
3. Amenaza de nuevos competidores
4. Amenaza de productos o servicios sustitutos
5. Rivalidad entre los competidores existentes

3.8.1. Diagrama

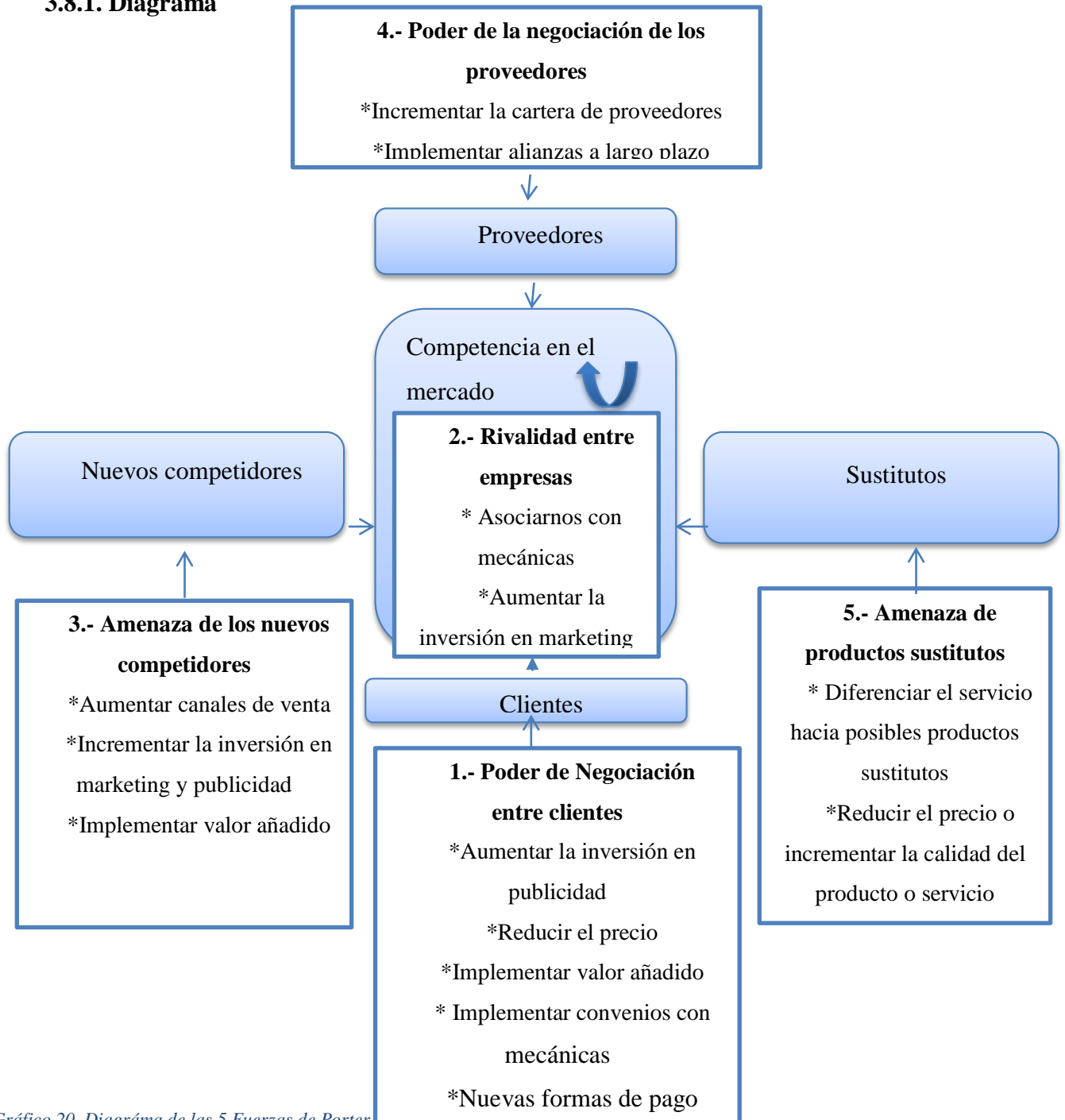


Gráfico 20. Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

3.9. La demanda

3.9.1. Distribución y tipología de los consumidores

Según (ANT, 2017) Los siniestros de Transito según cantones Ibarra existen:

Tabla 6. Siniestros de tránsito 2017

<u>Mes</u>	<u>Siniestros</u>
Enero	84
Febrero	117
Marzo	173
Abril	134
Mayo	53
Junio	57
Julio	44
Agosto	26
Septiembre	26
Octubre	17
Noviembre	20
Diciembre	29
<u>Total</u>	780

Fuente: Agencia Nacional de Transito

Elaborado por: Játiva Vanessa

3.9.2. Estadísticas Básicas

La demanda son los propietarios de vehículos públicos y particulares que se encuentran en Ibarra, en la actualidad hay 51308 vehículos matriculados según lo manifiesta (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2014). Se considera que si existe una demanda potencial debido a que el crecimiento del mercado se incrementa.

3.9.3. Determinación de la curva de la oferta y demanda

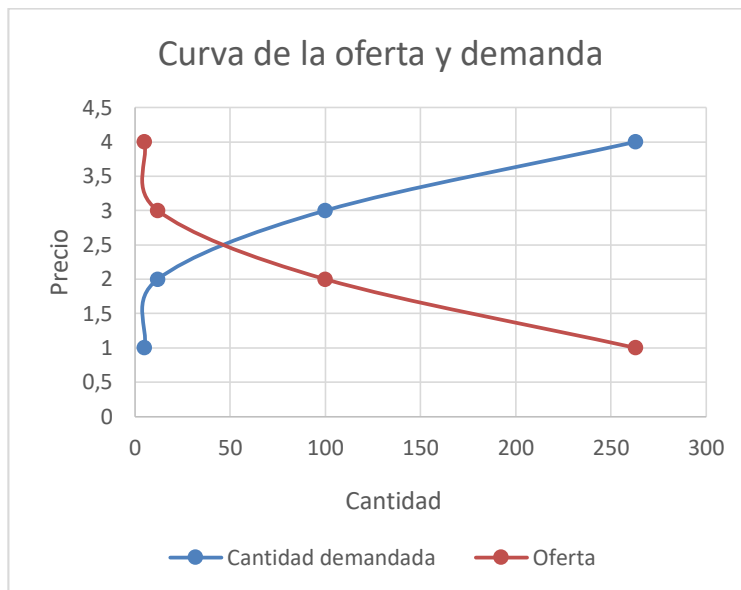


Gráfico 21. Curva de la oferta y demanda

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis de la Oferta y Demanda.

De acuerdo a la información se obtiene como resultado que se alcanza el punto de equilibrio cuando la cantidad servicios es de 50 y el precio de \$ 2,4 es importante mencionar que debido al fuerte crecimiento del sector automotriz la demanda que se produce para el servicio de plataformas estas creciendo es por ello que se estudia la factibilidad de incrementar nuevos vehículos para el servicio de plataformas, sin embargo al ver la necesidad del mercado la oferta del servicio también está creciendo por lo que la competencia es cada vez más fuerte sin embargo muchos de los propietarios no tienen alianzas estratégicas, ni una organización adecuada misma que les perjudica y las hacen más vulnerables en el mercado, el cliente ya no elige un servicio solo por la ecuación costo- beneficio, sino por la vivencia que ofrecemos antes y durante el servicio. Si el servicio brinda una experiencia agradable, confiable y que satisface a sus necesidades, el éxito está casi asegurado.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Localización

El negocio actualmente se encuentra establecido en:

Macrolocalización

País.-Ecuador

Región.- Sierra

Provincia.- Imbabura

Microlocalización

Ciudad.- Ibarra

Barrio.- Huertos Familiares

Dirección.- Av. 13 de Abril Guayas

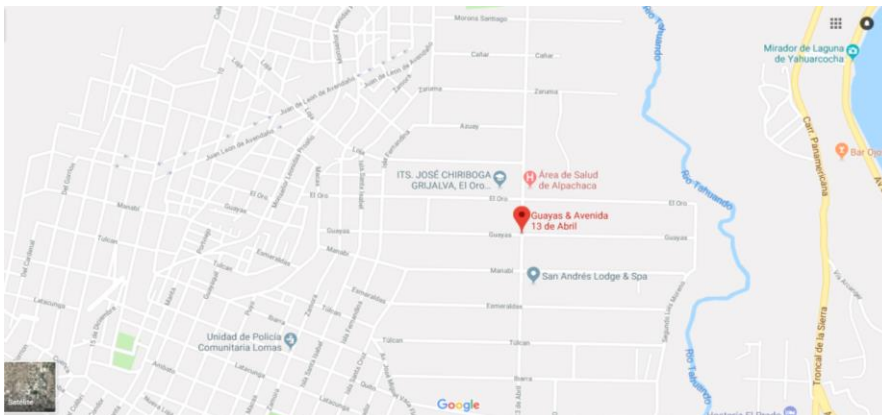


Gráfico 22. Ubicación del negocio

Fuente: Google Maps

Elaborado por: Google Maps

4.2. Planificación estratégica

4.2.1. Misión

Brindar servicios de plataformas con la más alta calidad, superando las expectativas de nuestros clientes, de manera eficiente y responsable.

4.2.2. Visión

Para el 2022 ser una empresa líder en el servicio de plataformas en el norte del país, implementando la mejora continua en todos nuestros vehículos, con un equipo de trabajadores orgullosos de pertenecer a la misma.

4.2.3. Valores institucionales

- * Excelencia en la calidad del servicio
- * Enfocados en la satisfacción de nuestros clientes
- * Ambiente laboral respetuoso
- * Trabajamos en equipo
- * Buscamos innovar
- * Puntualidad con en el tiempo acordado

4.3. Naturaleza del proyecto

La inadecuada prestación del servicio de grúas nos impulsa a hacer un análisis para poder determinar la factibilidad o no de implementar una nueva maquinaria, y a la misma vez determinar los costos en los que se incurre para realizar el servicio.

4.4. Organigrama estructural

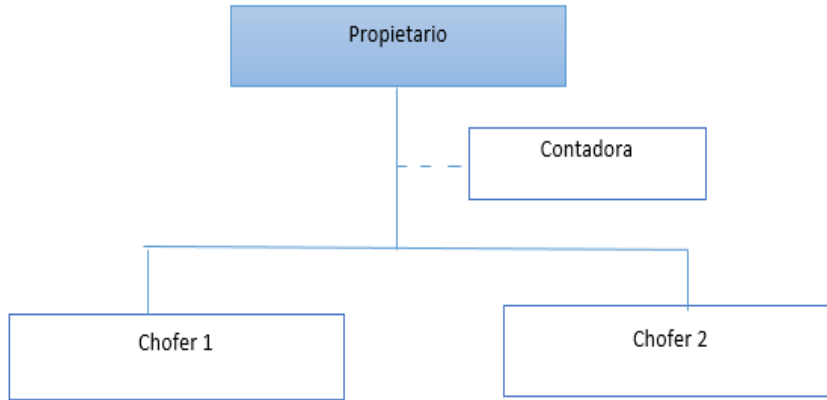


Gráfico 23 Organigrama estructural


Fuente: Propietario Ramiro Játiva

Elaborado por: Játiva Vanessa

4.5. Manual de Funciones

4.5.1 Chofer

Tabla 7. Manual de funciones chofer

 Manual de Funciones y descripción de cargo	
Fecha de vigencia: 2020-07-30	
<u>1.</u>	<u>Identificación del Cargo</u>
Denominación:	Chofer de grúas
Superior Inmediato:	Propietario
Personal a cargo:	Ninguno
Dependencia:	Traslado de vehículos, apertura de puertas, pasó de corriente,
<u>2.</u>	<u>Naturaleza del cargo</u>
Trasladar los vehículos accidentados, averiados a cualquier lugar acordado con la empresa y el cliente, carga de batería, paso de corriente, o cualquier otro servicio de una forma amable y respetuosa con el cliente.	
<u>3.</u>	<u>Funciones</u>
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar el servicio con el propietario del vehículo o la empresa aseguradora.• Revisar que el vehículo se encuentre en óptimas condiciones antes de salir de la base.• Acudir al lugar donde se encuentre el vehículo en el tiempo establecido.• Realizar el servicio• Entregar el vehículo en el lugar acordado• Llenar la hoja de servicio• Comunicar a la empresa que se terminó el servicio• Presentar informes de los servicios realizados• Elaborar facturación	

<u>4.</u> <u>Responsabilidades por proceso</u>	
Proceso	Responsabilidad
*Coordina el servicio	*Establece los parámetros de llegada al servicio, recopila datos del vehículo.
*Revisión de la plataforma	*Revisión del agua, aceite, luces, llantas, espejos.
*Realizar el servicio	*Usar el uniforme asignado, usar chaleco, guantes, casco, poner conos.
*Entregar el vehículo	*El vehículo debe quedar en el lugar acordado.
*Llenar hojas de servicio	*Todos los puntos, y firmas
*Llamar a la empresa	*Comunicar a la empresa que se terminó el servicio
	*Elaborar un informe quincenal de los servicios realizados
	*Entregar las facturas de los servicios

<u>5.</u> <u>Informes que reporta</u>		
Informe:	Dirigido a:	Frecuencia:
*Informe de los servicios realizados	*Propietario	*Quincenal


<u>6.</u> <u>Responsabilidades implícitas</u>	
Materiales, equipos o herramientas:	Plataforma
Dinero, Títulos o documentos:	Caja chica
Nivel de confidencialidad:	Alto

<u>7.</u> <u>Requisitos del cargo</u>	
Educación	Bachillerato Licencia Tipo E
Formación	Conocimiento en mecánica Conocimiento en las leyes de transito vigentes
Experiencia	Dos años en conducción de vehículos
Conocimientos esenciales	Manejo de vehículos pesados

Elaboro	Aprobó	Documento controlado
Nombre: Vanessa Játiva	Propietario Nombre: Ramiro Játiva	
Firma:	Firma:	Sello:

4.5.2 Contadora

Tabla 8. Manual de funciones contadora

	<h1>Manual de Funciones y descripción de cargo</h1> <div data-bbox="738 478 1185 562" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Fecha de vigencia: 2020-07-30</div>
<p><u>1.</u> <u>Identificación del Cargo</u></p> <p>Denominación: Contadora</p> <p>Superior Inmediato: Propietario</p> <p>Personal a cargo: Ninguno</p> <p>Dependencia: Departamento contable</p>	
<p><u>2.</u> <u>Naturaleza del cargo</u></p> <p>Analizar evaluar y preparar la información contable y tributaria del negocio grúas Játiva a través de los estados financieros y las declaraciones estas a su vez deben estar de acuerdo a los principios y normativas contables vigentes.</p>	
<p><u>3.</u> <u>Funciones</u></p> <ul style="list-style-type: none">*Elaborar los estados financieros*Organizar, revisar documentos contables*Asesorar a los choferes o cualquier trabajador con la elaboración de las facturas y demás documentos si fuese necesario.*Presentar las declaraciones según lo establece el Servicio de Rentas Internas*Elaborar informes al gerente de las declaraciones realizadas*Participar en las reuniones, eventos y demás actividades a las que se le ha convocado	

<u>4.</u> <u>Responsabilidades por proceso</u>	
<p>Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar estado financieros • Organizar, revisar documentos • Asesoría contable • Presentación de las declaraciones • Informe a la gerencia • Respaldo de documentos 	<p>Responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar oportunamente los estados financieros • La documentación contable debe estar revisada y lista para cuando se la requiera • A los trabajadores de la empresa • Estar al día según los establecen las entidades de control • Entregar informes de la contabilidad de la empresa • Mantener archivos de respaldo de toda información para controles posteriores

<u>5.</u> <u>Informes que reporta</u>		
<p>Informe:</p> <p>Estados financieros</p> <p>Declaraciones al SRI</p>	<p>Dirigido a:</p> <p>Propietario</p> <p>Propietario</p>	<p>Frecuencia:</p> <p>Mensual</p> <p>Mensual</p>

<u>6.</u> <u>Responsabilidades implícitas</u>	
Materiales, equipos o herramientas:	Equipo de cómputo
Dinero, Títulos o documentos:	Documentos contables
Nivel de confidencialidad:	Alto

<u>7.</u> <u>Requisitos del cargo</u>	
Educación	Título en contaduría pública o afines.
Formación	- Procesos y reglamentos relacionados al cargo que se desempeña - Actualización de estatutos tributarios y demás normativas vigentes
Experiencia	- Cuatro años en el cargo a desempeñar
Conocimientos esenciales	- Office - Tributario

Elaboro	Aprobó	Documento controlado
	Propietario	
Nombre: Vanessa Játiva	Nombre: Ramiro Játiva	
Firma:	Firma:	Sello:

