

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
SEDE – LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**"PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE
UNA LIBRERÍA ESTUDIANTIL EN LA
ESPE SEDE LATACUNGA"**

**PROYECTO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

Chauca Herrera Daniela Yadira
Terán Herrera María Belén

LATACUNGA, AGOSTO DEL 2008

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por María Belén Terán y Daniela Yadira Chauca bajo nuestra supervisión.

MBA ING. ÁLVARO CARRILLO P.
DIRECTOR DEL PROYECTO

ING. XAVIER FABARA
CODIRECTOR DEL PROYECTO

ING. XAVIER FABARA
DIRECTOR DE CARRERA

DR. RODRIGO VACA CORRALES
SECRETARIO ABOGADO

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

MBA ING. ÁLVARO CARRILLO P. (DIRECTOR)

ING. XAVIER FABARA (CODIRECTOR)

El trabajo titulado **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA LIBRERÍA ESTUDIANTIL EN LA ESPE SEDE LATACUNGA”** realizado por las señoritas María Belén Terán y Daniela Yadira Chauca ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional **SI** recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de UN empastado y UN disco compacto el cual contiene los archivos en formato digital. Autorizan a las señoritas María Belén Terán y Daniela Yadira Chauca que lo entreguen al ING. XAVIER FABARA, en su calidad de Coordinador de Carrera.

Latacunga, agosto del 2008

MBA ING. ÁLVARO CARRILLO P
DIRECTOR

Ing. Xavier Fabara
CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, María Belén Terán y Daniela Yadira Chauca

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de Grado titulado “**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA LIBRERÍA ESTUDIANTIL EN LA ESPE SEDE LATACUNGA**” ha sido desarrollado en base a un profundo análisis e investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente el presente trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, agosto del 2008

M. Belén Terán
Cl. No. 050304948-8

Daniela Chauca
Cl. No. 210024075-9

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Nosotras, María Belén Terán y Daniela Yadira Chauca

Autorizo a la ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo de Grado titulado “**PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA LIBRERÍA ESTUDIANTIL EN LA ESPE SEDE LATACUNGA**” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, agosto del 2008

M. Belén Terán

Cl. No. 050304948-8

Daniela Chauca

Cl. No. 210024075-9

DEDICATORIA

Esta meta lo dedico con amor a mis padres Enrique Chauca y Teresita Herrera por ser las personas a las que admiró por su gran tenacidad, fuerza de carácter y por los valores que me han inculcado.

A Mis hermanos Diana y Freddy por ser las personas más comprensivas y pacientes que siempre están conmigo en los buenos momentos como en los malos.

A mis tíos y primos por compartirme conocimientos, grandes momentos de felicidad y sobre todo por enseñarme a disfrutar de las cosas que uno hace diariamente.

Especialmente a Mis abuelitos por ser las personas más maravillosas que han sabido impartirme grandes experiencias como consejos de que todos los sueños se pueden alcanzar en la vida y que es necesario luchar por ellos.

Daniela Yadira Chauca Herrera

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a mis Padres Héctor Terán y Ligia Herrera y hermanos Cochise, Anita y Julio quienes incondicionalmente me han apoyado y con su ejemplo de sabiduría, coraje y tenacidad, me enseñaron que la vida es un arte en el que no solo cuenta llegar a la meta, sino, como saber llegar.

A mis amigos y a todas las personas que creyeron en mí indiscutiblemente les dedico éste proyecto como muestra de que todo es posible si uno se lo propone y recordarles que mientras más difíciles se tornen las cosas, es porque más cerca se encuentran de alcanzarlas.

María Belén Terán Herrera

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por darme la oportunidad de vivir esta gran experiencia y por siempre indicarme el camino que debo seguir.

A toda mi familia, especialmente a mis padres como a mis hermanos por siempre apoyarme en todas mis decisiones y por siempre confiar en todo lo que hago ya que es lo más importante.

A mi amiga Belén por ser una gran persona de la cual he aprendido muchas cosas positivas durante estos cinco años. Como también de todos mis amigos y compañeros que he conocido en esta linda ciudad de Latacunga.

Al Ingeniero Carrillo por ser una persona con muchas virtudes quien nos ayudo mucho, como a todos los Ingenieros y Economistas que me han impartido muchos conocimientos en esta institución.

Daniela Yadira Chauca Herrera

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser quien guía mis pasos y jamás abandonarme en ningún momento de mi vida, por darme la fuerza necesaria para avanzar a pesar de las adversidades, recordando cada día la frase “Todo lo puedo en Cristo que el me fortalece”, a mis padres quienes en todo momento me brindaron su apoyo y comprensión incondicional, a mis hermanos Cochise, Anita y Julio quienes me manifestaron su paciencia, ayuda y experiencia a cada momento. A mis maestros que siempre se esforzaron y preocuparon por impartir sus amplios conocimientos, en especial al Ing. Álvaro Carrillo a quien aprecio y considero un amigo y una gran persona que siempre estuvo pendiente brindándome su apoyo y quien me enseñó que una amistad desinteresada perdura para siempre. A mis amigos en especial a Diego que a pesar de la distancia siempre estuvo pendiente y quien me enseñó que en la vida siempre habrá cambios para bien. A mi gran amiga y compañera de proyecto Dany con quien pasamos sacrificios y muchos esfuerzos para ver plasmado nuestro sueño en realidad.

Finalmente a mi novio Robin quien me enseñó que el amor todo lo puede y todo lo soporta. A todos y cada uno de ellos mis más sinceros agradecimientos.

María Belén Terán Herrera

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINAS
CAPITULO I	
1. GENERALIDADES	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1-2
1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 JUSTIFICACIÓN	3-4
1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	4
1.4.1 ESTUDIO DE MERCADO	4-5
1.4.2 ESTUDIO TÉCNICO	5-6
1.4.3 ESTUDIO FINANCIERO	6
1.4.4 EVALUACIÓN FINANCIERA	6-7
1.4.5 PROPUESTA ADMINISTRATIVA	7
CAPITULO II	
2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	8
2.1 FACTORES EXTERNO	8
2.1.1 ECONÓMICO	8-17
2.1.2 DEMOGRÁFICO	17-19
2.1.3 POLÍTICO LEGAL	19-22
2.1.4 TECNOLÓGICO	22-23
2.1.5 SOCIOCULTURAL	23-24
2.1.6 ECOLÓGICO	24-25
2.2 MICROAMBIENTE	25
2.2.1 COMPETENCIA	25-38
2.2.2 PROVEEDORES	39-43
2.2.3 CLIENTES	44-46
2.3 FODA	47
2.3.1 OPORTUNIDADES	47

2.3.2	AMENAZAS	47-48
2.3.3	FORTALEZAS	48
2.3.4	DEBILIDADES	49
CAPITULO III		
3.	ESTUDIO DE MERCADO	
3.1	ESTUDIO DE MERCADO	50
3.3	FUENTES SECUNDARIAS	51
3.3	FUENTES PRIMARIAS	51
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.2.1	TAMAÑO DE LA MUESTRA	52-54
3.2.1.2	CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	54
3.2.1.2.1	METODOLOGÍA	54-58
3.2.2	DISEÑO DEL CUESTIONARIO	58-66
3.2.3	TABULACIÓN DE LOS DATOS	67
3.2.4	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	67-97
3.2.5	OFERTA	98
3.2.5.1	OFERENTES	98-101
3.2.5.2	ANÁLISIS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS OFERTANTES	102-104
3.2.5.3	ANÁLISIS DE PRECIOS	105-110
3.2.6	DEMANDA	111-112
3.2.7	DEMANDA INSATISFECHA	113-115
3.2.8	SEGMENTO DEL MERCADO	115-117
3.2.9	NICHO DE MERCADO	118-119
CAPITULO IV		
4.	ESTUDIO TÉCNICO	120
4.1	TAMAÑO DEL PROYECTO	120
4.1.1	CAPACIDAD INSTALADA	120
4.2	LOCALIZACIÓN	121
4.2.1	MACROLOCALIZACIÓN	121-122
4.2.2	MICROLOCALIZACIÓN	123-124

4.3	INGENIERÍA DEL SERVICIO	125
4.3.1	DEFINICIÓN DEL SERVICIO	125-129
4.3.2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	129-134
4.3.3	FLUJOGRAMAS DE SERVICIOS	135-150
4.3.4	MEZCLA DE MARKETING	151-157
4.4	INGENIERÍA DEL PROYECTO	157
4.4.1	CADENA DE VALOR	158-159
4.4.2	ACTIVOS FÍSICOS /TECNOLÓGICOS	160-162
4.4.3	RECURSOS MATERIALES	162-165
4.4.4	RECURSOS HUMANOS	166
4.5	CAPITAL DE TRABAJO	166-167
4.6	ACTIVO DIFERIDO	167-169
CAPITULO V		
5.	ESTUDIO FINANCIERO	170
5.1	INVERSIONES	170-171
5.2	FINANCIAMIENTO	171
5.3	INGRESOS ESTIMADOS	172
5.3.1	VENTAS	172
5.4	GASTOS OPERACIONALES	173
5.4.1	GASTOS ADMINISTRATIVOS	173
5.4.2	GASTOS DE VENTAS	173
5.4.3	GASTOS GENERALES	174
5.4.4	ESTRUCTURA DE COSTOS	175
5.5	PRESUPUESTACIÓN	176
5.5.1	FLUJO DE CAJA	176-177
5.5.2	BALANCE GENERAL	178-179
5.5.3	ESTADO DE RESULTADOS	180-181
CAPITULO VI		
6.	EVALUACIÓN FINANCIERA	182
6.1	PUNTO DE EQUILIBRIO	182-183
6.2	RAZONES FINANCIERAS	184

6.3	VALOR ACTUAL NETO	185
6.2.1	EL CRITERIO DEL VAN	185
6.2.2	EL COSTO DE OPORTUNIDAD	186
6.3	TASA INTERNA DE RETORNO	187
6.3.1	EL CRITERIO DE LA TIR	187-188
6.4	PERIODO DE RECUPERACIÓN	189
6.5	COSTO/BENEFICIO	189
CAPITULO VII		
7.	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	190
7.1	ESTRUCTURA LEGAL	190
7.1.1	TIPO DE PERSONA JURÍDICA APLICABLE	190
7.1.2	JUSTIFICATIVO	190-191
7.1.3	NÚMERO MÍNIMO DE INTEGRANTES	191
7.1.4	CAPITAL MÍNIMO	192
7.1.5	DISPOSICIÓN DE CAPITAL INICIAL	192
7.1.6	PARTICIPANTES	192-194
7.1.7	ESTATUTOS	194-195
7.1.8	REGLAMENTO INTERNO	196-205
7.2	FILOSOFÍA	205
7.2.1	MISIÓN	205
7.2.2	VISIÓN	205
7.2.3	OBJETIVOS	205-206
7.2.4	VALORES	206-207
7.2.5	ESTRATEGIAS	208-209
7.3	LA ORGANIZACIÓN	210
7.3.1	ORGANIGRAMAS	210-212
7.3.2	MANUAL DE FUNCIONES	213-220
7.3.3	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	220-222
CAPITULO VIII		
8.1	CONCLUSIONES	223
8.2	RECOMENDACIONES	224
BIBLIOGRAFÍA		