4.6. Flujograma de procesos

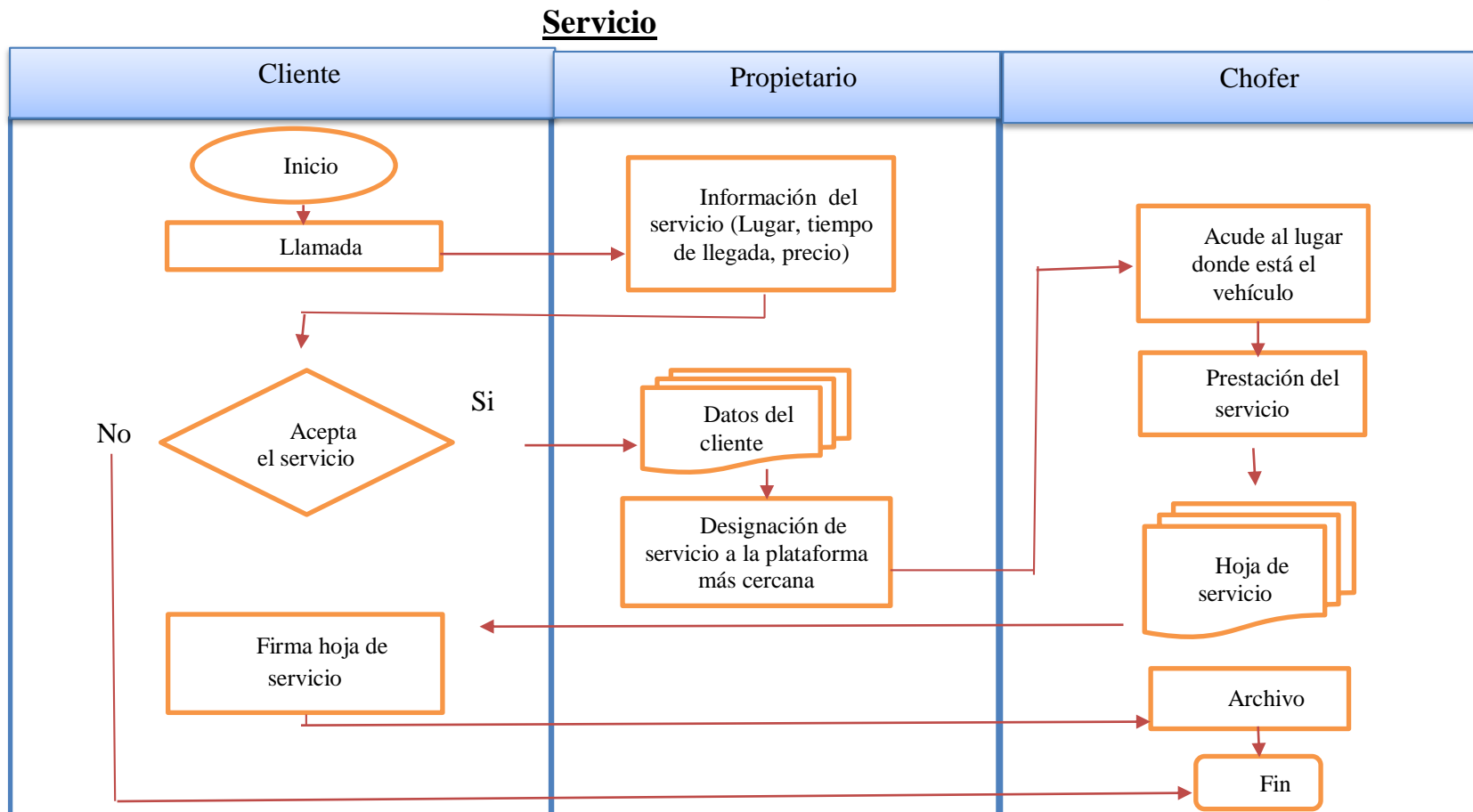


Gráfico 24. Flujograma de procesos

Fuente: Propietario Ramiro Játiva

Elaborado por: Játiva Vanessa

4.7. Procedimientos del servicio



1.- El proveedor solicita información este puede ser a través de llamada telefónica, correos, personalmente, etc. Lo primero que debe hacer saludar cortes mente y presentarse.

2.- Escuche con atención la petición o requerimiento

* Si no tiene una respuesta o no conoce sobre el tema comunique al proveedor con el gerente, si es posible pídale su número de teléfono para devolverle la llamada e investigue rápidamente o comuníquese con el gerente y llámelo.

* Si tiene una respuesta o puede realizar el servicio proceda a tomar los datos del cliente entre ellos debe constar: Nombre del cliente, marca del vehículo, modelo, placas, color, motivo del servicio, número de teléfono del cliente, dirección donde se encuentra el vehículo, tiempo de llegada (No debe exceder el tiempo establecido), lugar de destino del vehículo, movimiento económico (Código), como datos adicionales debe constar fecha, hora en la que dan el servicio, nombre de la empresa proveedora, o detallar si es cliente particular.

3.- Varios de los proveedores no pueden ser gentiles sin embargo controle toda clase de emociones y sea gentil con ellos, recuerde ayudar al proveedor a sentirse cómodo, sea diligente con los requerimientos.

4.- Dele un valor agregado al servicio con el proveedor, es decir dele una atención personalizada, respetuosa, agradable, es decir haga un poco más de lo que ellos esperan de nosotros.

5.- Si hubo algún inconveniente por nuestra parte y se va a retrasar la hora de llegada acordada asuma la responsabilidad, comuníquese con el gerente de nuestra empresa y explique el motivo del retraso, el gerente se comunicara con la empresa proveedora y le indicara el motivo del retraso y la nueva hora de llegada.

6.- Al recibir amonestaciones escuche con atención, discúlpese, aprenda de sus errores y mejórelos.

7.- Despídase cortésmente.

Fin del proceso



Procesos de atención al cliente externo

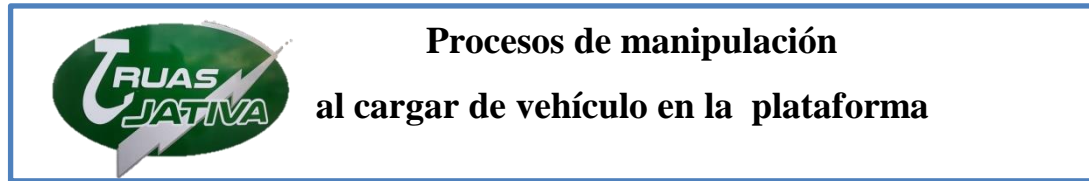
- 1.- Salude muy amable al cliente, por su nombre para que sienta un servicio personalizado y privilegiado.
- 2.- Preséntese ante el cliente e indique de a qué empresa representa.
- 3.- Escuche con atención si el cliente le realiza una pregunta sobre el servicio.
- 4.- No reciba obsequios por parte del cliente si fuese el caso
- 5.- Revise el vehículo detenidamente y llene la parte de check list de la hoja de servicio,
- 6.- Proceda a realizar el servicio carga de vehículo, paso de corriente, cambio de llanta, otros
- 7.- Indique al cliente que se finaliza con ese proceso
- 8.- Descargue el vehículo cuidadosamente
- 9.- Finalice la hoja de servicio y detalle si hubieron observaciones o cualquier novedad durante la prestación del servicio.
- 10.- Proceda a que el cliente firme la hoja de servicio.
- 11.- Revise que la hoja de servicio este bien elaborada.
- 12.- Si hubo algún inconveniente por nuestra parte al momento del servicio, comuníquese con el gerente de nuestra empresa y explique el inconveniente que surgió, el gerente se comunicara con la empresa proveedora y le indicara el motivo del inconveniente.
- 13.- Despídase cortésmente con el cliente

14.- Confirme al gerente que se finalizó el servicio

15.- Confirme al proveedor que se finalizó el trabajo

Fin del proceso

4.8. Procedimientos de manipulación del vehículo



- 1.- Revise el lugar donde se va a realizar el servicio sobre cualquier peligro que le impida la ejecución del mismo.
- 2.- Colóquese los implementos de seguridad: casco, chaleco reflectivo, guantes, uniforme.
- 3.- Coloque las señales de tránsito correspondiente conos o triángulos de seguridad.
- 4.- Revise el vehículo detenidamente y llene la parte de check list de la hoja de servicio antes de iniciar la manipulación del vehículo
- 5.- El vehículo a trasladar debe ser colocada en la misma dirección que la plataforma.
- 6.- Proceda a aumentar la energía de la plataforma
- 7.- Deslice la plataforma a una distancia prudencial del vehículo a trasladar
- 8.- Revise en el vehículo la parte más apropiada para poner el gancho del winche.
- 9.- Coloque el gancho y suba el vehículo a la plataforma
- 10.- Coloque la plataforma en su lugar
- 11.- Asegure el vehículo con sogas crique, cadenas
- 12.- Cierre el vehículo
- 13.- Retire los conos y demás implementos de seguridad vial
- 14.- Pida documentos del vehículo por cualquier control policial como la matrícula y revisión vehicular

- 15.-** Traslado al lugar de destino
 - 16.-** Busque un espacio apropiado y seguro para estacionarse
 - 17.-** Haga una revisión del lugar más apropiado para descargar el vehículo
 - 18.-** Suelte las cadenas y las sogas crique
 - 19.-** Proceda a deslizar la plataforma
 - 20.-** Suelte el winche suavemente
 - 21.-** Una vez que el vehículo se encuentre en el piso totalmente suelte el gancho del winche
 - 22.-** Finalice el llenado de la hoja de servicio
 - 23.-** Despedida respetuosa
- Fin el proceso



Procesos de manipulación en apertura de puerta

- 1.- Revise el lugar donde se va a realizar el servicio sobre cualquier peligro que le impida la ejecución del mismo.
 - 2.- Colóquese los implementos de seguridad: casco, chaleco reflectivo, guantes, uniforme.
 - 3.- Coloque las señales de tránsito correspondiente conos o triángulos de seguridad.
 - 4.- Revise el vehículo detenidamente y llene la parte de check list de la hoja de servicio antes de iniciar la manipulación del vehículo
 - 5.- Evalúe el tipo de seguro del vehículo
 - 6.- Elija las herramientas más apropiadas para la apertura de puerta
 - 7.- Proceda a hacer palanca para que se cree un orificio en el que se pueda introducir los ganchos
 - 8.- Ejecute maniobras delicadas para abrir el seguro de la puerta
 - 9.- Una vez que el seguro fue deslizado
 - 10.- Abra la puerta del vehículo
 - 11.- Desactive la alarma del vehículo si fuese necesario
 - 12.- Cierre el vehículo
 - 13.- Retire los conos y demás implementos de seguridad vial
 - 14.- Finalice el llenado de la hoja de servicio
 - 15.- Despedida
- Fin el proceso



Procesos de manipulación en carga de batería

- 1.- Revise el lugar donde se va a realizar el servicio sobre cualquier peligro que le impida la ejecución del mismo.
- 2.- Colóquese los implementos de seguridad: casco, chaleco reflectivo, guantes, uniforme.
- 3.- Coloque las señales de tránsito correspondiente conos o triángulos de seguridad.
- 4.- Revise el vehículo detenidamente y llene la parte de check list de la hoja de servicio antes de iniciar la manipulación del vehículo
- 5.- Revisar que el voltaje de la batería sea el mismo para pasar la corriente
- 6.- Los vehículos deben ser colocados a una distancia en la que los cables de paso de corriente alcancen
- 7.- Revisión en el vehículo al que se va a pasar corriente en el que se verifique que el vehículo no tenga encendido ningún equipo electrónico, como luces o radio debido a que esto impide que al momento de pasar la corriente al vehículo sea cargado correctamente.
- 8.- Encender el motor de la plataforma
- 9.- Se debe colocar el cable positivo en la plataforma (con cuidado de que el otro extremo no toque ninguna parte metálica de ninguno de los dos vehículos)
- 10.- Se coloca el otro extremo del cable positivo en el vehículo descargado.
- 11.- Se debe colocar el cable negativo en la plataforma (con cuidado de que el otro extremo no toque ninguna parte metálica de ninguno de los dos vehículos)

- 12.-** Se coloca el otro extremo del cable negativo en el vehículo descargado.
 - 13.-** Se deja entre uno y dos minutos para que se cargue
 - 14.-** Se enciende el vehículo descargado.
 - 15.-** Se procede a desconectar el cable negativo del vehículo que estaba descargado
 - 16.-** Se procede a desconectar el otro extremo del cable negativo de la plataforma
 - 17.-** Se procede a desconectar el cable positivo del vehículo que estaba descargado
 - 18.-** Se procede a desconectar el otro extremo del cable positivo de la plataforma
 - 19.-** Ambos vehículos se los debe dejar encendidos entre 10 y 15 minutos para evitar descargas de la batería
 - 20.-** Retire los conos y demás implementos de seguridad vial
 - 21.-** Finalice el llenado de la hoja de servicio
 - 22.-** Despedida
- Fin el proceso



Procesos de manipulación en cambio de llanta

- 1.- Revise el lugar donde se va a realizar el servicio sobre cualquier peligro que le impida la ejecución del mismo.
- 2.- Colóquese los implementos de seguridad: casco, chaleco reflectivo, guantes, uniforme.
- 3.- Coloque las señales de tránsito correspondiente conos o triángulos de seguridad.
- 4.- Revise el vehículo detenidamente y llene la parte de check list de la hoja de servicio antes de iniciar la manipulación del vehículo
- 5.- El vehículo para cambiar la llanta debe ser colocado en un lugar seguro y en una superficie plana.
- 6.- Se debe tener junto a la llanta que se va a cambiar las herramientas como: llanta de repuestos, llave cruz, una cuña (pedazo de madera), gato hidráulico
- 7.- Se debe asegurar el carro poniendo la cuña en una llanta para evitar que se deslice y se debe colocar el freno de mano.
- 8.- Se procede a aflojar las tuercas de la llanta afectada, no quitarlas
- 9.- Se levanta el auto con el gato hidráulico
- 10.- Quita las tuercas ya antes aflojadas
- 11.- Se retira la llanta afectada
- 12.- Se posiciona la llanta de repuesto
- 13.- Se aseguran las tuercas
- 14.- Se baja el vehículo con la gata

15.- Se ajustan correctamente las tuercas con la llave de cruz

16.- Revisión de que la llanta está bien colocada

17.- Retira los seguros puestos como la cuña.

18.- Finalice el llenado de la hoja de servicio

19.- Retire los conos y demás implementos de seguridad vial

20.- Despedida

Fin el proceso

4.9. Plan de Marketing

Plan de medios publicitarios

Tabla 9. Plan de Marketing

TIPO	MEDIO	FRECUENCIA
Medios Impresos	*Afiches	*Una vez cada 6 meses
	*Tarjetas	*Durante un año
Medios Interactivos	*Internet	*Generación de contenido semanal
	*Redes sociales	*Generación de contenido 3 veces a la semana
Otros medios	*Prensa escrita	*Una vez cada 3 meses
	*Radio	*Una vez cada 6 meses durante un mes

Fuente: Propietarios de vehículos

Elaborado por: Játiva Vanessa

Un plan de marketing es indispensable para cualquier negocio debido a que este aumenta el número de servicios, es importante determinar por qué medio se puede llegar al consumidor, es por ello que se va a proponer trabajar en tres áreas: medios impresos, interactivos y otros, en base al estudio se determinó que las redes sociales son en la actualidad una fuerte tendencia del mercado, por lo que se debería crear páginas con Facebook, Instagram, Twitter y una página web en la que se esté constantemente dando a conocer sobre el servicio y los números de contacto. Otro medio es a través de tarjetas de presentación y afiches por lo menos estas deben ser cada seis meses debido a que según manifiestan los clientes son usadas en momentos de necesidad. Sin embargo muchas personas prefieren los medios más tradicionales como la prensa y la radio es por ello que también se quiere llegar a esos consumidores a través de difusiones permanentes. La estrategia de posicionamiento que se empleará es en base al estilo de vida del usuario en la que se destacará los diversos intereses y las actividades que realizan los potenciales consumidores.

CAPÍTULO V

ESTUDIO FINANCIERO

5.1. Inversión

La inversión es una colocación de capital que tiene como objetivo tener un rendimiento al finalizar un periodo de tiempo.

Tabla 10. Inversión

Rubro	Cantidad	Precio	Total
Equipos de computación			\$ 1.050,00
Teléfono	1	\$ 300,00	
Computadora	1	\$ 750,00	
Maquinaria y equipos			\$ 67.590,00
Vehículo	1	\$ 52.590,00	
Plataforma	1	\$ 15.000,00	
Equipos de trabajo			\$ 1.491,00
Cadenas	2	\$ 10,00	
Ganchos	2	\$ 40,00	
Conos	2	\$ 36,00	
Sogas crique	2	\$ 380,00	
Cable para paso de batería	1	\$ 265,00	
Ganchos para abrir puertas	1	\$ 380,00	
Juego de llaves	1	\$ 250,00	
Gato Hidráulico	1	\$ 120,00	
Cuña(madera)	1	\$ 10,00	
Muebles y enceres			\$ 75,00
Escritorio	1	\$ 75,00	
Total de la Inversión Fija			\$ 70131,00

Fuente: Grupo Mavesa

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.2. Capital de Trabajo

El capital de trabajo son recursos que necesita la empresa para operar durante un periodo de tiempo, en este caso se ha tomado un periodo de tres meses.

Tabla 11. Capital de trabajo

Rubro	Valor	Meses	Sub Total	Total
Gastos de mantenimiento				\$ 1.110,00
Aceite de vehículo	\$ 120,00	3	\$ 360,00	
Diésel	\$ 250,00	3	\$ 750,00	
Gastos administrativos				\$ 2.352,96
Sueldo	\$ 593,32	3	\$ 1.779,96	
Peajes	\$ 104,00	3	\$ 312,00	
Teléfono	\$ 42,00	3	\$ 126,00	
Agua	\$ 30,00	3	\$ 90,00	
Luz	\$ 15,00	3	\$ 45,00	
Gastos financieros				\$ 254,75
Intereses			\$ 254,75	
Gasto implementos de trabajo				\$ 185,00
Chalecos			\$ 10,00	
Casco			\$ 20,00	
Camiseta			\$ 15,00	
Botas			\$ 120,00	
Guantes			\$ 20,00	
Total				\$ 3.902,71

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.3. Resumen de la Inversión

Para determinar el resumen de la inversión se debe tomar en cuenta la inversión fija y el capital de trabajo mismo que da como resultado la inversión total que la empresa debe asumir.

Tabla 12. Resumen de Inversión

Resumen de la Inversión	Valor	Porcentaje
Inversión Fija	\$ 70.131,00	94,73
Capital de trabajo	\$ 3.902,71	5,27
Total	\$ 74.033,71	100%

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.4. Financiamiento

El financiamiento son los recursos monetarios otorgados por el propietario y a través de un crédito bancario para cubrir la inversión total.

Tabla 13. Financiamiento

Rubro	Valor	Porcentaje
Recursos Propios	\$ 34.033,71	45,97
Recursos de terceros	\$ 40.000,00	54,03
Total	\$ 74.033,71	100%

Fuente: Játiva Ramiro y Banco Pacífico

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.5. Tabla de Amortización

Es un cuadro en el que se muestra los pagos que se deben cumplir al conceder el crédito con una entidad financiera, en la que se muestra el monto, la tasa de interés, periodo, entre otros.

Tabla 14. Tabla de amortización

Monto	\$ 40.000				
Periodo (AÑOS)	6				
Meses	72				
Tasa de interés	15,50%				
Banco del Pacifico					
Meses	Saldo Inicial	Interés	Amortización	Pago	Deuda final
0					\$ 40.000,00
1	\$ 40.000,00	\$ 86,11	\$ 555,56	\$ 641,67	\$ 39.444,44
2	\$ 39.444,44	\$ 84,92	\$ 555,56	\$ 640,47	\$ 38.888,89
3	\$ 38.888,89	\$ 83,72	\$ 555,56	\$ 639,27	\$ 38.333,33
4	\$ 38.333,33	\$ 82,52	\$ 555,56	\$ 638,08	\$ 37.777,78
5	\$ 37.777,78	\$ 81,33	\$ 555,56	\$ 636,88	\$ 37.222,22
6	\$ 37.222,22	\$ 80,13	\$ 555,56	\$ 635,69	\$ 36.666,67
7	\$ 36.666,67	\$ 78,94	\$ 555,56	\$ 634,49	\$ 36.111,11
8	\$ 36.111,11	\$ 77,74	\$ 555,56	\$ 633,29	\$ 35.555,56
9	\$ 35.555,56	\$ 76,54	\$ 555,56	\$ 632,10	\$ 35.000,00
10	\$ 35.000,00	\$ 75,35	\$ 555,56	\$ 630,90	\$ 34.444,44
11	\$ 34.444,44	\$ 74,15	\$ 555,56	\$ 629,71	\$ 33.888,89
12	\$ 33.888,89	\$ 72,96	\$ 555,56	\$ 628,51	\$ 33.333,33
13	\$ 33.333,33	\$ 71,76	\$ 555,56	\$ 627,31	\$ 32.777,78
14	\$ 32.777,78	\$ 70,56	\$ 555,56	\$ 626,12	\$ 32.222,22
15	\$ 32.222,22	\$ 69,37	\$ 555,56	\$ 624,92	\$ 31.666,67
16	\$ 31.666,67	\$ 68,17	\$ 555,56	\$ 623,73	\$ 31.111,11
17	\$ 31.111,11	\$ 66,98	\$ 555,56	\$ 622,53	\$ 30.555,56
18	\$ 30.555,56	\$ 65,78	\$ 555,56	\$ 621,33	\$ 30.000,00
19	\$ 30.000,00	\$ 64,58	\$ 555,56	\$ 620,14	\$ 29.444,44
20	\$ 29.444,44	\$ 63,39	\$ 555,56	\$ 618,94	\$ 28.888,89
21	\$ 28.888,89	\$ 62,19	\$ 555,56	\$ 617,75	\$ 28.333,33
22	\$ 28.333,33	\$ 61,00	\$ 555,56	\$ 616,55	\$ 27.777,78
23	\$ 27.777,78	\$ 59,80	\$ 555,56	\$ 615,35	\$ 27.222,22
24	\$ 27.222,22	\$ 58,60	\$ 555,56	\$ 614,16	\$ 26.666,67
25	\$ 26.666,67	\$ 57,41	\$ 555,56	\$ 612,96	\$ 26.111,11
26	\$ 26.111,11	\$ 56,21	\$ 555,56	\$ 611,77	\$ 25.555,56
27	\$ 25.555,56	\$ 55,02	\$ 555,56	\$ 610,57	\$ 25.000,00
28	\$ 25.000,00	\$ 53,82	\$ 555,56	\$ 609,38	\$ 24.444,44
29	\$ 24.444,44	\$ 52,62	\$ 555,56	\$ 608,18	\$ 23.888,89
30	\$ 23.888,89	\$ 51,43	\$ 555,56	\$ 606,98	\$ 23.333,33
31	\$ 23.333,33	\$ 50,23	\$ 555,56	\$ 605,79	\$ 22.777,78
32	\$ 22.777,78	\$ 49,04	\$ 555,56	\$ 604,59	\$ 22.222,22
33	\$ 22.222,22	\$ 47,84	\$ 555,56	\$ 603,40	\$ 21.666,67

34	\$ 21.666,67	\$ 46,64	\$ 555,56	\$ 602,20	\$ 21.111,11
35	\$ 21.111,11	\$ 45,45	\$ 555,56	\$ 601,00	\$ 20.555,56
36	\$ 20.555,56	\$ 44,25	\$ 555,56	\$ 599,81	\$ 20.000,00
37	\$ 20.000,00	\$ 43,06	\$ 555,56	\$ 598,61	\$ 19.444,44
38	\$ 19.444,44	\$ 41,86	\$ 555,56	\$ 597,42	\$ 18.888,89
39	\$ 18.888,89	\$ 40,66	\$ 555,56	\$ 596,22	\$ 18.333,33
40	\$ 18.333,33	\$ 39,47	\$ 555,56	\$ 595,02	\$ 17.777,78
41	\$ 17.777,78	\$ 38,27	\$ 555,56	\$ 593,83	\$ 17.222,22
42	\$ 17.222,22	\$ 37,08	\$ 555,56	\$ 592,63	\$ 16.666,67
43	\$ 16.666,67	\$ 35,88	\$ 555,56	\$ 591,44	\$ 16.111,11
44	\$ 16.111,11	\$ 34,68	\$ 555,56	\$ 590,24	\$ 15.555,56
45	\$ 15.555,56	\$ 33,49	\$ 555,56	\$ 589,04	\$ 15.000,00
46	\$ 15.000,00	\$ 32,29	\$ 555,56	\$ 587,85	\$ 14.444,44
47	\$ 14.444,44	\$ 31,10	\$ 555,56	\$ 586,65	\$ 13.888,89
48	\$ 13.888,89	\$ 29,90	\$ 555,56	\$ 585,46	\$ 13.333,33
49	\$ 13.333,33	\$ 28,70	\$ 555,56	\$ 584,26	\$ 12.777,78
50	\$ 12.777,78	\$ 27,51	\$ 555,56	\$ 583,06	\$ 12.222,22
51	\$ 12.222,22	\$ 26,31	\$ 555,56	\$ 581,87	\$ 11.666,67
52	\$ 11.666,67	\$ 25,12	\$ 555,56	\$ 580,67	\$ 11.111,11
53	\$ 11.111,11	\$ 23,92	\$ 555,56	\$ 579,48	\$ 10.555,56
54	\$ 10.555,56	\$ 22,72	\$ 555,56	\$ 578,28	\$ 10.000,00
55	\$ 10.000,00	\$ 21,53	\$ 555,56	\$ 577,08	\$ 9.444,44
56	\$ 9.444,44	\$ 20,33	\$ 555,56	\$ 575,89	\$ 8.888,89
57	\$ 8.888,89	\$ 19,14	\$ 555,56	\$ 574,69	\$ 8.333,33
58	\$ 8.333,33	\$ 17,94	\$ 555,56	\$ 573,50	\$ 7.777,78
59	\$ 7.777,78	\$ 16,74	\$ 555,56	\$ 572,30	\$ 7.222,22
60	\$ 7.222,22	\$ 15,55	\$ 555,56	\$ 571,10	\$ 6.666,67
61	\$ 6.666,67	\$ 14,35	\$ 555,56	\$ 569,91	\$ 6.111,11
62	\$ 6.111,11	\$ 13,16	\$ 555,56	\$ 568,71	\$ 5.555,56
63	\$ 5.555,56	\$ 11,96	\$ 555,56	\$ 567,52	\$ 5.000,00
64	\$ 5.000,00	\$ 10,76	\$ 555,56	\$ 566,32	\$ 4.444,44
65	\$ 4.444,44	\$ 9,57	\$ 555,56	\$ 565,12	\$ 3.888,89
66	\$ 3.888,89	\$ 8,37	\$ 555,56	\$ 563,93	\$ 3.333,33
67	\$ 3.333,33	\$ 7,18	\$ 555,56	\$ 562,73	\$ 2.777,78
68	\$ 2.777,78	\$ 5,98	\$ 555,56	\$ 561,54	\$ 2.222,22
69	\$ 2.222,22	\$ 4,78	\$ 555,56	\$ 560,34	\$ 1.666,67
70	\$ 1.666,67	\$ 3,59	\$ 555,56	\$ 559,14	\$ 1.111,11
71	\$ 1.111,11	\$ 2,39	\$ 555,56	\$ 557,95	\$ 555,56
72	\$ 555,56	\$ 1,20	\$ 555,56	\$ 556,75	\$ 0,00

Fuente: Banco Pacifico

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.6. Costos del servicio

Los costos son aquellas erogaciones de dinero en las que se incurren al momento de prestar un servicio, existen dos tipos de costo fijo y variable, verifique tabla 15 y 16.

5.6.1. Costos Fijos del servicio

Son aquellos valores que se deberán pagar independientemente del lugar donde se realiza el servicio.

Tabla 15. Costos fijos del servicio

Descripción	Costo anual	Costo mensual	Costo diario	Costo hora
Depreciación del carro	\$ 3800	\$ 316,67	\$ 10,56	\$ 1,3194
Depreciación de la plataforma	\$ 2600	\$ 216,67	\$ 7,22	\$ 0,9028
Diésel		\$ 250,00	\$ 8,33	\$ 1,0417
Aceite de motor		\$ 120,00	\$ 4,00	\$ 0,5000
Mantenimiento		\$ 66,67	\$ 2,22	\$ 0,2778
Llantas		\$ 162,00	\$ 5,40	\$ 0,6750
Sogas crique	\$ 380	\$ 31,67	\$ 1,06	\$ 0,1319
Cadenas	\$ 10	\$ 0,83	\$ 0,03	\$ 0,0035
Ganchos	\$ 40	\$ 3,33	\$ 0,11	\$ 0,0139
Cables para paso de batería	\$ 265	\$ 22,08	\$ 0,74	\$ 0,0920
Ganchos para abrir puertas	\$ 380	\$ 31,67	\$ 1,06	\$ 0,1319
Gato Hidráulica	\$ 120	\$ 10,00	\$ 0,33	\$ 0,0417
Juego de llaves	\$ 250	\$ 20,83	\$ 0,69	\$ 0,0868
Cuña	\$ 10	\$ 0,83	\$ 0,03	\$ 0,0035
Sueldo del chofer		\$ 593,32	\$ 19,78	\$ 2,4722
Peajes		\$ 104,00	\$ 3,47	\$ 0,4333
Luz		\$ 15,00	\$ 0,50	\$ 0,0625
Agua		\$ 30,00	\$ 1,00	\$ 0,1250
MOI (indirecta)	\$ 40	\$ 3,33	\$ 0,11	\$ 0,0139
Teléfono		\$ 42,00	\$ 1,40	\$ 0,1750
Chalecos	\$ 10	\$ 0,83	\$ 0,03	\$ 0,0035
Casco	\$ 20	\$ 1,67	\$ 0,06	\$ 0,0069
Conos	\$ 36	\$ 3,00	\$ 0,10	\$ 0,0125
Botas	\$ 120	\$ 10,00	\$ 0,33	\$ 0,0417
Guantes	\$ 20	\$ 1,67	\$ 0,06	\$ 0,0069
Camiseta	\$ 15	\$ 1,25	\$ 0,04	\$ 0,0052
Otros Costos Indirectos		\$ 30,00	\$ 1,00	\$ 0,1250
Total Costos asociados al servicio				\$ 8,7055

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.6.2. Costos Variables del servicio

Los costos variables cambian en proporción de cada kilómetro recorrido para realizar el servicio.

Tabla 16. Costos variables del servicio

Kilometraje			
Descripción	Costo mensual	Costo diario	Costo hora
Diésel	\$ 50	\$ 1,667	\$ 0,2083
Aceite de motor	\$ 40	\$ 1,333	\$ 0,1667
Llantas	\$ 35	\$ 1,167	\$ 0,1458
Peajes	\$ 35	\$ 1,1667	\$ 0,1458
Otros	\$ 25	\$ 0,833	\$ 0,1042
Costo Total			\$ 0,7708

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.7. Precio unitario de servicio

El precio unitario del servicio por arranque abarca los costos asociados al servicio más los gastos y la utilidad deseada misma que se presenta en la tabla 17.

Tabla 17. Precio unitario del servicio

Descripción	Costo mensual	Costo diario	Costo hora
Total Costos asociados al servicio			\$ 8,7055
Gastos Administrativos			
Sueldo a contadora	\$ 399,62	\$ 13,32	\$ 1,6651
Total			\$ 1,6651
Gastos Financiero			
Intereses por préstamo	\$ 84,92	\$ 2,83	\$ 0,35383
Total			\$ 0,35383
Gasto de Ventas			
Publicidad	\$ 30	\$ 1,00	\$ 0,1250
Total			\$ 0,1250
Total costos de distribución			\$ 2,1439
Costo Total			\$ 12,8683
Utilidad deseada (55,5%)			\$ 7,1419
Precio de arranque del servicio			\$ 20,0

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.8. Precio unitario de servicio por kilometro

El precio unitario por kilómetro representa los costos totales variables más la utilidad deseada.

Tabla 18. Precio unitario del servicio

<u>Descripción</u>	<u>Costo mensual</u>	<u>Costo diario</u>	<u>Costo hora</u>
Diésel	\$ 50	\$ 1,667	\$ 0,2083
Aceite de motor	\$ 40	\$ 1,333	\$ 0,1667
Llantas	\$ 35	\$ 1,167	\$ 0,1458
Peajes	\$ 35	\$ 1,1667	\$ 0,1458
Otros	\$ 25	\$ 0,833	\$ 0,1042
Costo Total			\$ 0,7708
Utilidad (30%)			\$ 0,2313
Precio Total			\$ 1,00

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.9. Precio óptimo

El precio óptimo del servicio se encuentra en un precio por arranque de \$20 y un precio por kilómetro de \$1, en base al estudio realizado que se puede observar en el grafico 6.

5.10. Presupuestos

Un presupuesto de ventas es la cantidad de servicios estimados que se van a realizar, permite conocer la rentabilidad de la empresa.