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINAS
CAPITULO II	
CUADRO N° 2.1 TASA PASIVA REFERENCIAL	9
CUADRO N° 2.2 TASA ACTIVA REFERENCIAL	11
CUADRO N° 2.3 INFLACIÓN ANUAL	13
CUADRO N° 2.4 CANASTA FAMILIAR BÁSICA	15
CUADRO N° 2.5 TASA DE DESEMPLEO	16
CUADRO N° 2.6 POBLACIÓN ESTUDIANTIL	18
CUADRO N° 2.7 POBLACIÓN DOCENTE	19
CUADRO N° 2.8 SUMINISTRO DE PAPELERIAS	40-41
CUADRO N° 2.9 SUMINISTRO DE PAPELERIA	42-43
CUADRO N° 2.10 TASA DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL	45
CUADRO N° 2.11 TASA DE CRECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL	46
CAPITULO III	
CUADRO N° 3.1 POBLACIÓN ESTUDIANTIL	53
CUADRO N° 3.2 POBLACIÓN DOCENTE	54
CUADRO N° 3.3 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA ESTUDIANTIL	56
CUADRO N° 3.4 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA	57

MUESTRA DEL PERSONAL ESPE-L

CUADRO N° 3.5 PREGUNTA 1	68
CUADRO N° 3.6 PREGUNTA: 2	69
CUADRO N° 3.7 PREGUNTA: 2	70
CUADRO N° 3.8 PREGUNTA: 3	71
CUADRO N° 3.9 PREGUNTA: 3	72
CUADRO N° 3.10 PREGUNTA: 4	74
CUADRO N° 3.11 PREGUNTA: 5	75
CUADRO N° 3.12 PREGUNTA: 6	76
CUADRO N° 3.13 PREGUNTA: 7	77
CUADRO N° 3.14 PREGUNTA: 8	78
CUADRO N° 3.15 PREGUNTA: 9	79
CUADRO N° 3.16 PREGUNTA: 10	80
CUADRO N° 3.17 PREGUNTA: 11	81
CUADRO N° 3.18 PREGUNTA: 12	82
CUADRO N° 3.19 PREGUNTA: 13	83
CUADRO N° 3.20 PREGUNTA: 1	85
CUADRO N° 3.21 PREGUNTA: 2	86
CUADRO N° 3.22 PREGUNTA: 2	87
CUADRO N° 3.23 PREGUNTA: 3	88
CUADRO N° 3.24 PREGUNTA: 4	89
CUADRO N° 3.25 PREGUNTA: 5	90
CUADRO N° 3.26 PREGUNTA: 6	91
CUADRO N° 3.27 PREGUNTA: 7	92
CUADRO N° 3.28 PREGUNTA: 8	93
CUADRO N° 3.29 PREGUNTA: 9	94
CUADRO N° 3.30 PREGUNTA: 10	95
CUADRO N° 3.31 PREGUNTA: 11	96
CUADRO N° 3.32 PREGUNTA: 12	97
CUADRO N° 3.33 OFERENTES DEL MERCADO ESTUDIANTES DE LA ESPE SEDE LATACUNGA	99

CUADRO N° 3.34 OFERENTES DEL MERCADO PERSONAL DE LA ESPE SEDE LATACUNGA	100
CUADRO N° 3.35 PRINCIPALES OFERANTES	101
CUADRO N° 3.36 ANÁLISIS DE PRECIOS	105-110
CUADRO N° 3.37 SEGMENTO DEL MERCADO	116
CAPITULO IV	
CUADRO N° 4.1 CAPACIDAD INSTALADA	120
CUADRO N° 4.2 MICROLOCALIZACIÓN	124
CUADRO N° 4.3 DEFINICIÓN DEL SERVICIO	128
CUADRO N° 4.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	130-134
CUADRO N° 4.5 FLUJOGRAMAS DE SERVICIOS	135
CUADRO N°. 4.6 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRA	136
CUADRO N°. 4.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA	137
CUADRO N°. 4.8 FLUJOGRAMA DEL PROCESO CONTABLE	138
CUADRO N°. 4.9 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA	139
CUADRO N°.4.10 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PAGO A LOS EMPLEADOS	140
CUADRO N°. 4.11 PRECIO	151-155
CUADRO N°. 4.12 PUBLICIDAD	157
CUADRO N°. 4.13 ACTIVOS FÍSICOS /TECNOLÓGICOS	160-161
CUADRO N°.4.14 ACTIVOS FIJOS	162
CUADRO N°.4.15 CONSTRUCCIÓN	162
CUADRO N°.4.16 SERVICIO DE SIVERCAFE	163
CUADRO N°.4.17 ADMINISTRACIÓN	163
CUADRO N°.4.18 EQUIPO DE OFICINA	164
CUADRO N°.4.19 SUMINISTROS Y SERVICIOS	164
CUADRO N°.4.20 SECCIÓN: INTERNET	165
CUADRO N°.4.21 SECCIÓN: CABINAS TELEFÓNICAS	165

CUADRO N°.4.22 SECCIÓN: LIBRERÍA Y COPIADORA	165
CUADRO N°.4.23 RECURSOS HUMANOS	166
CUADRO N°.4.24 CAPITAL DE TRABAJO	166-167
CUADRO N°.4.25 ACTIVO DIFERIDO	167
CUADRO N°.4.26 INSTALACIÓN DEL SISTEMA FÉNIX	168
CUADRO N°.4.27 INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE LOCUTORIO CON CUATRO CABINAS CON COMPUTADOR	168
CUADRO N°.4.28 INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO DE DATOS	169
CAPITULO V	
CUADRO N°. 5.1 INVERSIONES	171
CUADRO N° 5.2 Proyección De Ventas (ESPE-L)	172
CUADRO N°.5.3 PERSONAL ADMINISTRATIVO	173
CUADRO N°.5.4 PERSONAL DE VENTAS	173
CUADRO N°.5.5 GASTOS GENERALES	174
CUADRO N° 5.6 ESTRUCTURA DE COSTOS	175
CUADRO N° 5.7 Flujo de Caja	177
CUADRO N° 5.8 BALANCE GENERAL INICIAL	179
CUADRO N° 5.9 ESTADO DE RESULTADOS	181
CAPITULO VI	
CUADRO N°. 6.1 PUNTO DE EQUILIBRIO	183
CUADRO N°. 6.2 RAZONES FINANCIERAS	184
CUADRO N°. 6.3 EL COSTO DE OPORTUNIDAD	186
CUADRO N°. 6.4 EL CRITERIO DE LA TIR	188
CAPITULO VII	
CUADRO N°.7.1 PUESTOS	221
CUADRO N°.7.2 PONDERACIÓN	222
CUADRO N°.7.3 PONDERACIÓN	222

ÍNDICE DE GRAFICOS

CONTENIDO	PÁGINAS
CAPITULO II	
GRAFICO N° 2.1 TASA PASIVA REFERENCIAL	10
GRAFICO N° 2.2 TASA ACTIVA REFERENCIAL	12
GRAFICO N° 2.3 INFLACIÓN ANUAL	14
GRAFICO N° 2.5 TASA DE DESEMPLEO	17
CAPITULO III	
GRAFICO N° 3.1 PREGUNTA 1	68
GRAFICO N° 3.2 PREGUNTA: 2	69
GRAFICO N° 3.3 PREGUNTA: 2	70
GRAFICO N° 3.4 PREGUNTA: 3	71
GRAFICO N° 3.5 PREGUNTA: 3	72
GRAFICO N° 3.6 PREGUNTA: 4	74
GRAFICO N° 3.7 PREGUNTA: 5	75
GRAFICO N° 3.8 PREGUNTA: 6	76
GRAFICO N° 3.9 PREGUNTA: 7	77
GRAFICO N° 3.10 PREGUNTA: 8	78
GRAFICO N° 3.11 PREGUNTA: 9	79
GRAFICO N° 3.12 PREGUNTA: 10	80
GRAFICO N° 3.13 PREGUNTA: 11	81
GRAFICO N° 3.14 PREGUNTA: 12	82
GRAFICO N° 3.15 PREGUNTA: 13	83
GRAFICO N° 3.16 PREGUNTA: 1	85
GRAFICO N° 3.17 PREGUNTA: 2	86
GRAFICO N° 3.18 PREGUNTA: 2	87
GRAFICO N° 3.19 PREGUNTA: 3	88
GRAFICO N° 3.20 PREGUNTA: 4	89
GRAFICO N° 3.21 PREGUNTA: 5	90
GRAFICO N° 3.22 PREGUNTA: 6	91
GRAFICO N° 3.23 PREGUNTA: 7	92
GRAFICO N° 3.24 PREGUNTA: 8	93

GRAFICO N° 3.25 PREGUNTA: 9	94
GRAFICO N° 3.26 PREGUNTA: 10	95
GRAFICO N° 3.27 PREGUNTA: 11	96
GRAFICO N° 3.28 PREGUNTA: 12	97
CAPITULO IV	
GRAFICA N°. 4.1 FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL SERVICIO DE COPIADORA	141
GRAFICA N°. 4.2 FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL SERVICIO DE LIBRERÍA	143
GRAFICA N°.4.3 FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL SERVICIO DE BAZAR:	145
GRAFICA N°.4.4 FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL SERVICIO DE CABINAS TELEFONICAS:	147
GRAFICA N°.4.5 FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL SERVICIO DE INTERNET:	149
GRAFICA N° 4.6 CANALES DE DISTRIBUCIÓN	156

I. CAPITULO

1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

En un mundo altamente competitivo donde la iniciativa, el emprendimiento y la experiencia, inciden y marcan la diferencia radicalmente al momento de poner en marcha una idea, surge la necesidad de contar con los conocimientos idóneos (Profesionalismo) y a sus ves con los conocimientos empíricos.

En la actualidad uno de los mayores desafíos a los que se enfrentan las empresas es introducir y mantener sus negocios en forma viable, logrando un posicionamiento en el mercado a través de la productividad y el uso de estrategias competitivas. Con el transcurso del tiempo el conocimiento ha jugado un papel relevante y de igual forma el conocimiento empírico como un aspecto trascendental en todo campo; en especial en la administración de negocios.

La ESPE considerada como una de las universidades más prestigiosas a nivel nacional e internacional y cuya

Misión es: Formar profesionales e investigadores de excelencia, creativos, humanistas, con capacidad de liderazgo, pensamiento crítico y alta conciencia ciudadana; generar, ampliar y difundir el conocimiento y proporcionar e implantar alternativas de solución a los problemas de la colectividad, para promover el desarrollo integral del Ecuador.

Ha considerado de vital importancia complementar la formación académica de sus estudiantes, al delegarles el papel de administradores, promoviendo su desarrollo profesional e impulsando la excursión de nuevas ideas de empresas generadoras a su vez de mayores fuentes de trabajo. En definitiva el objetivo de este proyecto es forjar líderes emprendedores capaces de asumir retos, riesgos y sobre todo listos para hacer frente la situaciones de inestabilidad económica y política por las que cruza en la actualidad nuestro país. "El Empresario -Profesional asume los riesgos de trabajo (su costo de oportunidad) y su compromiso -prestigio" ¹

1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Proyecto de Factibilidad para la Creación de una Librería Estudiantil, la cual satisfaga las necesidades de la Comunidad Politécnica.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

¹ "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión" -Jenner .Alegre E.-5ta.Edición- Pág.9

- *Determinar los factores internos o externos que pueda tener el negocio.*
- *Realizar el Estudio de Mercado para establecer la demanda insatisfecha.*
- *Establecer el estudio técnico para determinar los factores de localización y el tamaño del proyecto.*
- *Identificar la inversión necesaria para activos fijos, activos intangibles, capital, trabajo y financiamiento necesarios para poner en marcha este proyecto.*
- *Elaborar los Estados Financieros que reflejan la situación a futuro del negocio.*
- *Analizar los evaluadores financieros como: VAN, TIR, Beneficio/Costo y Periodo de recuperación, que presente el proyecto en las condiciones planteadas y en diferentes escenarios.*
- *Diseñar la propuesta administrativa del negocio para establecer las estrategias de implantación.*

1.3 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, donde las innovaciones y el poder de emprendimiento , marcan la diferencia en la entrega de un producto o servicio y en el éxito o fracaso de una empresa, rompen esquemas y paradigmas generando cambios positivos e incidentes no solo a quienes lo promueven sino también a todos quienes deciden formar parte de él y generar trascendentales beneficios no solo en la sociedad, al estimular nuevas y regeneradoras ideas, sino también a las nuevas y futuras generaciones, al incentivar y motivar su desarrollo profesional y académico.