1. PRESUPUESTO DE VENTAS

Tabla 19. Presupuesto de ventas

SERVICIOS	MENSUALES	ANUALES	PRECIO DE VENTA	TOTAL
Locales	20	240	\$ 30,00	\$ 7.200,00
Fuera de la ciudad	28	336	\$ 140,00	\$ 47.040,00
TOTAL				\$ 54.240,00

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

2. PRESUPUESTO DE REQUERIMIENTO DE MATERIALES

Tabla 20. Presupuesto de requerimiento de materiales

Costos anuales "GRÚAS JÁTIVA"

Descripción	Costo anual
MP	
Depreciación Carro	\$ 3.800,00
Depreciación Plataforma	\$ 2.600,00
Diésel	\$ 3.000,00
Aceite de motor	\$ 1.440,00
Cables para paso de batería	\$ 265,00
Mantenimiento	\$ 800,04
Llantas	\$ 1.944,00
Sogas crique	\$ 380,00
Cadenas	\$ 10,00
Ganchos	\$ 40,00
Ganchos para abrir puertas	\$ 380,00
Gato Hidráulico	\$ 120,00
Juego de llaves	\$ 250,00
Cuña	\$ 10,00
Total MP	\$ 15.039,04

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

3. PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA

Tabla 21. Presupuesto mano de obra

	<u>Internos</u>	<u>Externos</u>	Total
Requerimiento	180	336	516

Detalle	Sueldo	Anual	Costo diario	Costo Hora
Trabajador	\$ 593,32	\$ 7.119,84	\$ 19,7773	\$ 2,4722

Total	7119,84
--------------	----------------

	Mensual	Anual
TOTAL HORAS	240	2.880

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

Rol de Pagos

Nombre	Cargo	Sueldo	Carga Familiar	Días laborados	Ingresos								Total Ingresos	DESCUENTO			
					Sueldo Básico	Comisiones	Sobre Tiempos	Subsidio Familiares	Décimo tercero (No acumulan)	Décimo Cuarto (No acumulan)	Vacaciones	Fondos de reserva (8,33%)		Aporte al IESS (9,45%)	Crédito	Anticipo (45% SB)	Impuesto a la renta
Jorge Chamorro	Chofer	\$ 593,32	\$ -	\$ 30,00	\$ 593,32	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 49,44	\$ 49,44	\$ 19,78	49,4236	\$ 761,41	\$ 56,07	\$ -	\$ -	\$ -

Total de descuento	Neto a recibir (Ingresos menos descuento)	Aporte patronal (12.15%)
\$ 56,07	\$ 705,34	\$ 72,09

4. PRESUPUESTO DE COSTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

Tabla 22. Presupuesto de costos asociados al servicio

CONCEPTO	VALOR
Peajes	\$ 1248
Agua	\$ 360
MOI (indirecta)	\$ 40
Depreciación del carros	\$ 3800
Depreciación del plataforma	\$ 2600
Teléfono	\$ 504
Chalecos	\$ 10
Conos	\$ 36
Botas	\$ 120
Guantes	\$ 20
Camiseta	\$ 15
Otros costos indirectos	\$ 360
TOTAL	\$ 9.113,00

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

$$\text{TASA DE APLICACIÓN} = \frac{9.113,00}{2.880,00}$$

$$\text{TASA DE APLICACIÓN} = 3,164236$$

5. PRESUPUESTO DE GASTO DE ADMINISTRACIÓN, FINANCIEROS Y VENTAS

Tabla 23. Presupuesto de gastos administración, financieros y ventas

CONCEPTO	VALOR
Gastos Administrativos	
Sueldo a contadora	\$ 4.795,44
Total	\$ 4.795,44
Gastos Financiero	
Intereses por préstamo	\$ 1.019,04
Total	\$ 1.019,04
Gasto de Ventas	
Publicidad	\$ 360
Total	\$ 360
Total costos de distribución	\$ 6.174,48

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

6. PRESUPUESTO DE COSTO DE VENTAS

Tabla 24. Presupuesto de costo de ventas

COSTO ASOCIADOS AL SERVICIO	\$ 31.271,88
COSTO DE VENTAS PRESUPUESTADO	\$ 31.271,88

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

7. ESTADO DE RESULTADOS PROFORMA

"Grúas Játiva"

Estado de resultados

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

Servicios		\$ 54.240
Enero	\$ 3.900,00	
Febrero	\$ 4.017,00	
Marzo	\$ 4.177,68	
Abril	\$ 4.219,46	
Mayo	\$ 4.346,04	
Junio	\$ 4.519,88	
Julio	\$ 4.565,08	
Agosto	\$ 4.702,03	
Septiembre	\$ 4.796,07	
Octubre	\$ 4.892,00	
Noviembre	\$ 5.002,07	
Diciembre	\$ 5.102,21	
(-)Costo asociado a servicios		\$ 31.246,20
(=)Utilidad Bruta		\$ 22.993,32
(-) Gastos Administrativos, ventas y financieros		\$ 6.174,36
(=) Utilidad Antes de impuesto a la renta		\$ 16.818,96
(-)22% Impuesto a la renta		\$ 3.700,17
Utilidad		\$ 13.118,79

Contador

Gerente

"Grúas Játiva"

Estado de resultados

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2019

Servicios	\$ 55.867,20
(-)Costo asociado a servicios	\$ 32.183,59
(=)Utilidad Bruta	\$ 23.683,61
(-) Gastos Administrativos, ventas y financieros	\$ 6.359,59
(=) Utilidad antes de Impuesto a la renta	\$ 17.324,02
(-)22% Impuesto a la renta	\$ 3.811,28
Utilidad	\$ 13.512,74

Contador

Gerente

"Grúas Játiva"

Estado de resultados

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2020

Servicios	\$ 58.101,89
(-)Costo asociado a servicios	\$ 33.470,93
(=)Utilidad Bruta	\$ 24.630,96
(-) Gastos Administrativos, ventas y financieros	\$ 6.613,97
(=) Utilidad antes de Impuesto a la renta	\$ 18.016,99
(-)22% Impuesto a la renta	\$ 3.963,74
Utilidad	\$ 14.053,25

Contador

Gerente

"Grúas Játiva"

Estado de resultados

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

Servicios	\$ 58.682,91
(-)Costo asociado a servicios	\$ 35.144,48
(=)Utilidad Bruta	\$ 23.538,43
(-) Gastos Administrativos, ventas y financieros	\$ 6.944,67
(=) Utilidad antes del Impuesto a la renta	\$ 16.593,76
(-)22% Impuesto a la renta	\$ 3.650,63
Utilidad	\$ 12.943,13

Contador

Gerente

"Grúas Játiva"

Estado de resultados

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2022

Servicios	\$ 60.443,39
(-)Costo asociado a servicios	\$ 3.6901,7
(=)Utilidad Bruta	\$ 23.541,69
(-) Gastos Administrativos, ventas y financieros	\$ 7.291,91
(=) Utilidad antes del Impuesto a la renta	\$ 16.249,78
(-)22% Impuesto a la renta	\$ 3.574,95
Utilidad	\$ 12.674,83

Contador

Gerente

8. PRESUPUESTO DE EFECTIVO

Tabla 25. Presupuesto de efectivo

SALDO INICIAL		\$ 35.306,92
ENTRADAS DE EFECTIVO		\$ 54.240,00
Servicios a crédito	\$ 16.272,00	
Servicios al contado	\$ 37.968,00	
EFFECTIVO DISPONIBLE		\$ 89.546,92
SALIDAS DE EFECTIVO		
Pago de deudas	\$ 16.083,34	
Compras de materiales al contado	\$ 10.527,33	
Mano de obra	\$ 7.119,84	
CIF	\$ 9.113,00	
Gastos de administración, financieros y ventas	\$ 6.174,48	
Pago de impuestos	\$ 0	
TOTAL SALIDAS		\$ 49.017,99
FLUJO NETO PRESUPUESTADO		\$ 40.528,93

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.11. Índices de evaluación del proyecto

La tabla de índices de evaluación de inversiones nos permite determinar si para el inversionista el proyecto es o no conveniente.

Tabla 26. Índice de evaluación de proyectos

Periodo	Ingresos	Tasa de oportunidad	15,50%	EA	Flujo Neto a VP	Acumulado con tasa de oportunidad (DPB)
		Egresos	Flujo Neto de Caja	Acumulado sin Tasa de oportunidad (PB)		
0		\$ 162.082,91	\$ -162.082,91	\$162.082,91	\$162.082,91	\$162.082,91
1	\$ 54.240,00		\$ 54.240,00	\$107.842,91	\$46.961,04	\$115.121,87
2	\$ 55.867,20		\$ 55.867,20	\$51.975,71	\$41.878,68	\$73.243,20
3	\$ 58.101,89		\$ 58.101,89		\$37.708,94	\$35.534,26
4	\$ 58.682,91		\$ 58.682,91		\$32.974,91	\$2.559,34
5	\$ 60.443,39		\$ 60.443,39		\$29.406,20	\$26.846,86
Valor presente neto		VAN	\$ 26.846,86			
Tasa Interna de retorno modificada		TIR	22,22%	Efectivo Anual		
Tasa de reinversión		RI	15,50%	Efectivo Anual		
Tasa Interna de retorno modificada		TIRM	19,10%	Efectivo Anual		
Periodo de recuperación de la inversión		PB	2,93	Años		
Periodo de recuperación de la inversión con tasa de oportunidad		DPB	3,94	Años		

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

5.11. Punto de Equilibrio (PE)

El punto de equilibrio es aquel en el que la empresa no genera ganancias así como tampoco pérdidas.

Tabla 27. Costos fijos mensuales

Descripción	Costo mensual
Depreciación del carro	\$ 316,67
Depreciación de la plataforma	\$ 216,67
Diésel	\$ 250,00
Aceite de motor	\$ 120,00
Mantenimiento	\$ 66,67
Llantas	\$ 162,00
Sogas crique	\$ 31,67
Cadenas	\$ 0,83
Ganchos	\$ 3,33
Cables para paso de batería	\$ 22,08
Ganchos para abrir puertas	\$ 31,67
Gato Hidráulico	\$ 10,00
Juego de llaves	\$ 20,83
Cuña	\$ 0,83
Sueldo del chofer	\$ 593,32
Peajes	\$ 104,00
Luz	\$ 15,00
Agua	\$ 30,00
MOI (indirecta)	\$ 3,33
Teléfono	\$ 42,00
Chalecos	\$ 0,83
Casco	\$ 1,67
Conos	\$ 3,00
Botas	\$ 10,00
Guantes	\$ 1,67
Camiseta	\$ 1,25
Otros Costos Indirectos	\$ 30,00
Costos asociados al servicio	\$ 2.089,32

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

Tabla 28. Gastos mensuales

Gastos Administrativos	
Sueldo a contadora	\$ 399,61
Total	\$ 399,61
Gastos Financiero	
Intereses por préstamo	\$ 84,92
Total	\$ 84,92
Gasto de Ventas	
Publicidad	\$ 30,00
Total	\$ 30,00
Total costos de distribución	\$ 514,53
Costo Total	\$ 2.603,85

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

Tabla 29. Costos variables mensuales

Costo Variable por servicio

Descripción	Costo mensual	Costo diario	Costo hora
Diésel	\$ 50,00	\$ 1,67	\$ 0,21
Aceite de motor	\$ 40,00	\$ 1,33	\$ 0,17
Llantas	\$ 35,00	\$ 1,17	\$ 0,15
Peajes	\$ 35,00	\$ 1,17	\$ 0,15
Otros	\$ 25,00	\$ 0,83	\$ 0,10
Costo Total	-	-	\$ 0,77
Utilidad		\$ 0,30	\$ 0,23
PrecioTotal			\$ 1,00

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

Precio de por servicio	\$ <u>20,00</u>
------------------------	-----------------

$$Q_e = \frac{\text{Costo Fijo}}{(\text{Precio Unitario} - \text{CV unitario})}$$

Cantidad de Equilibrio =	135
--------------------------	-----

Ingreso Equilibrio =	\$ 2.708,23
----------------------	-------------

Tabla 30. Punto de equilibrio

Servicios (ventas)	Costo total	Ingresos Ventas
0	\$ 2.603,85	\$ -
20	\$ 2.619,27	\$ 400,00
40	\$ 2.634,68	\$ 800,00
60	\$ 2.650,10	\$ 1.200,00
80	\$ 2.665,52	\$ 1.600,00
100	\$ 2.680,93	\$ 2.000,00
120	\$ 2.696,35	\$ 2.400,00
140	\$ 2.711,77	\$ 2.800,00
160	\$ 2.727,18	\$ 3.200,00
180	\$ 2.742,60	\$ 3.600,00
200	\$ 2.758,02	\$ 4.000,00
220	\$ 2.773,43	\$ 4.400,00
240	\$ 2.788,85	\$ 4.800,00
260	\$ 2.804,27	\$ 5.200,00
280	\$ 2.819,68	\$ 5.600,00
300	\$ 2.835,10	\$ 6.000,00
320	\$ 2.850,52	\$ 6.400,00
340	\$ 2.865,93	\$ 6.800,00
360	\$ 2.881,35	\$ 7.200,00
380	\$ 2.896,77	\$ 7.600,00
400	\$ 2.912,18	\$ 8.000,00

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

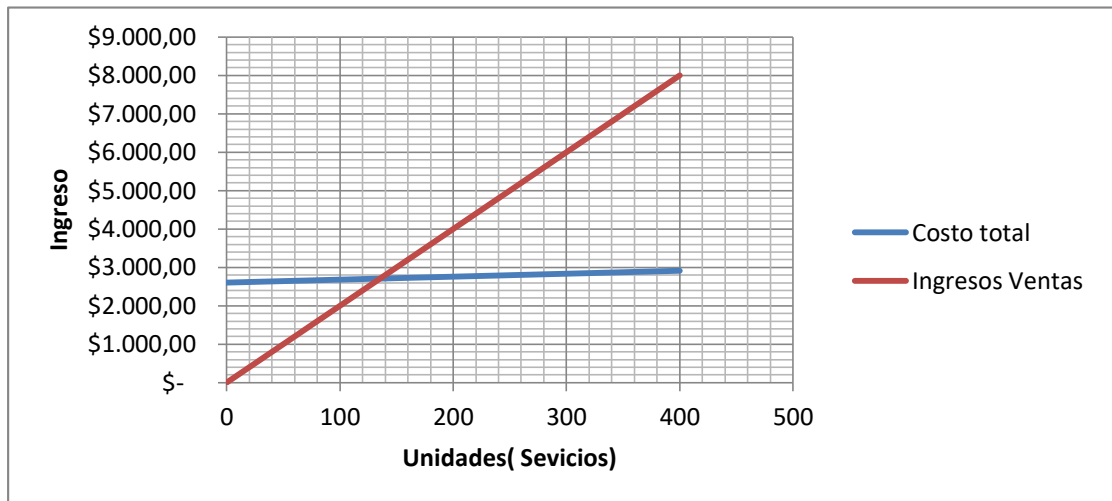


Gráfico 25. Punto de equilibrio

Fuente: Ramiro Játiva

Elaborado por: Játiva Vanessa

Análisis

El punto de equilibrio es aquel en el que un negocio recupera la inversión que ha realizado en el cual no genera ni pérdidas así como tampoco ganancias, es a partir de ese punto en adelante en el que empieza a generar utilidad para la empresa, en este caso estudiado se pudo determinar que el punto de equilibrio se lo obtiene en 135 servicios mensuales y un ingreso de \$2708,23 mensuales, los ingresos que se deben realizar se los puede conseguir invirtiendo en publicidad para aumentar el número de servicios, al igual que buscando nuevos convenios con empresas para fortalecer el nivel productivo.