Actualmente la ESPE Sede Latacunga, cuenta con una pequeña librería; la cual debido a su magnitud, no puede satisfacer en su totalidad a la alta demanda de la comunidad politécnica. A su vez, la presente no ofrece una variedad de productos, lo que genera inconformidad en el consumo. Cabe recalcar, que los costos son mayores a los de la competencia (ubicada fuera de la Politécnica), generando un menor consumo por parte de los estudiantes y obligando su adquisición fuera de las instalaciones. Lo mismo sucede con el Servicio de Internet y Cabinas Telefónicas dentro de la Institución, la saturación de los mismos y la incomodidad del traslado, genera insatisfacción y búsqueda de otras alternativas.

El presente proyecto surge como resultado de la iniciativa de la Subdirección de Docencia, donde, quienes preocupados por mejorar la calidad del servicio a la Comunidad Politécnica y sobre todo en

promover la formación académica de los estudiantes politécnicos, deciden romper paradigmas y delegar al estudiante el papel de administrador de la nueva librería.

Lo que buscamos en sí con el proyecto es: Generar oportunidades a los estudiantes politécnicos al ofrecerles puestos de trabajo, donde podrán aplicar y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su preparación académica, generando experiencia en la administración de negocios ,preparándolos a una realidad eminente . La subdirección de Docencia apoya esta decisión en la confianza hacia los estudiantes politécnicos y en la certeza de sus capacidades para asumir riesgos y responsabilidades. "El Liderazgo estratégico es la capacidad de articular una visión estratégica y la habilidad de motivar a los demás a participar de esa visión ".²

1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Proyecto es una serie óptima de actividades orientadas hacia la inversión fundada en una planificación sectorial completa y coherente, mediante la cual se espera que un conjunto específico de recursos humanos y materiales produzca un grado determinado de desarrollo económico y social.

La preparación del proyecto es una etapa intermedia que busca concretar en un informe final la idea de

²Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales"-Charles W.L.Hill-Pág. 7

inversión encaminada a crear la empresa o el negocio.

3

1.4.1 ESTUDIO DE MERCADO

El Estudio de Mercado consta básicamente de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización. El objetivo general de esta investigación es verificar la posibilidad real de penetración o introducción del producto y/o servicio en un mercado determinado. ⁴

De tal forma que una vez concluido con dicho estudio podamos percibir de cierta manera, el riesgo que se corre y la probabilidad de éxito o fracaso del servicio en el caso de nuestro proyecto; recordando que, la base de una buena decisión siempre serán los datos recabados en investigaciones veraces y confiables.

Otros objetivos del estudio de mercado se indican a continuación:

- *Verificar que los clientes previstos existen realmente (futuros clientes son suficientemente numerosos y que disponen de un poder adquisitivo).*
- *Medir la potencialidad de esta demanda (futuros clientes).*
- *Definir con precisión el producto o el servicio propuesto (prestaciones).*

³ "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión"-Jenner Alegre.-5ta.Edición-Pág.25

⁴ "Evaluación de Proyectos"-Gabriel Baca Urbina -Tercera Edición -Pág. 7

- *Determinar el precio del producto o servicio.*⁵

1.4.2 ESTUDIO TÉCNICO

Dentro de este estudio podemos encontrar: La determinación del tamaño óptimo de la empresa o negocio, determinación de la localización óptima del negocio y finalmente la ingeniería de proyecto.

*El **tamaño óptimo del proyecto** esta definido por su capacidad física o real de producción de bienes o servicios, durante un periodo de operación normal.*⁶
*Por ello la importancia de las especificaciones técnicas de los activos fijos que habrán de adquirirse. La definición del tamaño del proyecto es fundamental para la determinación de las inversiones y costos que se derivan del estudio técnico, con el fin de determinar el nivel de operación que posteriormente explicara la estimación de los ingresos por venta, por ende la rentabilidad estimada que podría generar su implementación.*⁷

Citando al Eco. Edilberto Meneses, en su libro "Preparación y Evaluación de Proyectos", menciona que la capacidad de un proyecto se determinará mediante la identificación del proceso en la entrega del servicio, sección o maquina, diferenciando la capacidad del diseño y la efectividad utilizada.

⁵ "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión"-Jenner Alegre.-5ta.Edición-Pág.124

⁶ "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión"-Jenner Alegre.-5ta.Edición-Pág.191

⁷ "Preparación y evaluación de proyectos",McGraw Hill,4ta.ED,Chile,2000,Pág.171

Con respecto a la **localización optima** del proyecto, es necesario tomar en consideración tanto factores cuantitativos (costos de transporte de materia prima y producto terminado, costo y disponibilidad de terreno, entre otros) y factores cualitativos (factores ambientales, cercanía al mercado, cercanía de las fuentes de abastecimiento, facilidad para eliminación de desechos, etc.)

El estudio de localización tiene como objetivo fundamental, determinar la ubicación más idónea o ventajosa del negocio, de tal forma que se pueda minimizar los costos de inversión y los gastos que se incurrirán durante el normal funcionamiento del mismo.

La localización adecuada de la empresa, puede determinar el éxito o fracaso del negocio, es por esta razón que la decisión de dónde ubicar el proyecto obedece no sólo a criterios económicos, sino también a criterios estratégicos, institucionales, entre otros.

Con todo ello, se busca determinar aquella localización que maximice la rentabilidad del proyecto.⁸

Finalmente sobre la **ingeniería** del proyecto, se considera en el caso de nuestro proyecto, el análisis y selección de los equipos necesarios para la adecuada entrega del servicio, dada la tecnología y a la disponibilidad de capital; para luego complementarla con la distribución física de tales

⁸ "Preparación y evaluación de proyectos", McGraw Hill, 4ta. ED, Chile, 2000, Pág. 189.

equipos en la planta a fin de optimizar el uso de dichos recursos, reduciendo tiempos ociosos.

1.4.3 ESTUDIO FINANCIERO

El objetivo fundamental del estudio económico es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica.⁹

Los aspectos de principal relevancia que sirven de base en este estudio, son la determinación de la tasa de rendimiento mínima aceptable y el cálculo de los flujos netos de efectivo.

Estos aspectos y agregado el factor de financiamiento son muy importantes ya que servirán como referencia para una decisión acertada del proyecto.

1.4.4 EVALUACIÓN FINANCIERA

Lo que se obtiene a través de la Evaluación Financiera, es una relación Costo / Beneficio, en otras palabras, permite estimar los flujos de los costos de inversión y los beneficios del proyecto.

También es aquí donde se toma en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, con la aplicación del VAN (Valor actual neto) y de la TIR (Tasa interna de retorno o de rendimiento).

El uso de razones financieras complementan el estudio, al establecer índices como pueden ser: de productividad, rotación de efectivo, liquidez,

⁹ "Evaluación de Proyectos"-Gabriel Baca Urbina -Tercera Edición -Pág. 8

rentabilidad, entre otros, según consideremos necesarios en el evaluación del proyecto.

1.4.5 PROPUESTA ADMINISTRATIVA

Finalmente en la Propuesta Administrativa se habla mas sobre la Filosofía Empresarial del proyecto, es decir, una vez concluido los estudios mencionados anteriormente; se procede a definir aspectos como: la Misión, visión, objetivos y estrategias; al igual que se procede a estructurar la personería jurídica y a la elaboración de los organigramas y manual de funciones que en el caso de nuestro proyecto resultan relevantes.

II. CAPITULO

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Objetivos Específicos:

- *Determinar la situación económica del país.*
- *Identificar los clientes para el negocio.*
- *Conocer las oportunidades y amenazas.*
- *Determinar las fortalezas y debilidades.*

2.1 FACTORES EXTERNOS

2.1.1

ECONÓ

MICO

Para la elaboración de este proyecto es importante tomar en cuenta los siguientes indicadores económicos:

▪ TASAS DE INTERÉS

La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. El Banco Central del Ecuador calcula semanalmente las tasas de interés en función de la información que remiten las instituciones financieras los días jueves de cada semana¹⁰. Existen dos tipos de tasas de interés:

¹⁰ <http://www.bce.fin.ec>

Tasa Pasiva Referencial: Es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado¹¹.

A continuación se presenta el cuadro de la tasa de interés Pasiva Referencial en el Ecuador en valores anuales desde el año 2000.

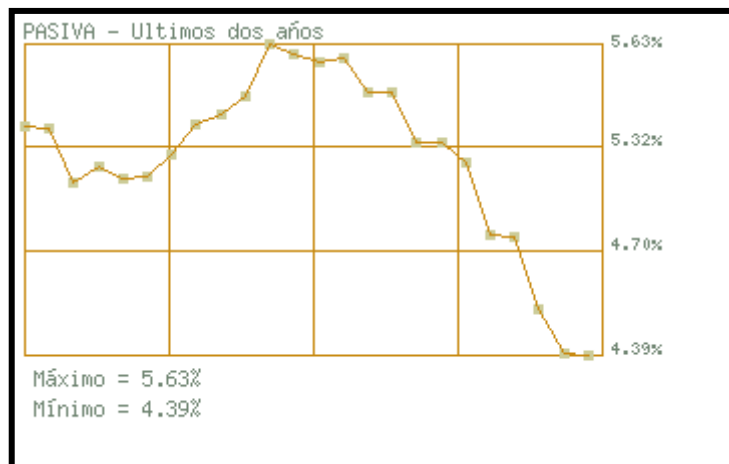
CUADRO N° 2.1

FECHA	VALOR
Julio-16-2008	5.36%
Mayo-05-2008	5.86%
Abril-03-2008	5.96%
Marzo-19-2008	5.96%
Febrero-06- 2008	5.97 %
Enero-02-2008	5.91 %
2007	5.64%
2006	4.87%
2005	4.3%
2004	3.97%
2003	5.51%
2002	4.97%
2001	5.05%
2000	7.7%

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Autoras del proyecto

¹¹<http://www.bce.fin.ec>

GRAFICO N° 2.1



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Autoras del proyecto

Las Cifras que nos proporciona el cuadro N° 2.1 se puede observar que la tasa pasiva en los últimos ocho años ha tenido variaciones y que es baja ocasionando que la mayoría de la población no realice inversiones en los bancos porque su pago es poco. La tasa pasiva referencial en el proyecto permite ver el costo de oportunidad que uno tiene, es decir que ayuda a escoger la mejor opción de inversión que se puede presentar en un momento dado.

Tasa Activa: Es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. ¹²

A continuación se presenta el cuadro de la tasa de interés Activa Referencial en el Ecuador en valores anuales desde el año 2000.