5.12. Presupuesto de efectivo

EMPRESA "Grúas Játiva" S.A.
PRESUPUESTO DE EFECTIVO
PRIMER AÑO 2018

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SERVICIOS (DATO INFORMATIVO) INGRESOS:	3.900,00	4.017,00	4.177,68	4.219,46	4.346,04	4.519,88	4.565,08	4.702,03	4.796,07	4.892,00	5.002,07	5.102,21
Servicios al contado	2.730,00	2.811,90	2.924,38	2.953,62	3.042,23	3.163,92	2.739,05	2.821,22	2.877,64	2.935,20	3.001,24	3.061,33
Recuperación de cartera		780,00	1.193,40	1.237,24	1.261,66	1.291,15	1.338,58	1.365,00	1.396,91	1.429,42	1.458,01	1.489,61
TOTAL INGRESOS:	2.730,00	3.591,90	4.117,78	4.190,86	4.303,89	4.455,07	4.077,63	4.186,22	4.274,56	4.364,62	4.459,25	4.550,94
COMPRAS (DATO INFORMATIVO) EGRESOS:	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85	2.603,85
Costos asociados al servicio	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70	1.822,70
Pago de cartera		781,16	781,16	781,16	781,16	781,16	781,16	781,16	781,16	781,16	781,16	781,16
Gastos de administración, financiero, ventas	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53	514,53
Préstamo Bancario	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56	555,56
TOTAL EGRESOS:	2.892,79	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94	3.673,94
FLUJO DE EFECTIVO NETO	-	-	443,84	516,92	629,95	781,13	403,69	512,28	600,62	690,68	785,31	877,00
EFECTIVO INICIAL	5.000,00	4.837,22	4.755,18	5.199,01	5.715,93	6.345,87	7.127,01	7.530,69	8.042,98	8.643,60	9.334,27	10.119,58
EFECTIVO FINAL	4.837,22	4.755,18	5.199,01	5.715,93	6.345,87	7.127,01	7.530,69	8.042,98	8.643,60	9.334,27	10.119,58	10.996,58
EFECTIVO MÍNIMO REQUERIDO	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
SALDO EXCEDENTE DE EFECTIVO	\$ 2.837,22	\$2.755,18	\$3.199,01	\$3.715,93	\$4.345,87	\$5.127,01	\$5.530,69	\$6.042,98	\$6.643,60	\$7.334,27	\$8.119,58	\$8.996,58

Tabla 31. Presupuesto de efectivo

Fuente: Játiva Ramiro

Elaborado por: Játiva Vanessa

Tabla 32. Presupuesto de efectivo anual

EMPRESA "Grúas Játiva" S.A.
PRESUPUESTO DE EFECTIVO
CINCO PRIMEROS AÑOS (2018-2022)

CONCEPTO	2018	2019	2020	2021	2022
SERVICIOS (DATO INFORMATIVO)	54.240,00	55.867,20	58.101,89	58.682,91	60.443,39
INGRESOS:					
Servicios al contado	37.968,00	39.107,04	40.671,32	41.078,03	42.310,38
Recuperación de cartera		10.848,00	16.597,44	17.207,10	17.546,77
TOTAL INGRESOS:	37.968,00	49.955,04	57.268,76	58.285,13	59.857,15
COMPRAS (DATO INFORMATIVO)	31.271,88	31.897,32	32.535,26	32.860,62	33.517,83
EGRESOS:					
Costos asociados al servicio	21.890,32	22.328,12	22.774,68	23.002,43	23.462,48
Pago de cartera		9.381,56	9.569,20	9.760,58	9.858,18
Gastos de administración, financiero, ventas	6.174,36	6.297,85	6.423,80	6.488,04	6.617,80
TOTAL EGRESOS:	28.064,68	38.007,53	38.767,68	39.251,05	39.938,47
FLUJO DE EFECTIVO NETO	9.903,32	11.947,51	18.501,08	19.034,08	19.918,68
EFECTIVO INICIAL	5.000,00	14.903,32	26.850,83	45.351,91	64.385,99
EFECTIVO FINAL	14.903,32	26.850,83	45.351,91	64.385,99	84.304,67
EFECTIVO MÍNIMO REQUERIDO	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00	24.000,00
SALDO EXCEDENTE DE EFECTIVO	\$- 9.096,68	\$ 2.850,83	\$ 21.351,91	\$ 40.385,99	\$ 60.304,67

Fuente: Játiva Ramiro
Elaborado por: Játiva Vanessa

5.13. Costo Beneficio

Tabla 33. Costo beneficio

Tasa de oportunidad	15,50%		
Nº	Inversión	Ingresos	Costos
0	\$ 74033,71		
1		\$ 54.240,00	\$ 37.271,88
2		\$ 55.867,20	\$ 31.897,32
3		\$ 58.101,89	\$ 32.535,26
4		\$ 58.101,89	\$ 32.860,62
5		\$ 60.443,39	\$ 33.517,83

Σ^1	\$ 188.603,28
Σ^2	\$ 112.068,08
Costo menos Inversión	\$ 186.101,79

Beneficio Costo	1,013441511
-----------------	-------------

Análisis

Al finalizar el estudio se determinó que los costos fijos en los que incurre el servicio de grúas es de \$8,7055, los costos variables por kilómetro son de \$0,7708, dando como resultado que el precio optimo fijo es de 20\$ y el variables por kilómetro es de \$1.

Es factible implementar una nueva maquinaria debido a que se determinó que los beneficios van a ser mayores que los costos se va a empezar a tener una rentabilidad a partir del 5 año según se muestra en la tabla 26.

CONCLUSIONES

*El negocio está constituido como persona natural no obligado a llevar contabilidad, sin embargo no se encuentra bien estructurada, esto genera una inadecuada organización debido a que por escrito no se encuentran los objetivos y metas que tiene la empresa, y los integrantes del negocio no persiguen objetivos comunes.

*Los trabajadores no cuentan con manuales de funciones, flujogramas de procesos, procesos de atención al cliente, procesos de manipulación del vehículo, únicamente reciben una inducción misma que genera los conocimientos básicos, y esto generan estancamiento profesional y conformismo con el trabajo.

*Existe un fuerte potencial debido a las alianzas estratégica que se tiene con empresas, sin embargo se ve descuidado el sector particular, este es un mercado muy grande debido a que muchos propietarios de vehículos no tienen sus carros asegurados.

*El propietario no invierte muchos recursos en publicidad, en la actualidad el auge de la tecnología está en marcha por lo existe un mercado potencialmente insatisfecho, es importante cubrir la mayor parte del mercado para obtener mayor ganancia.

*El negocio no maneja información financiera la contadora únicamente realiza las declaraciones, el nivel de endeudamiento que posee la empresa es de \$21.765,31 es decir 33 cuotas de \$769,63 mismas que deben ser pagadas hasta el 13 de Agosto del 2021 en el Banco Procredit S.A.

* Al finalizar el estudio se determinó que los costos fijos en los que incurre el servicio de grúas es de \$8,7055, los costos variables por kilómetro son de \$0,7708, dando como resultado que el precio optimo fijo es de 20\$ y el variables por kilómetro es de \$1.

* El mercado automotriz está aumentando y el propietario ha sabido utilizar la maquinaria que posee, después del estudio realizado es factible implementar en una nueva maquinaria debido a que se determinó que los costos menos la inversión van a tener un resultado favorable de \$186.101,79, se empezara a tener una rentabilidad a partir del 5 año.

RECOMENDACIONES

*Implementar por escrito en las instalaciones del negocio la misión, visión, valores institucionales, organigrama estructural, esto permitirá que todos los miembros que la conforman persigan estos ideales y a la vez se refleje una organización interna.

*Otorgar a los trabajadores manuales de funciones, flujogramas de procesos, procesos de atención al cliente, procesos de manipulación del vehículo, conjuntamente con una correcta inducción y una evaluación periódica de los trabajadores, esto permitirá que los trabajadores sepan con claridad cuáles son sus tareas y los procesos a seguir para ofrecer un servicio de calidad a los clientes. Capacitar al personal periódicamente en diferentes ámbitos como por ejemplo: en el uso de la maquinaria, nuevas reformas de tránsito, primeros auxilios, etc. Esto permitirá que los trabajadores estén en constante aprendizaje mismo que se verá reflejado en su desempeño laboral.

*Buscar nuevas alianzas estratégicas con instituciones u empresas del sector automotriz, y abarcar el mercado particular a través de redes sociales que están en tendencia, sin dejar de lado invertir en los medios de comunicación tradicionales los que permitirán un aumento del servicio de grúas.

*Invertir en publicidad es uno de los factores cruciales en el incremento de servicios, es importante dar a conocer sobre el servicio que se ofrece a través de los medio tradicionales como tarjetas de presentación, el diario, sin embargo el auge del momento son las redes sociales por lo que se debería crear cuentas del negocio en facebook, instagram, twitter.

* Se recomienda implementara manuales de funciones que se encuentran en la tabla 7 y 8, indican que la contadora debe elaborar los estados financieros mismos que deben ser entregados mensualmente, el endeudamiento que maneja el propietario debe ser analizado a través de estos documentos para una mejor toma de decisiones .

*Se recomienda mantener el precio para los clientes mismos que son \$20 de arranque y \$1 por kilómetro debido a que es un precio competitivo en el mercado.

*Implementar una nueva plataforma, debido a que es rentable, los beneficios de implementar otro vehículo al servicio, sin embargo se recomiende implementar una nueva forma de pago para los clientes mismas que permitirá realizar más servicios, a través de “Datafast”, esta es una red de pagos que maneja todas las tarjetas de crédito.

.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, J. (2016). *EAE Business School*. Retrieved from EAE Business School:

<http://www.eaprogramas.es/empresa-familiar/tipos-de-negocios-y-sus-principales-caracteristicas>

Altuve, J. G. (2005). *El uso del valor actual neto y la tasa interna de retorno para la valoración de las decisiones de inversión*. Red Actualidad Contable Faces.

Anónimo. (2008). *ECOTEC*. Retrieved from Análisis del Flujo de Efectivo:

http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cestudiantes%5Ctrabajos_de_clases/31366_pasantia_429.pdf

Anónimo. (2010, Octubre 17). *EcuRed*. Retrieved from EcuRed:

<https://www.ecured.cu/Rentabilidad>

Anónimo. (2018, Abril 27). *Activa conocimiento*. Retrieved from Activa conocimiento:

<http://activaconocimiento.es/las-cinco-fuerzas-de-porter/>

ANT. (2017, Diciembre 14). *Agencia Nacional de Tránsito*. Retrieved from Agencia Nacional de Tránsito: <https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/estadisticas#siniestros-2017>

Benjamín, G. (2017). *Contabilidad de costos en la alta gerencia: teórico-práctico*. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.

Brojt, D. (2010). *La empresa con destino: cómo y por qué profesionalizar una empresa pequeña o mediana. Small business*. Ediciones Granica.

Checo Paulino, E. M. (2009). *Costos estándar aplicados al establecimiento de los estándares de los tres elementos básicos del costo*. El Cid Editor | apuntes.

Correa, F. (2009). *Administración*. El Cid Editor | apuntes.

- Diana, T. J. (2009, Enero). *La contabilidad en los diferentes tipos de empresa*. El Cid Editor apuntes .
- Ecuador, A. d. (2018, Enero 16). *Asociación de empresas automotroces del Ecuador* . Retrieved from Asociación de empresas automotroces del Ecuador : <http://www.aeade.net/en-2017-el-sector-automotor-registro-una-recuperacion-alineada-con-la-economia-nacional/>
- Espinosa, R. (2013, Julio 29). *Roberto Espinosa* . Retrieved from Roberto Espinosa : <http://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Fernandez, Brío, & Junquera. (2009). *Iniciación a los negocios aspectos directivos*. España: EParaninfo.
- Groppe. (2012, Julio 05). *Groppe*. Retrieved from Groppe: <http://www.groppeimprenta.com/manuales-blog/84-los-reglamentos-en-una-empresa.html>
- INEC. (2014). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos* . Retrieved from Instituto Nacional de Estadísticas y Censos : http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/Publicaciones/Anuario_de_Estad_de_Transporte_2014.pdf
- INEC. (2016). *Ecuador en cifras*. Retrieved from Ecuador en cifras: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/2016/2016_AnuarioTransportes_%20Principales%20Resultados.pdf
- INEC. (2016). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Retrieved from Instituto Nacional de Estadísticas y Censos:

www.ecuadorencifras.gob.ec/...Economicas/Estadistica%20de%20Transporte/.../2016_

A

Jimenez, D. T. (2009). *La contabilidad y los diferentes tipos de empresas* . El Cid Editor | apuntes.

Jumbo, A. (2012, Octubre 13). *La contabilidad de costos en la virtualidad*. Retrieved from Metodología para el punto de equilibrio:

<http://lacontabilidaddecostosenlavirtualidad.blogspot.com/>

Leiva, R. (2015, Junio). *Markets* . Retrieved from Markets :

<http://www.5fuerzasdeporter.com/>

Lozano, A. (2009). *Presupuesto*. El Cid Editor | apuntes.

Martín, J. (2017, Mayo 15). *CEREM International Business School* . Retrieved from CEREM International Business School : <https://www.cerem.ec/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el>

Mora, F. (2009). *El cálculo del precio dentro de la producción*. El Cid Editor | apuntes.

Nieto, P. (2008, julio 18). *color abc*. Retrieved from color abc:

<http://www.abc.com.py/articulos/producto-bien-servicio-idea-que-son-1085080.html>

Ortiz Ibáñez, L. (2011). *Estudio técnico de factibilidad y viabilidad para un nuevo modelo de gestión de La UCI. B - Unidad de Cuidados Intensivos “Doña Pilar”*.

Polo García, B. (2017). *Contabilidad de costos en la alta gerencia: teórico-práctico*. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.

Polo García, B. (2017). *Contabilidad de costos en la alta gerencia: teórico-práctico*. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.

- Polo, G. (2017). *Contabilidad de costos en la alta gerencia: teórico-práctico*. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- PONDUELA, R. P. (2004). *javeriana.edu*. Retrieved from javeriana.edu:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis73.pdf>
- Sinisterra, G. (2011). *Contabilidad de Costos*. Ecoe Ediciones.
- Soto, C. A. (2011). *Presupuestos empresariales*. Bogotá: Ecor .
- Transito, A. N. (2017, Octubre). *Agencia Nacional de Transito* . Retrieved from Agencia Nacional de Transito :
<file:///C:/Users/Ramiro/Downloads/siniestros%20octubre%202017.pdf>
- Váquiroy, J. D. (2010, Febrero 23). *Pymes Futuro*. Retrieved from Pymes Futuro:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/AN/PI/AM/10/Periodo.pdf
- YAGUAL, A. M. (2017, eNERO). *Repositorio puce*. Retrieved from Repositorio puce:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12977/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Yucra, L. (2013, Febrero 17). *Auditoría Operativa Administrativa*. Retrieved from Auditoría Operativa Administrativa:
<http://auditoriaoperativayadministrativadued1.blogspot.com/2013/02/areas-criticas-de-una-empresa.html>

ANEXOS

Anexo 1 Plan de tesis



**Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Ibarra**

**ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL
“ENCI”**

PLAN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA AMPLIACIÓN DEL NEGOCIO DE LUIS
RAMIRO JÁTIVA CHAMORRO EN LA CIUDAD DE IBARRA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN CONTABLE, FINANCIERA Y TRIBUTARIA E.2**

AUTOR/A: Vanessa Skarley Játiva Peña

IBARRA, JULIO – 2017

NOMBRE DEL PROYECTO

Estudio de factibilidad para la ampliación del negocio servicio de winchas del Ramiro Játiva Chamorro en la ciudad de Ibarra.

NOMBRE DEL PROYECTO

Estudio de factibilidad para la ampliación del negocio servicio de winchas del Ramiro Játiva Chamorro en la ciudad de Ibarra.

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA (ANTECEDENTES)

El negocio winchas del señor Ramiro Játiva es una pequeña empresa dedicada a la prestación de servicios, transporte de carga (vehículos), inicio sus operaciones en el mes de Abril el 2000 como micro empresario, comenzando sus labores con ECU-ASISTENCIA una empresa dedicada a ayudar a sus clientes en el momento oportuno basada en el espíritu de servicio y entrega al trabajo, dicha empresa trabajo con aseguradoras de vehículos.

Mediante una charla con el propietario ya mencionado se conoce que la idea de iniciar con el negocio surgió de una conversación con un amigo de la infancia, preocupado y a su vez impulsado por la necesidad de los consumidores, se tomando así la decisión de crecer e impulsar el negocio que hasta el día de hoy sigue en marcha, tomando como soporte para el negocia unos cuantos ahorros y un crédito en el banco, este negocio no solo pensó en un progreso personal sino ayudar dando fuentes de trabajo. Actualmente este negocio ubicado en la ciudad de Ibarra en las calles 13 de Abril y Guayas cuenta con tres empleados y quiere seguir creciendo.

Al entablar un plática con el propietario se pudo, define que esta empresa puede seguir creciendo sin embargo necesita un instrumento el cual no permita que se ocasionen pérdidas o

fraudes por desconocimiento, así como detectar problemas que afecten al negocio y perjudique el adecuado cumplimiento de sus objetivos estipulados.

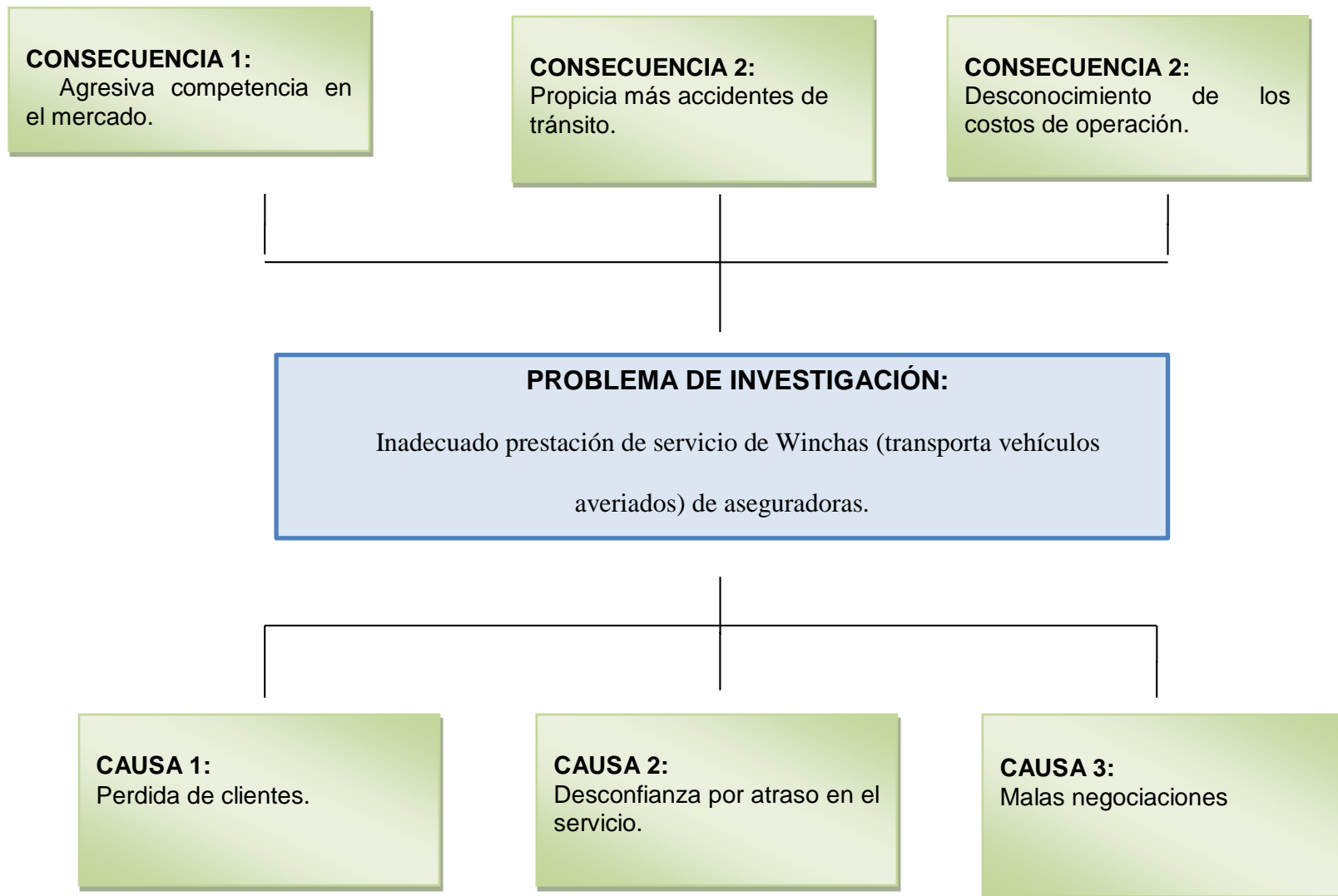
El presente proyecto es una investigación basada en un modelo de investigación de acción y que pretende diagnosticar la carencia de winchas para la implementación de un vehículo de servicio de transporte de automóviles asegurados. Determinar a su vez si es rentable la inversión en la implementación del nuevo vehículo para el transporte de automóviles accidentados y averiados.