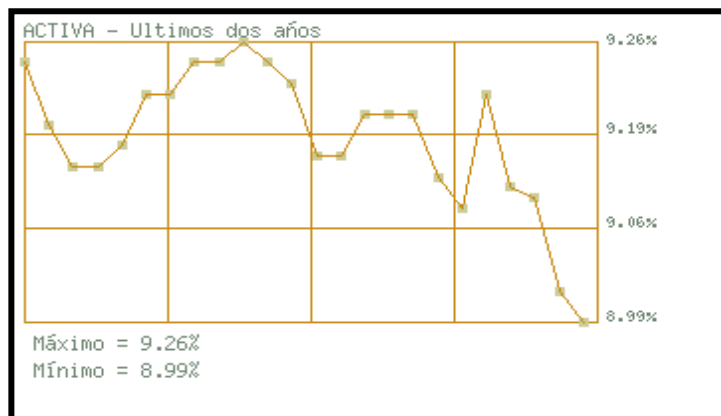
¹² <http://www.bce.fin.ec>

CUADRO N° 2.2

FECHA	VALOR
<i>Julio-16-2008</i>	<i>9.52%</i>
<i>Mayo-05-2008</i>	<i>10.14%</i>
<i>Abril-03-2008</i>	<i>10.17%</i>
<i>Marzo-19-2008</i>	<i>10.43%</i>
<i>Febrero-06- 2008</i>	<i>10.50 %</i>
<i>Enero-02-2008</i>	<i>10.74 %</i>
<i>2007</i>	<i>10.72 %</i>
<i>2006</i>	<i>9.86 %</i>
<i>2005</i>	<i>8.99%</i>
<i>2004</i>	<i>8.03%</i>
<i>2003</i>	<i>11.19%</i>
<i>2002</i>	<i>12.77%</i>
<i>2001</i>	<i>15.1%</i>
<i>2000</i>	<i>14.52%</i>

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Autoras del proyecto

GRAFICO N° 2.2



*Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Autoras del proyecto*

Las Cifras que nos proporciona el cuadro 2.2 podemos observar que la tasa activa referencial, ha estado estable en los últimos tres años y que el valor de la tasa ha bajado con relación a los años anteriores. Es importante tomar en cuenta este indicador porque puede ser un limitante o facilitador para adquirir un préstamo para los ciudadanos ecuatorianos y que sin duda afecta a la economía nuestra sociedad. En base a esto se puede determinar la estructura de financiamiento con la que puede contar la empresa y evaluar los costos de oportunidad debido ha que se analiza las múltiples alternativas a las que se puede acceder para lograr un buen financiamiento.

INFLACIÓN

La inflación es la continua y persistente subida del nivel general de precios; se mide mediante un índice del coste de diversos bienes y servicios.

- **Inflación Anual**

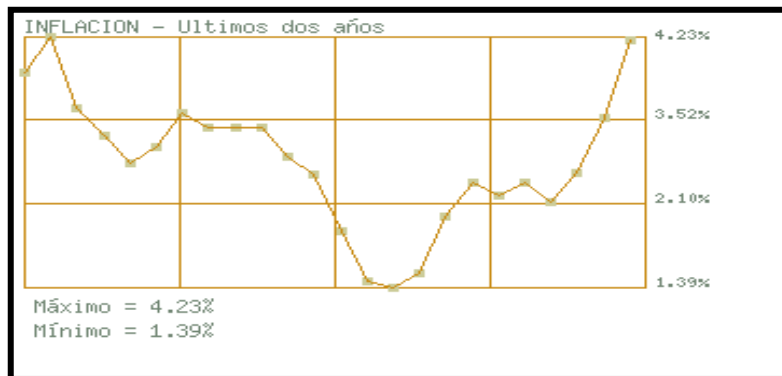
CUADRO N° 2.3

FECHA	VALOR
<i>Julio-31-2008</i>	<i>9.87%</i>
<i>Junio-30-2008</i>	<i>9.69%</i>
<i>Mayo-31-2008</i>	<i>9.29%</i>
<i>Abril-30-2008</i>	<i>8.18%</i>
<i>Marzo-31-2008</i>	<i>6.56%</i>
<i>Febrero-29-2008</i>	<i>5.10%</i>
<i>Enero-31-2008</i>	<i>4.19 %</i>
<i>2007</i>	<i>3.32%</i>
<i>2006</i>	<i>2.87%</i>
<i>2005</i>	<i>3.14%</i>
<i>2004</i>	<i>1.95%</i>
<i>2003</i>	<i>6.1%</i>
<i>2002</i>	<i>9.4%</i>
<i>2001</i>	<i>22.9%</i>
<i>2000</i>	<i>91%</i>

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Autoras del proyecto

GRAFICO N° 2.3



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Autoras del proyecto

Con las cifras de los cuadros N° 2.3, se puede conocer la realidad económica del país y de como esto afecta a la economía de cada uno de los ciudadanos del país. Sin duda el alza de los precios es muy notable en los últimos meses ocasionando que muchas personas se priven de adquirir ciertos bienes o servicio. Y esto también ha repercutido contra los productores porque tienen que retroalimentar sus procesos productivos para poder brindar bienes o servicios de buena calidad a bajo precio y de esta forma sea accesible para los consumidores. Por esta razón este indicador es importante ya que permite establecer los precios de los servicios que se va a ofrecer y también ha que se realice los presupuestos de una manera más precisa.

CANASTA FAMILIAR BÁSICA

Es el conjunto de bienes y servicios indispensables para que una persona pueda cubrir sus necesidades

básicas a partir de su ingreso.¹³ Desde el mes de julio del 2000 se calcula el ingreso familiar con un hogar tipo de cuatro miembros con 1.60 perceptores de la Remuneración Básica unificada mínima.

A continuación se presenta el cuadro con los valores de la Canasta Familiar Básica desde el año 2000 hasta Enero 2008.

¹³ <http://www.esmas.com/finanzaspersonales/571379.html>

CUADRO N° 2.4

FECHA	VALOR
<i>Julio-05-2008</i>	<i>\$506.80</i>
<i>Mayo-31-2008</i>	<i>\$503.05</i>
<i>Enero-31-2008</i>	<i>\$478.82</i>
<i>2007</i>	<i>\$472.74</i>
<i>2006</i>	<i>\$453.26</i>
<i>2005</i>	<i>\$437.41</i>
<i>2004</i>	<i>\$394.45</i>
<i>2003</i>	<i>\$378.34</i>
<i>2002</i>	<i>\$353.24</i>
<i>2001</i>	<i>\$313.56</i>
<i>2000</i>	<i>\$252.93</i>

*Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Autoras del proyecto*

Como se puede apreciar en el cuadro N° 2.4 el valor de la canasta ha aumentado en estos últimos años afectando a la economía de los ciudadanos ecuatorianos. Debido a que muchas personas como en este caso los estudiantes no van a contar con el suficiente capital que tenían antes para poder acceder a los diferentes bienes o servicios que adquirirían.

Comparando la canasta familiar básica con la inflación, se puede concluir que han aumentado considerablemente los precios en los productos afectando a su adquisición por la mayoría de la población del país y ha que muchos negocios cambien los procesos productivos haciéndolos más productivos como también a que sean menos eficientes. Por ese motivo es la necesidad de que este proyecto cuente con recursos que permitan ofrecer servicios de buena calidad a bajo precio para la comunidad politécnica.

TASA DE DESEMPLEO

Es el porcentaje de la población laboral que no tiene empleo, que busca trabajo activamente y que no han sido despedidos temporalmente, con la esperanza de ser contratados rápidamente de nuevo¹⁴. Situación en la que se encuentran las personas que teniendo edad, capacidad y deseo de trabajar no pueden conseguir un puesto de trabajo.

A continuación se presenta el cuadro de la Tasa de Desempleo desde el año 2000 hasta Enero 2008

CUADRO N° 2.5

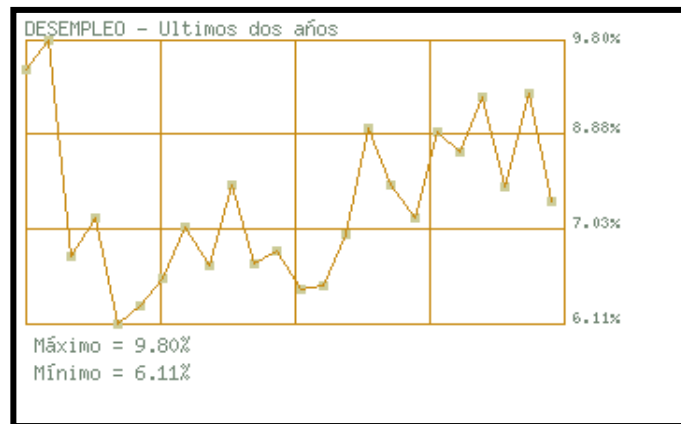
FECHA	VALOR
Julio-31- 2008	6.56%
Junio-30- 2008	7.06%
Mayo-31- 2008	6.90%
Abril-30- 2008	7.93%
Marzo-31- 2008	6.87%
Febrero-29- 2008	7.37%
Enero-31- 2008	6.71%
2007	6.34 %
2006	9.03%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Autoras del proyecto

¹⁴ www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/eco/43/desempleo.htm.

GRAFICO N° 2.5



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Como se puede observar en el Cuadro N° 2.5 la tasa de desempleo se ha estado manteniendo en los últimos meses pero no por eso hay que restar la importancia que tiene esto en la sociedad y la necesidad de crear más fuentes de trabajo para mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos. Es por eso que en este proyecto se toma en cuenta este indicador ya que el fin de este, es el de generar empleo a los estudiantes de la ESPE Sede Latacunga y de esta forma lograr que pongan en práctica los conocimientos adquiridos en esta institución.

2.1.2

DEMOG

RÁFICO

El factor demográfico es importante porque ayuda a tener claro cuál es la población a la que nos vamos a dirigir, es decir que con estos datos vamos a determinar el mercado del proyecto.

A continuación se detalla la población de estudiantes y docentes con los que cuenta la ESPE Sede Latacunga.

CUADRO N° 2.6
POBLACIÓN ESTUDIANTIL

CARRERA	SEMESTRES		
	Octubre 2007- Febrero 2008	Abril - Agosto del 2007	Octubre 2006- Febrero 2007
<i>Comercial</i>	156	161	139
<i>Finanzas</i>	223	198	152
<i>Automotriz</i>	569	456	256
<i>Hotelera y Turismo</i>	36	-	-
<i>Electrónica</i>	309	261	135
<i>Mecatrónica</i>	182	96	
<i>Sistemas</i>	69	36	46
<i>Tecnología Electrónica</i>	69	56	33
<i>Tecnología Computación</i>	51	35	35
<i>Tecnología Mecánica</i>	20	-	-
	302	256	188
	1986	1555	984

<i>Electromecánica</i>			
TOTAL			

Fuente: Secretaria académica ESPE Sede Latacunga

Elaborado por: Autoras del proyecto

Para determinar cuál será nuestro mercado se procedió a recoger información sobre los alumnos que están matriculados en la ESPE Sede Latacunga como se puede apreciar en el Cuadro N° 2.6. Porque el proyecto consiste en dar los servicios de una librería a los estudiantes politécnicos.

CUADRO N° 2.7
POBLACIÓN DOCENTE

DOCENTES	CANTIDAD
-----------------	-----------------

Tiempo Completo	47
Horas Clase	100
TOTAL	147

Fuente: Departamento de Recursos Humanos ESPE Sede Latacunga

Elaborado por: Autoras del proyecto

En el cuadro 2.7 se encuentran el número de Docentes que trabajan en la ESPE Sede Latacunga.