La no implementación de un nuevo vehículo produce más accidentes de tránsito debido a la interferencia de las vías de acceso, desconfianza en el cliente, malas negociaciones por desconocimiento de los costos en los que incurre el servicio, en la ciudad de Ibarra a las personas afiliadas a seguros de vehículos.

Otra de las debilidades que se presentan es el desconocimiento en el campo de costos reales en los que incurre el negocio, pudiendo de esta manera estimar el margen de ganancia y por ende el precio ideal del servicio.

Finalmente en un breve vistazo a la organización se observó un alto riesgo en la implementación de los resultados de los estados financieros, no existen indicadores financieros que le permitan al propietario del negocio tener con claridad la realidad de su situación financiera por ende impidiendo la adecuada toma de decisiones.

Para un mejor entendimiento del problema se presenta el siguiente árbol de causas y efecto.



JUSTIFICACIÓN

La motivación que se da para la consecución de este proyecto de investigación es el hecho de impulsar este negocio brindándole una visión clara y concreta de lo que realmente es más conveniente para la misma.

Plenamente consciente y a favor de que una correcta evaluación de los costos en los que incurre al realizar la prestación de servicios, es indispensable para el buen manejo del negocio así como para la toma de decisiones y la persecución de los objetivos, garantiza de esta manera la adecuada y oportuna administración de los riesgos, la protección de los recursos con los que cuenta el negocio.

El nivel de importancia de la presente investigación se establece con respecto al impacto que tendría provisionarse de un nuevo vehículo para auxilios en la ciudad de Ibarra, evaluar el costo del servicio a detalle para valorar los costos vigentes y analizar los mismos.

El estudio de esta empresa es relevante debido a que los beneficiarios de esta investigación tanto presente como futuramente es para dueño del negocio Ramiro Játiva debido a que podrá obtener una resolución clara al finalizar la misma en la que se podrá diagnosticar si es factible o no invertir o no en el nuevo vehículos, así mismo como las personas que mantienen a sus vehículos afiliadas a seguros, debido a que el servicio se lo realizara de manera eficaz y eficiente en el tiempo estipulado, evitando así futuros accidentes por interferencias en las vías de acceso, determinando así su factibilidad en el mercado.

Generalmente las personas aseguradas que se encuentran y están aledañas a la ciudad de Ibarra sufren desperfectos en sus vehículos impidiendo seguir con sus labores, tiene que esperar mucho tiempo para ser atendidos esto debido a la falta de vehículos, la que impide que el

servicio sea eficaz y eficiente. Esto impide cumplir los objetivos del negocio ya que ellos se enfocan en brindar un servicio muy ágil en el momento de necesidad del cliente.

La expectativa de esta investigación se basa también en la investigación de los costos en los que se incurre el servicio puesto que el dueño la ha hecho hasta el día de hoy de una manera empírica, de esta manera se evaluará si los precios estipulados están acorde con los costos y gastos en los que incurren, sin dejar por demás su margen de ganancia.

4 OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de factibilidad para la ampliación del negocio servicio de winchas del Ramiro Játiva en la ciudad de Ibarra.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar a través de un diagnóstico la realidad presente del negocio en cuanto a lo financiero y el nivel de endeudamiento.
- Evaluando los costos en los que se incurren y determinar el precio óptimo del servicio.
- Diagnosticar la factibilidad de implementar un nuevo vehículo para el servicio de winchas del negocio de Ramiro Játiva en la ciudad de Ibarra.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El soporte más adecuado para una investigación son las bases teóricas, dando de esta manera una visión más detallada y profunda de conocimientos, mismos que deben estar basados en relación al tema de investigación, también se evaluará el proceso de la administración.

Se pretende evaluar cómo se encuentra la información financiera del negocio misma que se tomara como soporte para la adecuada evaluación y toma de decisiones y el adecuado estudio de mercado, evaluando a su vez los costos en los que incurre la empresa al momento de prestar sus servicios determinando un adecuado precio.

Determinar si realmente es necesario implementar un nuevo vehículo mismo que servirá para el servicio y si el impacto de esta inversión será realmente beneficioso tanto para los clientes como para el propietario.

A continuación se detalla el esquema de los potenciales o posibles contenidos que tendrá esta investigación misma que permitirá el logro de los objetivos de investigación, mismos que se presentan como capítulos en el esquema de marco teórico.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

- 1.1. La empresa
 - 1.1.1. Definición
 - 1.1.2. Clasificación por su actividad
 - 1.1.3. Concepto del tipo de negocio
 - 1.1.4. Características del negocio
 - 1.1.5. Objetivos institucionales de la empresa
 - 1.1.6. La Administración
 - 1.1.6.1. Planeación
 - 1.1.6.2. Organización
 - 1.1.6.3. Dirección
 - 1.1.6.4. Control
 - 1.1.7. Áreas críticas específicas del negocio
 - 1.1.8. Normas y Reglamentos de la empresa
 - 1.2. **Estudio de Factibilidad**
 - 1.2.1. Conceptos del estudio
 - 1.2.2. Características
 - 1.2.3. Objetivos
 - 1.2.4. Componentes
 - 1.3 **La contabilidad**
 - 1.3.1. Principios de la Contabilidad Generalmente aceptados
 - 1.3.2. Tipos de contabilidad
 - 1.3.2.1. Contabilidad de costos
 - 1.3.2.2. Contabilidad de servicios
- ### **2. CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO Y/O ESTUDIO DE MERCADO**
- 2.1. Antecedentes diagnóstico
 - 2.2. Objetivos diagnósticos

- 2.2.1. Objetivo General
- 2.2.2. Objetivos Específicos
- 2.3. Variables Diagnósticas
- 2.4. Indicadores
- 2.5. Matriz de relación
- 2.6. Mecánica Operativa
 - 2.6.1. Población o universo
 - 2.6.2. Muestra
 - 2.6.3. Información primaria
 - 2.6.3.1. Encuestas
 - 2.6.3.2. Entrevistas
 - 2.6.3.3. Observación
 - 2.6.4. Información secundaria
- 2.7 Tabulación y análisis de la información
 - 2.7.1 Encuestas aplicadas a los despachadores
 - 2.7.2 Entrevistas aplicadas a los empleados
 - 2.7.3 Observación
- 2.8 FODA
- 2.9 Estrategias FA, FO, DO, DA
- 2.10. Determinación del problema diagnóstico

3. CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO Y/O ESTUDIO DE MERCADO

- 3.1. Antecedentes diagnóstico
- 3.2. Objetivos diagnósticos
 - 3.2.1. Objetivo General
 - 3.2.2. Objetivos Específicos
- 3.3. Variables Diagnósticas
- 3.4. Indicadores
- 3.5. Matriz de relación
- 3.6. Mecánica Operativa
 - 3.6.1. Población o universo

- 3.6.2.** Muestra
- 3.6.3.** Información primaria
 - 3.6.3.1.** Encuestas
 - 3.6.3.2.** Entrevistas
 - 3.6.3.3.** Observación
- 3.6.4.** Información secundaria
- 3.7** Tabulación y análisis de la información
 - 3.7.1** Encuestas aplicadas a los despachadores
 - 3.7.2** Entrevistas aplicadas a los empleados
 - 3.7.3** Observación
- 3.8** FODA
- 3.9** Estrategias FA, FO, DO, DA
- 3.10.** Determinación del problema diagnóstico

4 CAPÍTULO III PROPUESTA

- 4** Estudio de factibilidad
 - 4.1** Objetivo del estudio
 - 4.2.** Características del Proyecto
 - 4.2.1** Naturaleza del proyecto
 - 4.2.2** Importancia
 - 4.2.3.** Localización
 - 4.3.** Estudio de mercado
 - 4.3.1.** El servicio
 - 4.3.2.** Identificación de servicio
 - 4.3.3.** Servicios sustitutivos o similares
 - 4.4.** La demanda
 - 4.4.1.** Distribución y tipología de los consumidores
 - 4.4.2.** Componentes actuales
 - 4.4.3.** Estadísticas Básicas
 - 4.4.4.** Metodología para evaluación de los datos

- 4.4.5. Determinación de la curva de la demanda
- 4.4.6. Determinación de la demanda actual y futura
- 4.4.7. Fracción de la demanda que atenderá el proyecto
- 4.4.8. Factores a considerar en la demanda actual y futura
- 4.5. La oferta
 - 4.5.1. Distribución y tipología de los Oferentes
 - 4.5.2. Comportamiento Actual
 - 4.5.3. Series estadísticas básicas
 - 4.5.4. Determinación de la oferta actual y futura
 - 4.5.5. Metodología para la evaluación de los datos
 - 4.5.6. Factores que consideran la oferta futura
 - 4.5.7. Capacidad instalada y ociosa de los oferentes
 - 4.5.8. Planes y proyectos de ampliación de la capacidad instalada
- 4.6. Precio del servicio
 - 4.6.1. Serie Histórica de Precios
 - 4.6.2. Análisis y evaluación de datos
- 4.7. Estudio técnico
 - 4.7.1. Descripción del proceso
 - 4.7.2. Flujograma de procesos
 - 4.7.3. Equipos y herramientas
- 4.8. Estudio Financiero
 - 4.8.1. Necesidades totales de capital
 - 4.8.1.1. Requerimiento Total de Activos
 - 4.8.1.1.1. Activos Fijos Tangibles
 - 4.8.2.1. Activos Fijos Intangibles
 - 4.8.2.1.1. Capital de Trabajo
 - 4.8.3.1. Fuentes de Financiamiento
 - 4.8.4.1. Condiciones del Crédito
 - 4.8.4.2. Estructura de costo con financiamiento
 - 4.8.4.3. Estado de ganancias y pérdidas con financiamiento

- 4.8.4.4. Flujo de caja con financiamiento
- 4.8.4.5 Ingresos totales anuales
- 4.8.4.6 Capacidad de pago
- 4.8.4.7. Índices de evaluación del proyecto
 - 4.8.4.7.1. Valor Actual Neto (VAN)
 - 4.8.4.7.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)
 - 4.8.4.7.3. Punto de Equilibrio (PE)
 - 4.8.4.7.4. Costos Unitarios
- 4.9.1 Control Interno Financiero
 - 4.9.1.1 Indicadores financieros
 - 4.9.1.2 Determinación
 - 4.9.1.3 Evaluación
 - 4.9.1.4 Toma de decisiones

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA

En el presente proyecto se examinará la información y datos conseguidos mediante los diferentes métodos y técnicas que permitirán demostrar la situación real en la que se encuentra el negocio del señor Ramiro Játiva.

MÉTODOS GENERALES

Método Inductivo

El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico usual, en el que pueden distinguirse cuatro

pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. Por lo tanto este método se la va a desarrolla en el capítulo número uno y dos del presente proyecto.

Método Deductivo

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez, es decir este método se lo va a aplicar en el capítulo número dos .

Método analítico – sintético

Método Analítico: Este método implica el análisis, esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes.

Método Sintético: Implica la síntesis esto es, unión de elementos para formar un todo.

El juicio analítico implica la descomposición del fenómeno, en sus partes constitutivas. Es una operación mental por la que se divide la representación totalizadora de un fenómeno en sus partes. En método se utilizara en el capítulo de número tres.

TÉCNICAS

Las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales que nos permiten recolectar información de los que se vale el investigador para poder conocer acerca de los hechos y acceder a su información, por esta razón a continuación se detallan las técnicas que van a ser utilizadas para el desarrollo del proyecto de investigación

Observación

Se observará hechos y acontecimientos con el fin de captar información que sirva para el desarrollo del proyecto de investigación propuesto.

Encuesta

Se realizará encuestas tanto al personal administrativo como operativo de la empresa, a través de un cuestionario de evaluación del Sistema de Control Interno para procesos específicos elaborado con anterioridad, para ahondar en la información que se desea conocer y a su vez definir la necesidad de su implementación dentro del desarrollo de las operaciones de la Estación de Servicios.

Entrevista

Esta técnica de investigación es una de las más utilizadas porque permite a través de un diálogo con el propietario y el personal administrativo de la empresa comprender la problemática y profundizar en las necesidades y debilidades que posee la organización.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos que permitirán desarrollar con eficiencia y de la mejor manera las técnicas de investigación anteriormente expuestas son las que a continuación se detallan los siguientes:

6.3.1 Ficha de Observación

6.3.2 Cuestionario

MATRIZ DE RELACIÓN

Diagnostico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer la parte legal que rige la señor Ramiro Játiva	Legal	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento Interno - Tributación - Seguridad y Salud Ocupacional - Medio Ambiente - Permisos funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista, Bibliográfica - Entrevista, Bibliográfica - Entrevista, Bibliográfica -Observación Entrevista, Bibliográfica - Entrevista -Bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerente Documentos - Gerente, Documentación - Gerente y Trabajadores - Contador, Documentación - Contador, documentación
Conocer el manejo contable de las principales cuentas del Negocio	Contable	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema contable - Políticas contables - Manual de procedimientos contables - Registros - Flujogramas de procesos contables 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista, observación - Entrevista - Entrevista Bibliográfica -Entrevista, Bibliográfica -Observación 	<ul style="list-style-type: none"> - Contador - Contador, registros - Contador - Contador Documentos registros - Contador, documentos

<p>Determinar la cantidad y calidad del talento humano que trabaja dentro de la empresa</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de trabajadores - Selección del personal - Inducción del personal - Evaluación del personal - Seguimiento de actividades diarias - Capacitaciones - Flujogramas de Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista, bibliográfica - Entrevista - Entrevista, encuesta - Entrevista, Encuesta - Encuesta, entrevista - Entrevista - Entrevista, Observación 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente, roles - Gerente, Empleados. - Gerente - Gerente, empleados - Gerente - Gerente - Gerente, bibliografía
<p>Observar la eficiencia en utilización de recursos financieros del negocio</p>	<p>Financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto -Inversión - Utilidades - Control financiero - Indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista - Entrevista, - Entrevista, Bibliográfica - Entrevista, observación - Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerente Contador -Gerente, Registros - Gerente, contador, registros - Gerente, Contador, Registros -Gerente

Estudio de Mercado

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer la Oferta real que existe en el mercado para el servicio de plataformas	Oferta	-Precio -Plaza -Promoción	- Entrevista - Entrevista - Entrevista	-Propietarios de winchas en la ciudad de Ibarra - Aseguradoras de vehículos en Ibarra -Propietarios de winchas en la ciudad de Ibarra
Conocer el Precio que los demandantes están dispuestos a pagar por el servicio	Precio	-IPC (Índice de precio al consumidor) -IPP(Índice de precio de producción del servicio) *Nivel de precios	-Entrevista -Entrevista -Entrevista	- Aseguradoras de Ibarra - Clientes Clientes
Determinar el incremento o decremento que ha sufrido el servicio de plataformas en Imbabura	Plaza	- Lugar de ubicación	- Encuesta	-Aseguradoras, clientes
Observar la eficiencia en utilización de recursos financieros del negocio	Promoción	- Medios de publicidad	-Entrevista	-Aseguradoras, clientes

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES SEMANAS / MESES	MES I				MES II				MES III				MES IV				MES V				RESPONSABLE
CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO																	La Autora				
Recopilación de Bibliografía																	La Autora				
Análisis de información																		La Autora			
Redacción del marco teórico																			La Autora		
CAPÍTULO : DIAGNÓSTICO																					
Diseño de Instrumentos de Investigación																			La Autora		
Aplicación de Instrumentos																			La Autora		
Tabulación y Análisis de la información																			La Autora		
FODA																				La Autora	
CAPÍTULO: PROPUESTA																					
Análisis de situación actual de la empresa																					La Autora

c) Otros

- RECURSOS	COSTOS
- Transporte	50
-Refrigerios	30
Subtotal	80

Subtotal	357
Imprevistos (20 %)	71,4
TOTAL	828,4

8.1. FINANCIAMIENTO

Todos los gastos presupuestados para la elaboración del proyecto de investigación serán financiados por los padres de la Autora.