2.1.3

POLÍT

ICO LEGAL

Para realizar este proyecto es necesario conocer las leyes y disposiciones que se rigen en nuestro país.

A continuación se de detallará los requerimientos necesarios para la creación de la librería:

- 1. Se requiere el permiso de parte de los directivos de la ESPE Sede Latacunga para el funcionamiento de la nueva librería dentro de esta institución.*

2. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL¹⁵

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar

¹⁵ <http://www.iess.gov.ec/site.php?content=292-quiénes-somos>

el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

INSCRIPCIÓN PATRONAL

Los empleadores o patronos tienen obligaciones legales con sus trabajadores y con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El patrono está obligado a solicitar en el IESS el número patronal que es la identificación de empresas públicas y privadas; de empleadores domésticos, artesanos autónomos.

El número patronal le sirve al empleador para afiliarse a sus trabajadores y realizar los diferentes trámites en el Instituto.

REQUISITOS

Presentar el formulario que entrega el IESS para la obtención del número patronal, adjuntando los documentos respectivos para cada tipo de empresa:

PAGOS AL IESS

APORTES

El empleador debe remitir al IESS los aportes y descuentos que el instituto ordene dentro de los 15 días posteriores al mes trabajado, esto es, los aportes personales y los de sus trabajadores.

FONDOS DE RESERVA

El patrono está obligado a depositar los fondos de reserva de los empleados privados hasta el 30 de septiembre de cada año, por el período comprendido desde el 1 de julio del año anterior hasta el 30 de junio del año a pagarse.

SALARIOS DE APORTACIÓN VIGENTES DESDE ENERO DEL 2008

A través de la Resolución CD 196 de 2008-01-22 el Consejo Directivo dispone en su Artículo 1 que a partir del 1 de enero de 2008 se aplicarán las siguientes categorías de remuneraciones e ingresos mínimos de aportación al Seguro Social Obligatorio, por regímenes de afiliación.

Art. 1.- Para los trabajadores de la microempresa sean estos empleados u obreros, el contemplado en las correspondientes tablas sectoriales de encontrarse la microempresa dentro de las ramas de actividad respectiva; y, si la actividad de la microempresa no estuviere comprendida dentro de ninguna tabla sectorial, el fijado como sueldo o salario básico unificado será de \$200.00 para los trabajadores en general.

3. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS¹⁶

Todas las personas naturales o jurídicas que realicen o inicien actividades económicas, están obligadas a inscribirse por una sola vez en el Registró único de Contribuyentes.

Dentro los impuestos a los que estará sujeta la empresa podemos mencionar:

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

¹⁶http://www.sri.gov.ec/pages/guiacontribuyenteprincipales_impuestos/guia_iva_iva

El IVA grava el valor de la transferencia de dominio o la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, y el valor de los servicios prestados.

La existencia de este tipo de impuesto influye de manera directa a la empresa ya que para desarrollar las actividades con normalidad la empresa debe posterior a la obtención del RUC de adquirir boletines de facturas, al final de cada mes se realizará la declaración del impuesto al valor agregado del mes anterior como resultado de todas las actividades generales en el normal desarrollo del negocio.

REGISTRÓ ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

Es importante el RUC porque le permite al contribuyente realizar legalmente sus actividades económicas y, en base a ellas, conocer y cumplir sus obligaciones tributarias.

Requisitos Para La Obtención Del RUC:

Personas Naturales: Inscripción

Original y copia de la cédula de identidad o pasaporte.

- Original y copia del certificado de votación del último proceso electoral.*
- Original y copia del documento que identifique el domicilio actual del contribuyente o del lugar en el que desarrolle su actividad económica. (Último trimestre).*

Documentos Adicionales

- *Artesanos: Original y copia de la calificación artesanal emitida por el organismo competente: Junta Nacional del Artesano o MICIP.*
- *Transportistas: Certificado de afiliación a las respectivas cooperativas.*
- *Profesionales: Original y copia del título.*
- *Contadores: Original y copia del título, o copia del carnet del colegio profesional respectivo, o certificado de trabajo en relación de dependencia.*

2.1.4

TECNO

LÓGICO

Tecnología es el término general que se aplica al proceso a través del cual los seres humanos diseñan herramientas y máquinas para incrementar su control y su comprensión del entorno material¹⁷.

Actualmente la tecnología juega un papel muy importante ya que gracias a este recurso las empresas se vuelven más productivas, alcanzando así una economía de escala, ofreciendo productos de buena calidad a precios accesibles para los consumidores. Las empresas se deben tecnificar continuamente, adquiriendo maquinaria que les permite ser más eficientes ya que es el punto clave par lograr un gran ventaja frente a la competencia.

¹⁷ Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation.

Para este proyecto es indispensable contar con equipos como copiadoras, computadoras, cabinas telefónicas de última tecnología que permitan brindar productos con los que se puede cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes. Es preciso que el negocio obtenga tecnología para reducir costos y de esa manera lograr un servicio más eficiente.

2.1.5

SOCIO

CULTURAL

Cultura es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos, que caracterizan a una sociedad o grupo social en un periodo determinado. El término 'cultura' engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias¹⁸.

La cultura es importante para determinar los tipos de servicios que se puede ofrecer a la población y de esta forma evitar algún mal entendido por parte de los ciudadanos.

Este proyecto se trata de una librería que esta dirigido a estudiantes de la Escuela Politécnica Del Ejercito Sede Latacunga, por eso el segmento a la que se va a dirigir será la comunidad politécnica que

¹⁸Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation.

poseen un mismo grado intelectual, costumbres y valores.

Es indispensable conocer la cultura porque ayuda a identificar algunos factores como, por el limitado tiempo de receso que poseen los estudiantes requieren de un servicio que sea rápido con productos de calidad, variedad y una buena ubicación ya que es primordial que sea de fácil acceso. Todos estos aspectos son muy importantes para nosotros como estudiantes ya que valoramos la calidad de lo adquirido y la existencia de alternativas para la compra.

2.1.6

ECOLÓ

GICO

Medio ambiente es el conjunto de elementos abióticos (energía solar, suelo, agua y aire) y bióticos (organismos vivos) que integran la delgada capa de la Tierra llamada biosfera, sustento y hogar de los seres vivos¹⁹.

En la actualidad el medio ambiente tiene un papel muy importante no solo en organizaciones que protegen el medio ambiente sino en empresas nacionales como internacionales que desempeñan diferentes actividades.

Para reducir la degradación medioambiental, las sociedades deben reconocer que el medio ambiente es finito. Por ese motivo a continuación detallaremos

¹⁹ Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation

medidas que se implementaran para lograr un cambio de actitud en los estudiantes politécnicos:

- Una alternativa importante para cuidar el medio ambiente es el reciclaje, que ha dejado de ser una actividad informal y se ha convertido en toda una industria comprometida con el bienestar de la sociedad, al proteger de manera rigurosa a la naturaleza.
- Al recuperar cajas de cartón o envases que también son hechos con papel, se contribuye a que se talen menos árboles.
- Utilizar focos de bajo consumo de energía.
- Reducir el consumo de papel usando las hojas por las dos caras.
- Reutilizar las cajas.
- Adquisición de impresoras y servidores de bajo consumo.
- Con la adquisición de equipos con tecnología de punta como es el caso de la maquina XEROX C118 que permite realizar un copiado de múltiples páginas en una cara permite imprimir hasta 4 páginas en una sola cara. Imprime una, dos o hasta cuatro páginas en una sola cara. Esta función ayuda a preservar el medio ambiente y disminuye el consumo de papel y tóner.
- Apagar los equipos en las horas que no son de trabajo, y asienta como una necesidad, el alargamiento de la vida útil de los equipos.

2.2

MICR

OAMBIENTE

2.2.1

COMPE

TENCIA

La mayoría de las empresas se interesan mucho de lo que hacen sus competidores debido a que pueden descubrir nuevas formas de producción, de distribución y nuevos tipos de productos que pueden ofrecer.

En el estudio de este proyecto es necesario estudiar a nuestra competencia porque permite establecer estrategias que nos ayudaran a tener una ventaja sobre ellos en base a las actividades o servicios que prestan estos establecimientos a los clientes.

En el ámbito geográfico de influencia para la nueva librería estudiantil que se ubicará dentro de la ESPE Sede Latacunga se presenta los siguientes competidores:

PROVEEDORES

EQUIPOS DE CÓMPUTO

• **Zona Tecnológica Ecc.**

Electronic Computer Center

Dirección: Edmundo Carvajal Oe 4-58 y Av. Brasil

Telfs.: 3318-709/3318-668

Sitio web: www.zonatecnologicaecc.com

Quito-Ecuador /South América

• **ICONO SISTEMAS**

Dirección: Calle Montalvo 07-17 y Juan B. Vela

Telfs.: 3 2424-708

Sitio web: www.iconosistemas.com

Ambato-Ecuador

MUEBLES DE OFICINA

• **CENTRO DE PRODUCCION**

Dirección: Av. Roosevelt y Marqués de Maenza

Telf.: 3 812-242

Sitio web: espacio@ltga.espe.edu.ec

Latacunga-Ecuador

- ZONA TECNOLÓGICA ECC.

CUADRO N° 2.8
SUMINISTRO DE PAPELERIAS

Pen Drives y Memorias	Precios
Mini Flash nano 1 Gb Imation	\$18,25
memoria M2 de 1GB Sandisk	\$24,56
memoria M2 de 2GB sandisk	\$39,78
memoria M2 de 4GB sandisk	\$65,81
Micro SD 2 adaptadores Kingston	\$12,29
Stick micro 1GB Markvision	\$20,49
Stick micro 2GB Markvision	\$26,50
Micro SD Markvision 1GB	\$12,17
Micro SD Markvision 2GB	\$18,72
Mini Flash 1 GB Kingston Mini Fun color Amarillo	\$18,84
Mini Flash 1 GB Kingston migo color Celeste	\$18,84
Pen Drive 1 Gb Kingston	\$9,59
Pen Drive 1 Gb Markvision agua a prueba	\$15,33
Mini Pen drive 2 GB Kingston mini fun	\$29,48
Mini Pen drive 2 GB Kingston Mini Fun color morado	\$31,01
Pen Drive 2 Gb Kingston	\$15,21
Pen Drive 4 Gb Kingston	\$27,14
Pen Drive 8 Gb Kingston	\$104,72

Pen Drive 2 Gb Markvision agua a prueba	\$23,52
Pen Drive 4 Gb Markvision agua a prueba	\$46,92
CD'S, Marcadores, Papeles y Marcadores	Precios
CD-R maxell 48X 700mb 80 min paquete de 6 unidades	\$3,04
CD-R maxell 1X-52X 700mb 80 min paquete de 100 unidades	\$29,98
CD-R maxell 48X 700mb 80 min paquete de 10 unidades	\$4,21
CD-R maxell 48X 700mb 80 min paquete de 50 unidades	\$16,85
CD-R maxell 48X 700MB 80 min sobres por unidades	\$0,59
CD-R maxell 1X-52X 700mb 80 min paquete de 25 unidades de colores	\$9,59
CD-RW Maxell 80min/700mb paquete 25 unidades	\$19,66
CD-RW Verbatim 80min 700mb 2X-4X con caja plástica	\$0,92
DVD+R LG super multi Tubo de 10 discos	\$5,38
DVD+RW DL Memorex 8.5gb 2.4x 240min doble lado por unidades	\$3,63
CD'S, Marcadores, Papeles y Marcadores	Precios
DVD-R maxell 4.7gb 16x-120min Tubo de 10 discos	\$7,61
DVD-R maxell 4.7gb 8x 120 min por unidades	\$0,94
DVD-R maxell 4.7gb 16x 120 min 50 unidades	\$29,48
DVD-RW maxell 4.7gb 2x 120 min por unidades RW	\$2,11
Cassette maxell 8mm GX-MP 120 min	\$4,21
Video Cassette Mini DV maxell 60 min	\$4,80
Micro Cassette maxell MC-60UR min	\$1,52
Mini Cd-RW Memorex 4X/ 210MB/ 24min paquete de 5 unidades	\$5,97
Mini DVD-R Maxell 1.4gb 30min por unidad	\$3,82
Mini DVD-RW Maxell 1.4gb 30min paq de 2 unidades	\$13,57

Video Casette Mini DV Sony por unidades 60 min	\$9,36
--	--------

Fuente: Cotizaciones

Elaborado por: Autoras del Proyecto

- **DILIPA CIA. LTDA**

Dirección: Av. 10 de Agosto N52-15 y Cap. Ramón Borja.

Telfs.: 2418640 / 753 / 889

Sitio web: www.dilipa.com.ec

Quito-Ecuador

CUADRO N° 2.9

SUMINISTRO DE PAPELERIA

PRODUCTO	MARCA	CANTIDAD	PRECIOS
Agenda LEG 208H 2008	Tilibra	1	6,885
Agenda LEG Permanent	Legis	1	8,3448
Boligrafo Roller/Sprint	&STYB	1	0,8269
Boligrafo Roller Sprint/X2 P/fine	&STYB	1	2,0869
Boligrafo STY/1948 Negro	&STYB	1	2,6250
Boligrafo Shimer BTSX4	BIC	1	0,9667
Calculadora buf/2575 esorit	Buffalo	1	7,4248
Calculadora CS FX-350MS Cient/Orig	CASIO	1	10,8642
Calculadora CS FX-570MS Cient/Orig	CASIO	1	13,6678
Calculadora CS FX-82MS Cient/Orig	CASIO	1	8,5803
Calculadora CS MC-100	CASIO	1	7,2038
Compas 11302 super tornill	&KW/TRIO	1	0,7108
Compas 4201/F 3/TORN	&MOONGO	1	1,0282
Compas 4201+E 3/Torn B/EXT	&MOONGO	1	1,3246
Cuaderno Univ Reform cuad 100H	REFORMA	1	1,92
Cuaderno Univ Reform 1/L 100H	REFORMA	1	1,92
Cuaderno Acad Unico	ESCRIBE	1	1,0254
Cuaderno And Univ 100H Cuadros	NORMA/ESCR	1	1,0275
Cuaderno And Univ 200H Cuadros	NORMA/ESCR	1	2,2569
Espiral de 17MM color 100 Hojas	&LASSANE	1	\$ 0,07
Espiral de 14MM color 85 Hojas	&LASSANE	1	\$ 0,06
Espiral de 20MM color 120 Hojas	&LASSANE	1	\$ 0,09

Estilete BE/Grand SX-8	&BEIFA	1	0,1492
Estilete BE/PEQ C/SOPORTE	&BEIFA	1	0,3039
Estilete SDI/PEQN 409 A	&SDI	1	0,2647
Clips alex mariposa sopz	Alex	1 paq: 6	3,0066
Clips alex metalico	Alex	1 paq: 12	2,926
Etiqueta v/motivos	Datfeg	6 uni:1	0,3242
Goma barra 3m 20gr	3m	1 paq: 12	7,32
Grapas alex 26/6 x5000u	Alex	1 cjt: 10	4,614
Lapiz evolution	Bic	1 cjt: 12	1,452
Lapiz pel/hb triangular	&pelikan indist	1 cjt: 12	0,9456
Marcador pel/detector b/falso	&pelikan mexico	1 cjt: 10	5,169
Papel carbon 1015g df negro	pelikan mexico	A caj: 100	2,72
Regla plast/a 20cm	Apolo	12 unt: 1	0,1121
Regla plast/a 30cm	Apolo	25 unit: 1	0,1587
PRODUCTO	MARCA	CANTIDA D	PRECIO S
Papel cuadros a5	Edinacho	10 paq: 50	0,265
Papel parullaria a4	Edinacho	1 res: 500	4,45
Plantilla de america	S/m	6 uni:1	0,5584
Plantilla de ecuador	S/m	6 uni:1	0,42
Boligrafo bic p/fina azul	Bic	5 caj: 24	4,2288
Boligrafo bic p/fina negro	Bic	5 caj: 24	4,2288
Borrador pel/br40	&pelikan mexico	1 caj: 40	3,012
Borrador pz-20	&pelikan indist	1 caj: 24	1,692
Folder nacional color	Edinacho	100 uni:1	0,0641
Liqui pen shake	Bic	6 cjt:12	11,016

Papel		1 resma	\$3.00
Marcador ergonom permit azul	&spektra	1 caj:10	1,577
Marcador ergonom permit negro	&spektra	1 caj:10	1,577
Marcador ergonom permit rojo	&spektra	5 caj:10	1,575
Papel digilaser a4		20 caj:5000	31,5
Sacagrapas ku 5088	&ku/trio	50 uni:1	0,2273
Scotch peg 18mmx25mt ¾	&pegafan	4 caj:8	1,2
Notitas ea ty/654 3x3	&Eagle	6 uni:1	0,2934

Fuente: Cotizaciones

Elaborado por: Autoras del Proyecto

LIENTES**PERFIL DEL CLIENTE**

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago²⁰.

Nuestros clientes serán todas las personas que requieren de un lugar donde existan servicios de Internet, copias, cabinas telefónicas, impresiones y entre otras. Es por esta razón que nuestros clientes serán los alumnos y personal que forma parte de la ESPE Sede Latacunga.

A continuación se detalla la tasa de crecimiento de la población estudiantil:

²⁰ <http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>

2.3

F

ODA

Para este proyecto es importante conocer las características de su entorno a las que se debe de dar seguimiento. El FODA ayuda a determinar estrategias para aprovechar las oportunidades y contrarrestar las amenazas.

2.3.1

O

PORTUNIDADES

- *Crecimiento de la población estudiantil*

El incremento de la población estudiantil en los últimos semestres es una gran oportunidad para la librería porque serán más personas que necesitaran de estos servicios y exigirán que los productos sean de calidad, rapidez y variedad.

2.3.2

A

MENAZAS

- *Inestabilidad política y económica*

La situación económica y política que se esta dando en el país ha afectado a cada uno de los ciudadanos ecuatorianos limitando la adquisición de bienes o servicios por los elevados precios y la escasez de productos.

- *Competencia*

Existen muchos locales que tiene mucho tiempo ofreciendo sus servicios a los estudiantes politécnicos a precios accesibles y de calidad.

- *Desastres Naturales*

Los desastres Naturales perjudican a la productividad de la empresa en actividades de reabastecimiento de materia prima.

2.3.3

F

ORTALEZAS

- *La ubicación de la instalación*

La librería va estar dentro de las instalaciones de la universidad que permitirá estar cerca de los estudiantes como del personal para ofrecer los servicios y es una gran ventaja que se tendrá frente la competencia.

- *Variedad de servicios*

El objetivo de la librería es brindar un sin número de servicios que podrán acceder los estudiantes a precios convenientes, entre las principales se encontrará copias, Internet, impresiones, anillados, cabinas telefónicas, etc.

- *Equipos de última Tecnología*

La librería contará con equipos de tecnología de punta para entregar servicios de calidad a precios convenientes para el cliente.

- *Rapidez*

Por el limitante de tiempo que tienen los estudiantes en los recesos es importante que se entregue los servicios inmediatamente a los clientes.

EBILIDADES

- *Falta de posicionamiento*

Por ser un negocio nuevo será muy difícil tener el mismo posicionamiento como los competidores que existen actualmente.

- *Incremento de costos en las importaciones de la mercadería*

Por el incremento de los porcentajes a los consumos especiales como es el caso de los equipos de computo, copiadoras.

CAPITULO III

3.

E

STUDIO DE MERCADO

Objetivos Específicos:

- *Identificar las fuentes de información para determinar que datos son los que se van a analizar.*
- *Diseñar la encuesta que permita conocer las necesidades y expectativas del segmento del mercado.*
- *Determinar si las características y especificaciones del servicio corresponden a las que desea adquirir el cliente.*
- *Determinar la oferta del mercado con la finalidad de identificar la competencia, precios y estructura del mercado actual.*
- *Conocer el grado de aceptación de los clientes potenciales.*

ESTUDIO DE MERCADO

El Estudio de mercado es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la

aceptación o no y sus complicaciones de un producto o servicio dentro del mercado²¹.

FUENTES SECUNDARIAS

Son aquellas que presentan información ya elaborada, o existente, que fue generada anteriormente con otra finalidad que no tiene porqué coincidir con la nuestra.²²

Las fuentes secundarias utilizadas para el desarrollo y análisis de este proyecto son:

- Secretaria Académica de La ESPE Sede Latacunga.
- Departamento de Talento Humano de la ESPE Sede Latacunga.
- Departamento de Procuraduría de la ESPE Sede Latacunga.
- Departamento de Producción de la ESPE Sede Latacunga.
- Fuente de Consulta e investigación de internet.

FUENTES PRIMARIAS

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>

²² <http://www.uv.es/cim/im-itm/descarga/IM%20Tema03.pdf>

*Son aquellas en las que la información se encuentra en su origen, y por lo tanto debe ser elaborada por primera vez y de forma específica.*²³

Para la recopilación de fuentes primarias se aplicó una encuesta dirigida al personal que labora en las instalaciones de la ESPE Sede Latacunga y a los estudiantes de la Sede.

El proceso necesario para la recopilación y análisis de los datos es:

- Determinación de la población*
- Calculo de la muestra*
- Diseño del cuestionario*
- Tratamiento de la información*
- Resultados o interpretación del estudio de mercado*

3.2

D

ISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra es un subconjunto o una parte restringida de una determinada población o universo, en relación a la cual representa cuantitativamente un segmento una fracción.

²³ <http://www.uv.es/cim/im-itm/descarga/IM%20Tema03.pdf>

La muestra, operativamente no es otra cosa que la elección de unidades dentro de un conjunto. La bondad de la muestra, dependerá de la elección de unidades. La búsqueda de una adecuada elección conlleva al empleo de diversos procedimientos de selección, tales como: muestreo simple al azar, muestreo sistemático, muestreo estratificado, muestreo con agrupamiento. ²⁴

El total de la Población estudiantil en la ESPE Sede Latacunga, según datos facilitados por Secretaria Académica de la Sede; en el periodo de Marzo -Agosto 2008 corresponde a Distribuidos de la siguiente manera:

²⁴ Collazos Carreon, Jesús. El estudio de Mercado en los Proyectos de inversión.