9. FUENTES DE INFORMACIÓN

Aveiga, V. (2012). *¿Como hacer un investigación científica?* Manabí Ecuador : ESPAM MFL.

Bernal Torres, C. A. (2014). *Investigación Científica Conocimiento Ciencia- Filosofía* . México.

Bravo Valdivieso, M. (2009). *Contabilidad de costos* . Quito, Ecuador: Nuevodia.

Céspedes Sáenz, A. (2012). *Mercadotecnia Mercado- Investigaciones y Análisis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U 219.

Chisnall, P. M. (1996). *Investigación de mercados Marketing* . México: Hispanoamericana .

Chirschill, G. A. (2003). *Investigación de mercados Marketing*. México: Thomson.

- Collazos Cerrón, J. (2004). *El estudio de mercado en los proyectos de investigación 2*. Lima, Perú: San Marcos.
- Denzin, N. (2012). *El campo de la Investigación cualitativa*. Barcelona España : Editorial Gedisa, S.A.
- Gabriel, R. (2006). *Marketing Mercadotecnia* . Madrid, España.
- Hill Charles, Jones Gareth (2009): . (2008). *Administración estratégica*. México: 8Ed. Mexico. MacGraw Hill.
- Hoffman, K. D. (2002). *Mercadotecnia Servicios y Administración*. México: Thomson.
- Jesús, L. (2005). *Contabilidad Financiera* . Barcelona España .
- Karen, B. (2004). *Estudio de Mercado*. Ibarra Ecuador.
- Lovelock, C. H. (2004). *Admiistración Servicios*. México: Prentice- Hall.
- Luzuriaga, J. E. (2011). *Manual de investigación: guía para la elaboración de tesis y trabajos* . Quito, Ecuador : CODEU.
- Massons, J. (2003). *Finanzas para profesionales de Marketing*. Barcelona España.
- Mc Daniel, C. (2011). *Mercados- Investigación y Analisis*. México: Cengage Learning.
- Polimeni, R. S. (1999). *Contabilidad de Costos*. Santafé de Bogotá, Colombia: McGRAW HILL.
- Posso Yépez, M. A. (2011). *Proyectos, tesis y marco lógico*. Quito, Ecuador: Noción Imprenta.
- Posso, M. A. (2013). *Proyectos, tesis y marco lógico*. Quito, Ecuador: Noción, 2013.
- Rodríguez Estrada, M. (2002). *Investigación*. México. D.F. México: Trillas.
- Saez Torrecilla, Á. (1991). *Contabilidad de costes*. Madrid España: UNED.
- SARZOSA, S. C. (01 de ENERO de 2015). GERENTE PROPIETARIO COMERCIALIZADORA FASAPIC CIA. LTDA. (A. M. SÁNCHEZ, Entrevistador)
- Thompson Arthur, Stricland A.J. Gamble John (2008); . (2008). *Administración estratégica, Teoría y Casos* . Mexico: 15 Ed. Mexico. MacGraw Hil.

Anexo 2 Entrevista al propietario de Grúas Játiva



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
IBARRA

Entrevista dirigida al señor Ramiro Játiva, Propietario de Grúas Játiva

- 1.- ¿Cómo inicio el negocio “Grúas Játiva”?
- 2.- ¿Cuántos años el negocio se encuentra en marcha?
- 3.- ¿La empresa cuenta con reglamento interno?
- 4.- ¿Que personería jurada tiene el negocio?
- 5.- ¿Número de trabajadores que laboran dentro del negocio “Grúas Játiva”?
- 6.- ¿Existe una selección de los empleados para trabajar dentro del negocio?
- 7.- ¿Existen inducciones al personal que se está integrando a la empresa?
- 8.- ¿Se evalúa al personal en periodos de tiempo para evaluar su desempeño?
- 9.- ¿Se capacita al personal en periodos de tiempo para actualizaciones?
- 10.- ¿La empresa maneja flujograma de procesos?
- 11.- ¿El negocio ha implementado políticas con respecto a seguridad y salud ocupacional?
- 12.- ¿El negocio cuenta con permisos de funcionamiento según lo establecen las instituciones de control?
- 13.- ¿La empresa se encuentra al día con las declaraciones?
- 14.- ¿El negocio cuenta con alguna política que ayude al medio ambiente?
- 15.- ¿Se ha realizado presupuesto sobre la prestación del servicio de grúa?
- 16.- ¿Considera que la inversión es justificada?
- 17.- ¿Usted está satisfecho con la utilidades generada?
- 18.- ¿La empresa maneja políticas de control contable y financiero?
- 19.- ¿La empresa actualmente tiene créditos pendientes de pago, si es así que monto y periodo?

Gracias

Anexo 3 Entrevista a contadora



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA

Entrevista dirigida contadora de “Grúas Játiva”

Diagnóstico contable de la empresa

El objetivo de la presente entrevista es recabar información necesaria para determinar cómo encuentra el servicio de transporte de vehículos.

- 1.- ¿El negocio cumple a cabalidad con las normas establecidas por el SRI?
- 2.- ¿La empresa maneja algún sistema contable informático?
- 3.- ¿Se han establecido políticas contables dentro del negocio que permitan el mejor funcionamiento del mismo?
- 4.- ¿Existe manuales de procedimiento contable?
- 5.- ¿Existen documentación de los servicios prestados?
- 6.- ¿Cómo se organiza la documentación contable?
- 7.- ¿Existe flujogramas de procesos contables dentro del negocio?
- 8.- ¿Se ha realizado presupuesto sobre la prestación del servicio de grúas?
- 9.- ¿Considera que la Inversión es justificada?
- 10.- ¿El negocio genera utilidades?
- 11.- ¿El negocio maneja políticas de control contable y financiero?
- P 12.- ¿La empresa actualmente tiene créditos pendientes de pago, si es así que monto y periodo?

Anexo 4 Encuesta propietarios de vehículos



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE

IBARRA

Encuesta

El objetivo de la presente encuesta es recabar información necesaria para determinar cómo encuentra el servicio de transporte de vehículos en grúa auto cargable.

Instrucciones:

Por favor conteste el cuestionario según su criterio, con esfero azul

1.- ¿Su vehículo se encuentra asegurado?

SI NO

2.- ¿Usted ha recibido alguna vez servicio de grúa?

SI NO

Si contesto NO, continúe en la pregunta 5.

3.- ¿Cuándo ha sufrido algún incidente, accidente, avería con su vehículo dentro de la ciudad a quien acude para trasladar su vehículo?

*Grúas del Seguro *Grúas particulares

*Grúas de talleres mecánicos *Grúas de policía

4.- ¿Cuándo ha sufrido algún incidente, accidente, avería con su vehículo en la carretera a quien acude para trasladar su vehículo?

* Grúas del Seguro *Grúas particulares

*Grúas de talleres mecánicos *Grúas de Panavial

5.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por kilómetro en el traslado del vehículo?

De 1\$ a 2\$ De 2\$ a 3\$ De 3\$ a 4\$ De 4\$ a 5\$

6.- ¿Qué valor agregado le gustaría recibir en el servicio de grúas?

Identifique

7.- ¿En qué medio de comunicación ha escuchado sobre el servicio de grúas?

* Internet * Prensa Escrita *Radio * Televisión

8.- ¿A través qué medio le gustaría informarse sobre el servicio de grúas?

*Tarjetas de presentación *Redes sociales *Afiches

Anexo 5 Encuesta a propietarios de grúas



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE

IBARRA

Encuesta a propietarios de grúas de la ciudad de Ibarra

El objetivo de la presente encuesta es recabar información necesaria para determinar cómo encuentra el servicio de transporte de vehículos.

1.- ¿Qué tiempo tiene de permanencia dentro del mercado?

1 a 3 años 4 a 6 años 7 años en adelante

2.- ¿Cuántas unidades tiene al servicio del público?

1 a 2 plataformas 3 a 4 plataformas 5 en adelante

3.- ¿Usted incrementaría más unidades?

Sí No

4.- ¿Con cuántos trabajadores cuenta su negocio?

1 a 2 3 a 4 5 en adelante

5.- ¿Adicional al servicio de grúa, qué servicios más ofrece?

Apertura de puerta Paso de batería Cambio de llantas

6.- ¿Cuál es su tarifa por kilómetro para trasladar un vehículo?

De 1 a 2 dólares De 2 a 3 dólares De 3 a 4 dólares De 4 a 5 dólares

7.- ¿Tiene algún recargo por su salida de la base?

Sí No

8.- ¿Si el servicio ocurre en horario nocturno hay tarifa diferencial?

Sí No

9.- ¿Si el servicio es generado en feriados hay tarifa diferencial?

Sí No

10.- ¿Usted con que empresa o instituciones trabaja?

Ecu-asistencia Agencia Nacional de Tránsito Particular

11.- ¿Cuenta su negocio o empresa con flujogramas de procesos?

Sí No

Anexo 6 Ficha de Observación

<u>Fichas de Observación</u>			
Elaborado por:	Vanessa Játiva		
Fecha:	13 de Octubre del 2018		
Lugar donde se realizó:	Av. 13 de Abril y Guayas		
Instrucciones: Esta información es importante para poder obtener un mejor criterio del negocio, mismo que se puntuara cada item con la siguiente escala de valores : (0) NO (1)SI			
Aspectos a tomar en cuenta	Valoración		Observaciones
	NO	SI	
La empresa cuenta con un reglamento interno			
Existen manuales de funciones			
Los trabajadores cuentan con implementos de seguridad como: chalecos reflectivos, botas, guantes, etc.			
Los trabajadores usan los implementos de seguridad			
Los carros son revisados antes de salir al servicio			
Usan el cinturón de seguridad			
Llevan los documentos como: matricula de los vehículos, licencia			
Los trabajadores son amables con los clientes			
Llenan documentos como el reporte de auxilios, facturas, etc.			
Cumplen con la hora de llegada establecida			
Las plataformas cuentan con todos los implementos necesarios para realizar el servicio			

Anexo 7 Depreciación

Cálculos

*Depreciación

Activo:		Vehículo				
Método de depreciación:		Depreciación por línea recta				
Vehículo	Vida Útil	Valor residual	depreciación anual	depreciación mensual	depreciación diaria	depreciación hora
29000	5 años	10000	3800	316,67	10,56	1,32

Activo:		Vehículo				
Método de depreciación:		Depreciación por línea recta				
Vehículo	Vida Útil	Valor residual	depreciación anual	depreciación mensual	depreciación diaria	depreciación hora
45000	5 años	15000	6000	500,00	16,67	2,08

Activo:		Vehículo				
Método de depreciación:		Depreciación por línea recta				
Vehículo	Vida Útil	Valor residual	depreciación anual	depreciación mensual	depreciación diaria	depreciación hora
52590	5 años	20000	6518	543,17	18,11	2,26

Activo:		Plataforma de Vehículo				
Método de depreciación:		Depreciación por línea recta				
Vehículo	Vida Útil	Valor residual	depreciación anual	depreciación mensual	depreciación diaria	depreciación hora
15000	5 años	2000	2600	216,67	7,22	0,90

Anexo 8 Salarios mínimos sectoriales



MINISTERIO
DEL TRABAJO

Salarios Mínimos Sectoriales 2018

trabajo.gob.e

ANEXO 1: ESTRUCTURAS OCUPACIONALES - SALARIOS MÍNIMOS SECTORIALES Y TARIFAS
COMISIÓN SECTORIAL No. 17 "TRANSPORTE ALMACENAMIENTO Y LOGÍSTICA"

RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: 1.- CHOFERES / CONDUCTORES

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2018
CHOFER: de vehículos de emergencia	C1	Ambulancia, Motobomba, Carro Cisterna, entre otros	1716950001001	593,32
CHOFER: Para servicio de pasajeros (intercantonales, interprovinciales, intraprovinciales)	C1		1716950002001	593,32
CHOFER: Para camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 3,5 toneladas	C1		1716950003001	593,32
CHOFER: Tráiler	C1		1716950004001	593,32
CHOFER: Volquetas	C1		1716950005001	593,32
CHOFER: Tanqueros	C1		1716950006001	593,32
CHOFER: Plataformas	C1		1716950007001	593,32
CHOFER: Otros Camiones	C1		1716950008001	593,32
CHOFER: Para Ferrocarriles	C1		1716950009001	593,32
CHOFER: Auto ferros	C1		1716950010001	593,32
CHOFER: Trolebuses y vehículos articulados (pasajeros)	C1		1716950011001	593,32
CHOFER: Camiones para transportar mercancías o sustancias peligrosas y otros vehículos especiales	C1		1716950012001	593,32
CHOFER: Para transporte Escolares-Personal y	C1		1716950000001	593,32



RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:
**4.- OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON
TRANSPORTE, LOGÍSTICA Y ALMACENAMIENTO**

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2018
SUPERVISOR DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	B2		1709621000009	409,63
MONITOR O JEFE DE PARQUEO	C1	SERVICIOS EN TIERRA/RAMPAS	1720000000001	400,84
AGENTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	C3		1709621000010	400,84
OPERADOR DE CARGO LOADER	C2	SERVICIOS EN TIERRA/RAMPAS	1720000000002	400,84
OPERADOR DE MULAS	C3	SERVICIOS EN TIERRA/RAMPAS	1720000000003	397,69
COORDINADOR DE POZO O TUNEL	C3	SERVICIOS EN TIERRA/RAMPAS	1730000000004	397,99
CHOFER DE PUENTE DE EMBARQUE	D2		1709621000012	392,18
GUARDIA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	E1		1709621000011	390,01

RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:
**5.- SISTEMA PORTUARIO ECUATORIANO CODG 706 - 702: RECINTOS PORTUARIOS,
ESTIBADORES DE MERCADERÍAS EN BUQUES DE ALTO BORDO, TARIADORES DE
MERCADERÍAS EN BUQUES DE ALTO BORDO**

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2018
GERENTE DE COMERCIALIZACION	B1	CATEGORIA 4	1709630100154	412,56
GERENTE DE FINANZAS	B1	CATEGORIA 4	1709630100155	412,56
GERENTE DE OPERACIONES	B1	CATEGORIA 4	1709630100156	412,56
GERENTE DE PROYECTOS	B1	CATEGORIA 4	1709630100157	412,56
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS	B1	CATEGORIA 4	1709630100158	412,56
JEFE ADMINISTRATIVO	B3	CATEGORIA 4	1709630100160	406,70
JEFE DE ANÁLISIS AFORO	B3	CATEGORIA 4	1709630100161	406,70
JEFE DE ANÁLISIS FINANCIERO	B3	CATEGORIA 4	1709630100162	406,70
JEFE DE ASESORIA LEGAL	B3	CATEGORIA 4	1709630100163	406,70
JEFE DE BAHÍA	B3	CATEGORIA 4	1709630100164	406,70
JEFE DE BIENESTAR SOCIAL	B3	CATEGORIA 4	1709630100165	406,70
JEFE DE BODEGA DE MATERIALES	B3	CATEGORIA 2	1709630100166	406,70
JEFE DE COBRANZAS	B3	CATEGORIA 4	1709630100167	406,70
JEFE DE COMPRAS	B3	CATEGORIA 4	1709630100168	406,70
JEFE DE CONTRAL FINANCIERO	B3	CATEGORIA 4	1709630100169	406,70
JEFE DE COSTOS	B3	CATEGORIA 4	1709630100170	406,70
JEFE DE DESARROLLO	B3	CATEGORIA 4	1709630100171	406,70

**ANEXO 1: ESTRUCTURAS OCUPACIONALES - SALARIOS MÍNIMOS SECTORIALES Y TARIFFAS
COMISIÓN SECTORIAL No. 15 "ACTIVIDADES TIPO SERVICIOS"**
RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: 1.- ACTIVIDADES DE ALQUILER E INMOBILIARIA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2018
ACESOR INMOBILIARIO	C7		192000000001	397,57
CORREDOR	C2		192000000002	397,57

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: 2.- ACTIVIDADES EN MATERIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2018
GERENTE / AFINES	A1		1918200000101	403,43
ADMINISTRADOR DE LOCALES / ESTABLECIMIENTOS	B1		1910000000003	403,00
ADMINISTRADOR DE CAMPO	B1	Incluye: Mayordomo, Capataz	1910000000004	403,00
ADMINISTRADOR GERENCIAL	B1		1910000000005	403,00
SUBGERENTE / AFINES	B1		1910000000006	403,00
SUPERINTENDENTE / AFINES	B1		1910000000007	403,00
JEFE / AFINES	B2		1910000000008	402,08
SUPERVISOR / AFINES	B2	Incluye: Monitoreador	1910000000009	402,08
DIRECTOR / AFINES	B2		1910000000010	402,08
COORDINADOR / AFINES	B3		1910000000011	400,96
CONTADOR / CONTADOR GENERAL	C1		1910000000012	399,61
ANALISTA / AFINES	C1		1910000000013	399,61
ASESOR - AGENTE / AFINES	C1		1910000000014	399,61
TESORERO	C1		1910000000015	399,61
INSTRUCTOR / CAPACITADOR	C2		1920000000016	397,57
RELACIONADOR PÚBLICO	C2		1920000000017	397,57
LIQUIDADOR	C2		1920000000018	397,57
CAJERO NO FINANCIERO	C3		1930000000019	395,52
VENDEDOR / A	C3	Incluye: Empleado de Mostrador, Previdenciador	1930000000020	395,52
ESCRIBIVANO / AFINES	C3		1930000000021	395,52
DIGITADOR	D1		1910000000022	393,48
OPERADOR DE BODEGA	D1	Incluye: Almacenero	1910000000023	393,48



















Anexo 9 Tabla nacional de pesos y dimensiones

TABLA NACIONAL DE PESOS Y DIMENSIONES

La Tabla Nacional de Pesos y Dimensiones detalla los tipos de vehículos motorizados, remolques y semirremolques con sus posibles combinaciones, y sus correspondientes pesos y dimensiones máximas permitidas, de acuerdo a lo siguiente:

1. **Tipo.** Es la descripción de la nomenclatura por vehículo.
2. **Distribución máxima de carga por eje.** Describe el peso máximo por eje simple o conjunto de ejes, permitido a los vehículos para su circulación por la Red Vial del País.
3. **Descripción.** configuración de los vehículos de carga de acuerdo a la disposición y número de sus ejes.
4. **Peso máximo permitido.** Peso bruto permitido por tipo de vehículo.
5. **Longitudes máximas permitidas.** Dimensiones de largo, ancho y alto permitidos a los vehículos para su circulación por la Red Vial del País. Para excesos en altura máxima permitida para el caso de carga no divisible dependerá de las limitaciones que presenten la ruta elegida por el transportista para el traslado de los equipos. El transportista deberá verificar dichas condiciones y solicitar el certificado de operación especial correspondiente, con sujeción a las normas previstas en el presente Reglamento, sin perjuicio de resarcir los daños que ocasione su negligencia y/o inobservancia

TIPO	DISTRIBUCIÓN MÁXIMA DE CARGA POR EJE	DESCRIPCIÓN	PESO MÁXIMO PERMITIDO (Ton.)	LONGITUDES MÁXIMAS PERMITIDAS (metros)		
				Largo	Ancho	Alto
2 D			7	5,00	2,60	3,00
2DA			10	7,50	2,60	3,50
2DB			18	12,20	2,60	4,10
3-A			27	12,20	2,60	4,10
4-C			31	12,20	2,60	4,10
4-0 otona			32	12,20	2,60	4,10
V2DB			18	12,20	2,60	4,10
V3A			27	12,20	2,60	4,10

Anexo 10 Hoja de servicio

INVENTARIO VEHICULAR

ECU ASISTENCIA
Your life. Our world

NOV. ECONÓMICO: _____
TELÉFONO: _____

NOMBRE SEGURO:		FECHA:		NOV. ECONÓMICO:		TELÉFONO:	
MARCA VEHÍCULO:	MODELO:	PLACA:	COLOR:				
HORA LLAMADA:	HORA ARRIBO:	CONDUCTOR:					
PROCEDENCIA:	DESTINO:						

CHECK LIST (Realizado antes de cualquier procedimiento al vehículo)

	SI	NO		SI	NO		SI	NO	EMPRESA
LLAVES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAPACUROS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RADIO / MASCARILLA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
LLANTA DE REFUESTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RIT DE CARRETERA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ANTENA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
LLAVE DE RUEDAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MOQUETAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PARLANTES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Km
CAJA DE HERRAMIENTAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	BATERIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ENCENDEDOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	km Ad.
GATO HIDRÁULICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TRANSMISIÓN	M/T	A/T	LIMPIA PARABRISAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	km totl

ACCESORIOS				
DESCRIPCIÓN	S	N	A	OBSERVACIONES
CINTURONES				
VARIABLE ACEITE MOTOR				
TAPA ACEITE				
TAPA RADIADOR				
TAPA GASOLINA				
TABLERO INSTRUMENTOS				
VOLANTE DE LUJO				
ESPEJOS RETROVISORES				
TAPICERÍA				
ALARMA				
EMBLEMAS				
LLANTAS DE LUJO				
DIRECCIONALES				
LUZ DE STOP				
EQUIPO DE AUDIO				

HUNDIDO ROTO RAYADO

ES IMPORTANTE DECLARAR POR ESCRITO CUALQUIER ANOMALÍA PRESENTADA EN EL VEHÍCULO INVENTARIADO, AL IGUAL QUE EL SERVICIO PRESTADO AL MISMO, SI NO HUBIESE NOVEDADES, POR FAVOR DEJAR CONSIGNADO EN EL FORMATO EL RECIBIDO A SATISFACCIÓN EN EL ESPACIO DE OBSERVACIÓN.

OBSERVACIONES:

ESTIMADO USUARIO, NO OLVIDE RETIRAR SUS PERTENENCIAS DEL VEHÍCULO, ECUASISTENCIA S.A. NO SE HACE RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA DE LOS MISMOS.

LOS CONDUCTORES NO ESTÁN AUTORIZADOS A INDICAR TALLERES O SERVICIOS DE CUALQUIER ESPECIE. LA ACEPTACIÓN DE INDICACIONES SERÁ DE TOTAL RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

ESTE TALLER ES INDICADO POR: ECUASISTENCIA USUARIO ASEGURADORA / BRÓKER OTRO _____

NOTA: REITERO, CONOCER Y ACEPTAR ESTE FORMATO EN SU TOTALIDAD

ENTREGA	
NOMBRE:	
FIRMA:	
CÉDULA:	

NOTA: Confirmando entregar inventario completo y declaro cierto lo indicado.

RECIBE	
NOMBRE:	
FIRMA:	
CÉDULA:	

NOTA: Recibí el vehículo a satisfacción y acepto haber confirmado el estado del mismo con su respectivo inventario



REPORTE DE AUXILIOS MECÁNICOS Y GRÚAS
Nº 0007601

DATOS DEL SERVICIO:

Expediente:
Fecha:
Hora de Asignación:
Hora de Llegada:
Cuenta:
Dirección:
Nombre del Proveedor:

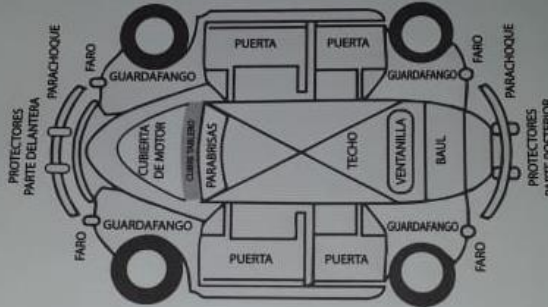
DATOS DEL AFILIADO:

Nombres:
Cédula de Identidad:
DATOS DEL VEHÍCULO
Marca: Color:
Modelo: Placa:

SERVICIOS:

Gasolina Despinche Carga Batería Ignición
Mecánica Ligera Cerrajería Plataforma Grúa

SEÑALE LOS DAÑOS



DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Motivo del remolque:
Lugar donde se encontraba el vehículo:
Lugar donde se trasladó el vehículo:

CALIDAD DEL SERVICIO:

EXCELENTE MUY BUENO BUENO REGULAR MALO




OBSERVACIONES DEL CLIENTE:

OBSERVACIONES DEL PROVEEDOR:

FIRMA CLIENTE

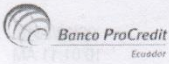
FIRMA PROVEEDOR

Anexo 11 Impuesto de Renta causado

SRI <small>en línea</small>						 Iniciar Sesión
Consulta de Impuesto a la Renta Causado y Salida de Divisas						
RUC / cédula		Apellidos y nombres				
0400923215001		JATIVA CHAMORRO LUIS RAMIRO				
Detalle de valores - 15 registros						
Año fiscal	Impuesto a la Renta Causado		Impuesto a la Salida de Divisas			
	Formulario	Valor				
2017	102	\$57.32	\$0.00			
2016	102	\$1,899.68	\$14.14			
2015	102	\$0.00	\$42.34			
2014	102	\$932.73	\$68.57			
2013	102	\$542.01	\$82.21			
2012	102	\$453.01	\$0.00			
2011	102	\$1,684.99	\$0.00			
2010	102	\$0.00	\$0.00			
	102	\$0.00	\$0.00			

laraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#

Anexo 12 Tabla de amortización

		BANCO PROCREDIT S.A. - ECUADOR CALENDARIO DE PAGOS Fecha de Proceso: 06/12/2018 Dólares Americanos			06/12/2018 10:01:11 AM POG MANA DI INTERIO		
Crédito:	00804084504	Cliete:	JATIVA CHAMORRO, LUIS RAMIRO				
Forma Pago:	Mensual(es)	Monto:	34,429.99	Cuota:	769.63	Vigencia:	30/07/2016
Fecha	Cuota #	Cuota	Seg. Desgrav.	Total Cuota	Saldo Capital	Observaciones	
13/09/2016	1	769.63	39.25	779.25	34,166.41		
13/10/2016	2	769.63	19.47	759.47	33,741.60		
14/11/2016	3	769.63	19.23	759.23	33,333.62		
13/12/2016	4	769.63	19.00	759.00	32,890.87		
13/01/2017	5	769.63	18.75	758.75	32,464.40		
13/02/2017	6	769.63	18.50	758.50	32,033.87		
13/03/2017	7	769.63	18.26	758.26	31,569.68		
13/04/2017	8	769.63	17.99	757.99	31,130.62		
13/05/2017	9	769.63	17.74	757.74	30,677.80		
13/06/2017	10	769.63	17.49	757.49	30,230.24		
13/07/2017	11	769.63	17.23	757.23	29,769.11		
14/08/2017	12	769.63	16.97	756.97	29,322.04		
13/09/2017	13	769.63	16.71	756.71	28,852.54		
13/10/2017	14	769.63	16.45	756.45	28,378.70		
13/11/2017	15	769.63	16.18	756.18	27,909.22		
13/12/2017	16	769.63	15.91	755.91	27,426.68		
13/01/2018	17	769.63	15.63	755.63	26,948.12		
13/02/2018	18	769.63	15.36	755.36	26,465.00		
13/03/2018	19	769.63	15.09	755.09	25,952.86		
13/04/2018	20	769.63	14.79	754.79	25,460.26		
14/05/2018	21	769.63	14.51	754.51	24,962.96		
13/06/2018	22	769.63	14.23	754.23	24,453.24		
13/07/2018	23	769.63	13.94	753.94	23,938.82		
13/08/2018	24	769.63	13.65	753.65	23,427.02		
13/09/2018	25	769.63	13.35	782.98	22,880.71		
13/10/2018	26	769.63	13.04	782.67	22,322.15		
13/11/2018	27	769.63	12.72	782.35	21,765.31		
13/12/2018	28	769.63	12.41	782.04	21,196.46		
14/01/2019	29	769.63	12.08	781.71	20,635.40		
13/02/2019	30	769.63	11.76	781.39	20,056.13		
13/03/2019	31	769.63	11.43	781.06	19,459.18		
13/04/2019	32	769.63	11.09	780.72	18,875.04		
13/05/2019	33	769.63	10.76	780.39	18,279.53		
13/06/2019	34	769.63	10.42	780.05	17,684.15		



BANCO PROCREDIT S.A. - ECUADOR
CALENDARIO DE PAGOS

Fecha de Proceso: 06/12/2018

06/12/2018
 10:01:11 AM

PCG
 ANA OIINTERO

Dólares Americanos

Fecha	Código	Saldo	Tasa	Capital	Interés	Total
13/07/2019	35	769.63	10.08	779.71		17,077.66
13/08/2019	36	769.63	9.73	779.36		16,470.82
13/09/2019	37	769.63	9.39	779.02		15,858.20
14/10/2019	38	769.63	9.04	778.67		15,239.74
13/11/2019	39	769.63	8.69	778.32		14,610.70
13/12/2019	40	769.63	8.33	777.96		13,975.85
13/01/2020	41	769.63	7.97	777.60		13,339.44
13/02/2020	42	769.63	7.60	777.23		12,696.97
13/03/2020	43	769.63	7.24	776.87		12,040.57
13/04/2020	44	769.63	6.86	776.49		11,385.72
13/05/2020	45	769.63	6.49	776.12		10,721.12
13/06/2020	46	769.63	6.11	775.74		10,053.69
13/07/2020	47	769.63	5.73	775.36		9,376.81
13/08/2020	48	769.63	5.34	774.97		8,696.56
14/09/2020	49	769.63	4.96	774.59		8,012.50
13/10/2020	50	769.63	4.57	774.20		7,314.32
13/11/2020	51	769.63	4.17	773.80		6,614.41
14/12/2020	52	769.63	3.77	773.40		5,907.83
13/01/2021	53	769.63	3.37	773.00		5,192.70
13/02/2021	54	769.63	2.96	772.59		4,472.57
13/03/2021	55	769.63	2.55	772.18		3,741.45
13/04/2021	56	769.63	2.13	771.76		3,007.49
13/05/2021	57	769.63	1.71	771.34		2,265.60
14/06/2021	58	769.63	1.29	770.92		1,518.26
13/07/2021	59	769.63	0.87	770.50		762.17
13/08/2021	60	769.63	0.43	769.87		0.00

Anexo 13 Proforma de vehículo



Grupo Mavesa

PROFORMA

FECHA: 14-ago-2018

ASESOR: FRANCISCO CHIRIBOGA TELEFONO: 967926597 TELEFONO: 991300636

AGENCIA: IBARRA EMAIL: fchiriboga@mavesaec.com.ec

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE: VANESA JATIVA TELEFONO: 62951786

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1002774774 EMAIL:

DIRECCION: IBARRA CIUDAD:

DATOS GENERALES DEL VEHICULO

MODELO: FC9JISA AÑO MODELO: 2019

OFERTA COMERCIAL

PRECIO DE LISTA	\$ 46,955.36	ENTRADA	30.00%		\$ 15,777.00
DESCUENTO CONTADO		VALOR A FINANCIAR			\$ 36,813.00
PRECIO CON DESCUENTO	\$ 46,955.36	TASA FJA ANUAL			11.00%
ACCESORIO		TASA FJA MENSUAL			0.0092
SUBTOTAL	\$ 46,955.36	PAGO PRIMERA CUOTA		90 DIAS	
IVA 12%	\$ 5,634.64	GASTOS ADMIN. APROX.			\$ 390.00
TOTAL	\$ 52,590.00				

FINANCIAMIENTO CREDITO DIRECTO

PLAZO	CUOTA FIJA		SEGURO	SIMULACION CUOTAS MENSUALES				
	AÑO 1	AÑO 2		AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5		
12 MESES	\$ 3,253.59	\$ 188.89	\$ 3,442.48					
24 MESES	\$ 1,715.77	\$ 170.00	\$ 1,904.66	\$ 1,885.77				
36 MESES	\$ 1,205.21	\$ 151.11	\$ 1,394.10	\$ 1,375.21	\$ 1,356.32			
48 MESES	\$ 951.45	\$ 132.22	\$ 1,140.34	\$ 1,121.45	\$ 1,102.56	\$ 1,083.67		
60 MESES*	\$ 800.40	\$ 113.33	\$ 989.29	\$ 970.40	\$ 951.51	\$ 932.62	\$ 913.74	

* Valores referenciales, costo por meses de gracia no incluidos

* Plazo 60 meses bajo esquemas promocionales. Si estuviesen vigentes.

DISPOSITIVO GRATUITO Y SERVICIO DE RASTREO GRATIS POR 3 AÑOS X

REQUISITOS

PERSONAS NATURALES

1. Copia de CI titular y conyuge / papeleta de votación
2. Referencias bancarias y comerciales
3. Copias de pagos de impuestos prediales
4. Certificado de Ingresos
5. Copias de matriculas de vehiculos
6. Planilla de agua, luz o telefono
7. Últimas 3 declaraciones del IVA y renta del último año
8. Solicitud de crédito firmada titular y garante

PERSONAS JURIDICAS

1. Copia de RUC vigente de la Cia.
2. Copia de Nomb. de Rep. Legal (presidente y gerente) inscrito en el Reg. Mercantil
3. Copias de Cedula y papeletas de votación de los representantes legales
4. Copias de escrituras de constitución, aumentos de capital y reformas de estatutos
5. Autorización de la Junta de Socios para el endeudamiento
6. Referencias bancarias y comerciales
7. Copias de pagos de impuestos prediales
8. Últimas 3 declaraciones del IVA
9. Última declaración del impuesto a la renta
10. Copias de pagos de impuestos prediales








1800-MAVESA
 www.grupomavesa.com.ec

Anexo 14 Fotos