POBLACIÓN ESTUDIANTIL

CUADRO No 3.1

CARRERA	SEMESTRE
	Marzo- Agosto 2008
<i>Comercial</i>	142
<i>Finanzas</i>	215
<i>Automotriz</i>	511
<i>Hotelera y Turismo</i>	44
<i>Electrónica</i>	308
<i>Mecatrónica</i>	176
<i>Sistemas</i>	58
<i>Tecnología</i>	54
<i>Electrónica</i>	
<i>Tecnología</i>	51
<i>Computación</i>	
<i>Tecnología Mecánica</i>	20
<i>Electromecánica</i>	240
TOTAL	1819

Fuente: *Secretaria académica ESPE Sede Latacunga*
Elaborado por: *Autoras del proyecto*

De igual forma el total de la Población correspondiente al personal que labora en las instalaciones de la ESPE Sede Latacunga, según datos facilitados por el Departamento de Recursos Humanos de la Sede se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

POBLACIÓN DOCENTE

CUADRO No 3.2

PERSONAL	CANTIDAD
Administrativos	65
Centro de producción	21
Docentes de tiempo completo	47
TOTAL	133

Fuente: Departamento de Recursos Humanos ESPE Sede Latacunga
Elaborado por: Autoras del proyecto

3.2.1.2

Cálculo Del Tamaño De La Muestra

3.2.1.2.1

Metodología

En la realización del estudio de mercado para el presente proyecto se aplica la siguiente investigación:

Investigación Cualitativa, La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una

determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular.

A diferencia de los estudios descriptivos, correlacionales o experimentales, más que determinar la relación de causa y efectos entre dos o más variables, la investigación cualitativa se interesa más en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso en que se da el asunto o problema.²⁵

Investigación Cuantitativa, La **investigación cuantitativa** es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.²⁶

Investigación Exploratoria, La investigación exploratoria es apropiada en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones. Usualmente, esta investigación está diseñada para obtener un análisis preliminar de la

²⁵ http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/INVESTIGACION_CUALITATIVA.pdf

²⁶ http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

situación con un mínimo de costo y tiempo. El diseño de la investigación se caracteriza por la flexibilidad para ser sensible a lo inesperado y descubrir otros puntos de vista no identificados previamente.²⁷

La investigación exploratoria terminará cuando, a partir de los datos recolectados, adquirimos el suficiente conocimiento como para saber qué factores son relevantes al problema y cuáles no. Hasta ese momento, se esta ya en condiciones de encarar un análisis de los datos obtenidos de donde surgen las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

En la aplicación de este proyecto se aplicará el Método Aleatorio Simple, que es una metodología donde cada individuo o elemento tienen la misma oportunidad de selección que cualquier otro.

Puede interpretarse como aquel en que cada posible muestra extraída tiene la misma probabilidad de selección que cualquier otra muestra que se puede extraer.²⁸

Para el presente proyecto aplicaremos la formula para calcular el tamaño de la muestra de una población finita como es el caso del presente estudio.

²⁷ <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070501154535AAxJ2Qv>

²⁸ ESTADISTICA DE BÁSICA EN ADMINISTRACIÓN, BERENSON Y LEVINE, PG 23.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{\frac{\epsilon^2}{4} (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Error de Estimación

El error de estimación define el margen dentro del cual se espera brindar una confiabilidad a los resultados obtenidos y que se proyectaran de la muestra hacia la población total de referencia. Este estudio se lo realizara con un error de estimación del 10%.

Para el cálculo del tamaño de la muestra de los estudiantes de la Sede, se tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

CUADRO No 3.3

n=Muestra de población estudiantil	
N=Población Estudiantil	1.819
P=Probabilidad de	

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Autoras del proyecto

Los datos anteriores serán reemplazados en la formula para obtener el tamaño de la muestra de la población finita:

$$n = \frac{17407}{5.51}$$

$$n = 31732$$

Así tenemos que el tamaño de la muestra de la Población estudiantil, para el análisis es de 317 encuestas.

Para el cálculo del tamaño de la muestra del personal que labora en las instalaciones de la Sede, se tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

CUADRO No 3.4

n=Muestra de población del personal	
N=Población del Personal	223
P=Probabilidad de	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Autoras del proyecto

Los datos anteriores serán reemplazados en la formula para obtener el tamaño de la muestra de la población finita:

$$n = \frac{N^2 \cdot e}{4 \cdot (N - 1) + e}$$

$$n = \frac{1183}{1.27}$$

$$n = 93$$

Así tenemos que el tamaño de la muestra de la Población del personal que laboran en las instalaciones de la ESPE Sede Latacunga, para el análisis es de 93 encuestas.

3.2.2

D

ISEÑO DEL CUESTIONARIO

Un cuestionario es una lista de preguntas que se proponen con cualquier fin. Para la recopilación de información en el presente estudio de mercado se aplicará el siguiente cuestionario administrado, es decir, el encuestador es quien llena el cuestionario de acuerdo a las

respuestas que otorga el encuestado, en este caso será auto administrado por él mismo.

MODELO DE ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES

Objetivo: Determinar la factibilidad de la creación de una Librería Estudiantil.

Por favor marque con una (X) su respuesta. Solo una de ellas:

1. ¿Es estudiante de la ESPE Sede Latacunga?

NO SI

NO

2. ¿En qué carrera y nivel estudia?

Nivel: -----

Comercial Automotriz Hotelería
y Turismo

Finanzas Electromecánica Meca
trónica

Sistemas Electrónica Idiomas

3. ¿Cuánto gasta semanalmente en la adquisición de los siguientes servicios?

Librería \$ _____ Copias \$ _____
Digitación de trabajos \$ _____

Internet \$ _____ Impresiones \$ _____
Anillados y empastados \$ _____

Bazar \$ _____ Cabinas Telefónicas
\$ _____ Otros _____

4. ¿En que lugares adquiere estos servicios con mayor frecuencia?

Librería ESPE COPY
FLASH

TECNOCOMP (Señito Nel) Centro de
Computo y copiado "SAM Y"

INTERNET (El Veci)
Cabinas MOVIESTAR (frente a la ESPE)

ANDINATEL (frente a la ESPE) WOLF
NET (Esquina del redondel de la

FAE)

Bazar y Papelería "DIVINA"
ANDINATEL (frente al Ángel de la Estrella)
(Cerca del GYM de la FAE)

AJ COMPUTACION ANDINATEL (Frente al
Colegio Vicente

León)

DISCOVERY NET (Pasaje Tobar) NO PROBLEM
COMPUTACION (Pasaje

Tobar)

Imprenta "JORGE CARRI O"

LICENET

(Cerca de la Iglesia de la Catedral)

Otros _____

5. ¿Qué aspecto considera importante para la adquisición de estos servicios?

Ubicación Buena atención

Variedad

Precios Calidad

Infraestructura

Créditos Rapidez

Otros _____

6. ¿Cómo considera el servicio de librería en la ESPE?

Muy Bueno Regular Muy Malo

Bueno Malo

7. ¿Considera que debe existir una librería en la ESPE con servicios más amplios?

SI

NO

8. ¿Cree que la administración de la nueva librería debe estar a cargo de los estudiantes de la ESPE?

SI

NO

9. ¿Qué servicios adicionales debe tener la nueva librería?

Autoservicio de cafetería
Ropa de las carreras

Copias
Impresiones

Digitación de trabajos
Anillados y empastados

Artículos de Baza
Cabinas Telefónicas

Internet
Otros _____

10. ¿Adquirió algún libro el último semestre?

SI

NO

11. De qué área fue el último libro que adquirió?

Matemáticas Finanzas
Automotriz

Liderazgo Administración
Informática

Electrónica Marketing
Estadística

Otros _____

12. ¿Considera que requiere adquirir libros en otras áreas?

SI

NO

13. ¿En qué áreas?

Matemáticas Finanzas
Automotriz

Liderazgo Administración
Informática

Electrónica
Marketing Estadística

Otros _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

MODELO DE ENCUESTA PARA PERSONAL DE LA ESPE-L

Objetivo: Determinar la factibilidad de la creación de una Librería Estudiantil.

Por favor marque con una (X) su respuesta. Solo una de ellas:

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la ESPE Sede Latacunga?

Docente Servicios
Administrativo Otros _____

2. ¿Cuánto gasta semanalmente en la adquisición de los siguientes servicios?

Librería \$ _____ Copias \$ _____
Digitación de trabajos \$ _____

Internet \$ _____ Impresiones \$ _____
Anillados y empastados \$ _____

Bazar \$ _____ Cabinas Telefónicas
\$ _____ Otros _____

3. ¿En que lugares adquiere estos servicios con mayor frecuencia?

Librería ESPE COPY FLASH

TECNOCOMP (Señito Nely <input type="checkbox"/> de Computo y copiado "SAMY"	Centro	<input type="checkbox"/>
INTERNET (El Veci) <input type="checkbox"/> Cabinas MOVIESTAR (frente a la ESPE)		<input type="checkbox"/>
ANDINATEL (frente a la <input type="checkbox"/> ESPE) (Esquina del redondel de la FAE)	WOLF NET	<input type="checkbox"/>
Bazar y Papelería "DI <input type="checkbox"/> NA" ANDINATEL (frente al Ángel de la (Cerca del GYM de la FAE) Estrella)		<input type="checkbox"/>
AJ COMPUTACION <input type="checkbox"/> Colegio Vicente León)	ANDINATEL (Frente al	<input type="checkbox"/>
DISCOVERY NET (Pasaje <input type="checkbox"/> bar) PROBLEM COMPUTACION (Pasaje Tobar)	NO	<input type="checkbox"/>
Imprenta "JORGE CARRIL <input type="checkbox"/> " (Cerca de la Iglesia de la Catedral)	LICENET	<input type="checkbox"/>
Otros _____		

4. ¿Qué aspecto considera importante para la adquisición de estos servicios?

Ubicación Buena atención
Variedad

Precios Calidad
Infraestructura

Créditos Rapidez
Otros _____

5. ¿Cómo considera el servicio de librería en la ESPE?

Muy Bueno Regular Muy Malo

Bueno Malo

6. ¿Considera que debe existir una librería en la ESPE con servicios más amplios?

SI
NO

7. ¿Cree que la administración de la nueva librería debe estar a cargo de los estudiantes de la ESPE?

SI NO

8. ¿Qué servicios adicionales debe tener la nueva librería?

Autoservicio de cafetería
Ropa de las carreras

Copias
 Impresiones
 Digitación de trabajos
 Anillados y empastados
 Artículos de Bazar
 Cabinas Telefónicas
 Internet
 Otros _____

9. ¿Adquirió algún libro el último semestre?

SI
 NO

10. ¿De qué área fue el último libro que adquirió?

Matemáticas Finanzas Automotriz
 Liderazgo Administración
 Informática
 Electrónica Marketing
 Estadística
 Otros _____

11. ¿Considera que requiere adquirir libros en otras áreas?

SI

NO

12. ¿En qué áreas?

Matemáticas

Finanzas

Automotri

Liderazgo

Administració

Informática

Electrónica

Marketing

Estadística

Otros _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

3.2.3

T

ABULACIÓN DE LOS DATOS

Consiste en ordenar y codificar la información recopilada en la investigación de campo, esta tabulación puede ser manual o electrónica ,en este caso la tabulación y codificación se realizo en forma manual y con ayuda de un paquete computarizado como es el programa de Microsoft Excel .

Finalmente con la información obtenida se elaboran tablas que permitirá contar con los datos necesarios para proceder al análisis e interpretación de los resultados y así realizar el informe final del estudio de mercado.

3.2.4

A

NÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Representa los resultados finales de la investigación de campo, donde el investigador con el levantamiento de datos analiza e interpreta cada una de las preguntas, y así detectar si presenta una demanda que justifique la inversión para obtener resultados que le guíen a determinar si el proyecto es viable, y a conocer cada una de las necesidades que tienen los consumidores.

Los resultados obtenidos del tratamiento de las encuestas a los estudiantes de la Escuela

*Politécnica del Ejército Sede Latacunga se
presentan a continuación:*

Pregunta 1: ¿Es estudiante de la ESPE Sede Latacunga?

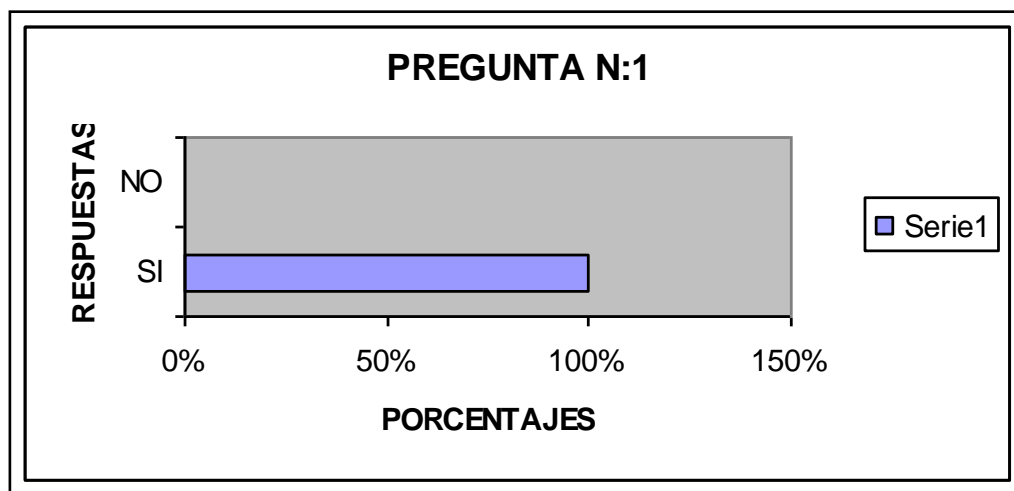
CUADRO No 3.5

Respues ta	Frecuenc ia	Porcentaj e
SI	317	100%
NO	0	0
TOTAL	317	100%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.1



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del total de 317 personas encuestadas el 100 % corresponden a los estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga.

Pregunta: 2 ¿En qué carrera y nivel estudia?

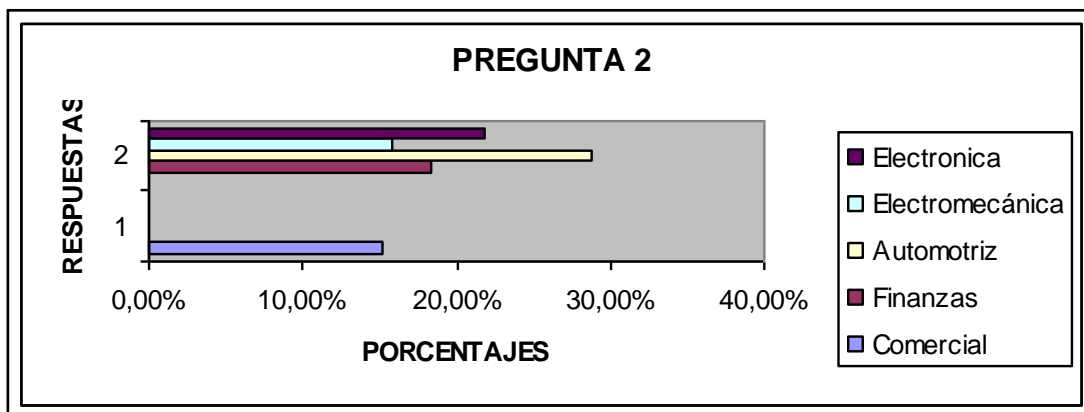
CUADRO No 3.6

Carreras	Frecuencia	Porcentaje
Comercial	48	15,19%
Finanzas	58	18,35%
Sistemas	0	0,00%
Automotriz	91	28,80%
Electromecánica	50	15,82%
Electrónica	69	21,84%
Hotelería y Turismo	0	0
Mecatrónica	0	0
TOTAL	316	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.2



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del total de 317 estudiantes encuestados el 28.80 % corresponden a los estudiantes de la

Carrera de Automotriz, seguido por el 21.84% de la carrera de Electrónica y el 18.35% de la carrera de finanzas.

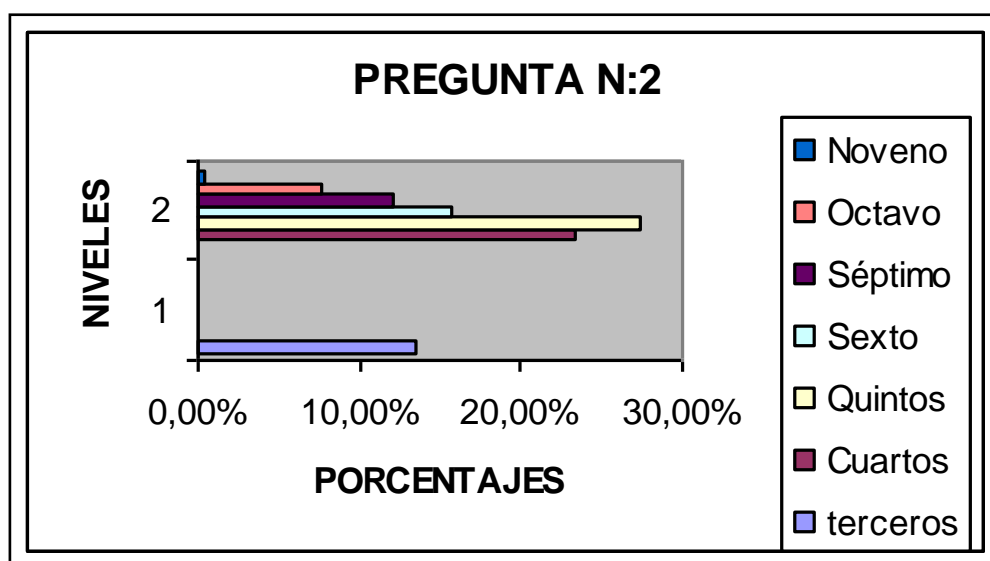
CUADRO No 3.7

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Primero	0	0
Segundo	0	0
Tercer	43	13,56%
Cuarto	74	23,34%
Quinto	87	27,44%
Sexto	50	15,77%
Séptimo	38	11,99%
Octavo	24	7,57%
Noveno	1	0,32%
TOTAL	317	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.3



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del total de 317 estudiantes encuestados el 27.44% corresponden a los estudiantes de los Quintos niveles, seguido por el 23.34% de los Cuartos niveles y el 15.77% de los Sextos niveles.

Pregunta: 3 ¿Cuánto gasta semanalmente en el consumo de los siguientes servicios?

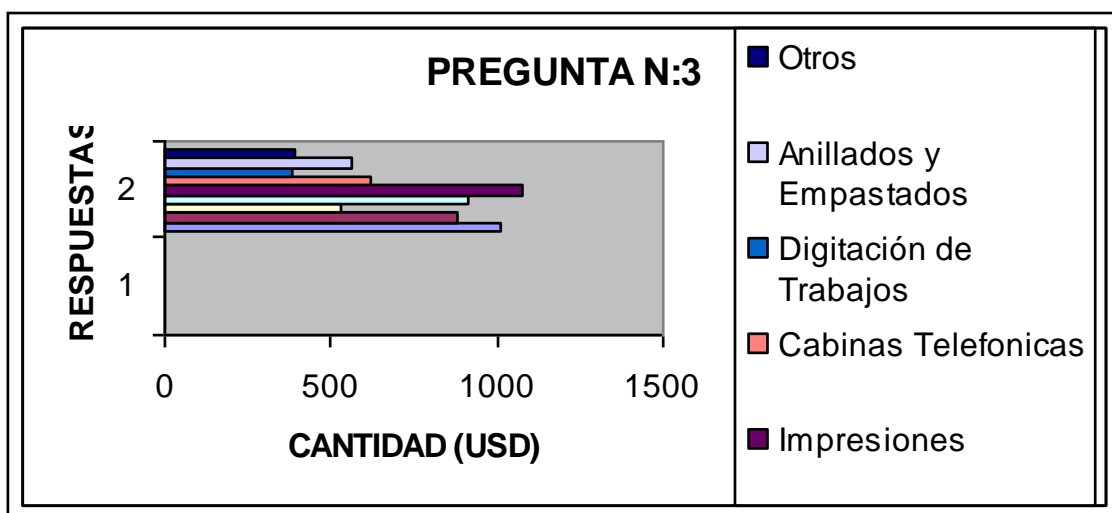
CUADRO No 3.8

Respuestas	Valor Total en (USD)
Librería	1008,28
Internet	\$ 884,05
Bazar	527,95
Copias	915,55
Impresiones	1077,75
Cabinas Telefónicas	\$ 617,30
Digitación de trabajos	383,75
Anillados y empastados	565,40
Otros	391,00
TOTAL GASTO PROMEDIO SEMANAL	6371,03

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.4



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

En lo relacionado a gastos, los estudiantes destinan un total de \$1077,75 para impresiones, seguido de \$ 1008,28 para librería y \$915,55 para copias semanalmente.

CUADRO No 3.9

Respuestas	Valor en (USD)	Promedio/estudiante
Librería	1008,28	\$ 3,18
Internet	\$ 884,05	\$ 2,79
Bazar	527,95	\$ 1,67
Copias	915,55	\$ 2,89
Impresiones	1077,75	\$ 3,40
Cabinas Telefónicas	\$ 617,30	\$ 1,95
Digitación de trabajos	383,75	\$ 1,21
Anillados y empastados	565,40	\$ 1,78
Otros	391,00	\$ 1,23
TOTAL GASTO PROMEDIO SEMANAL	6371,03	\$ 20,10

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

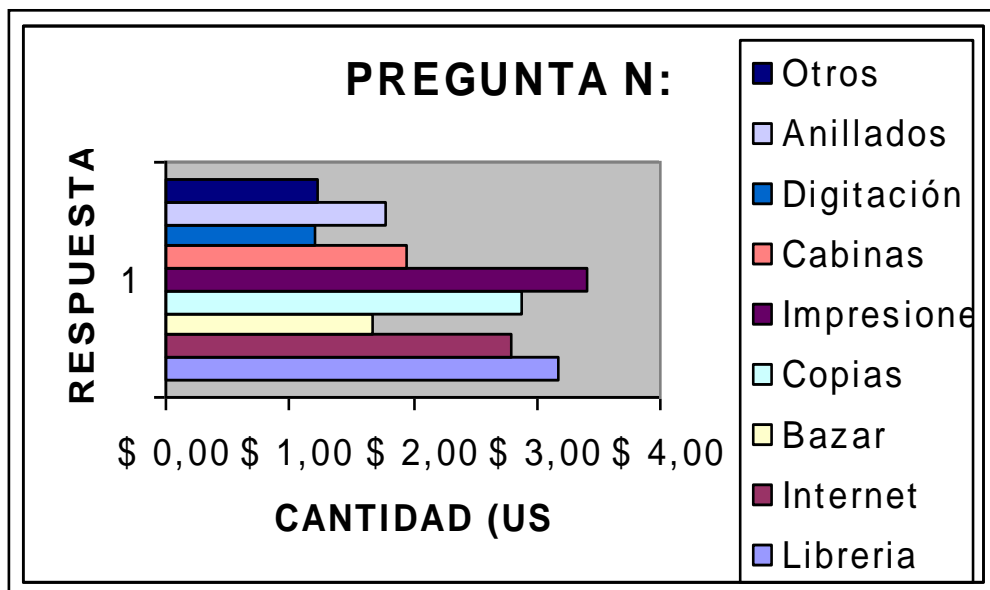


GRAFICO No 3.5

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

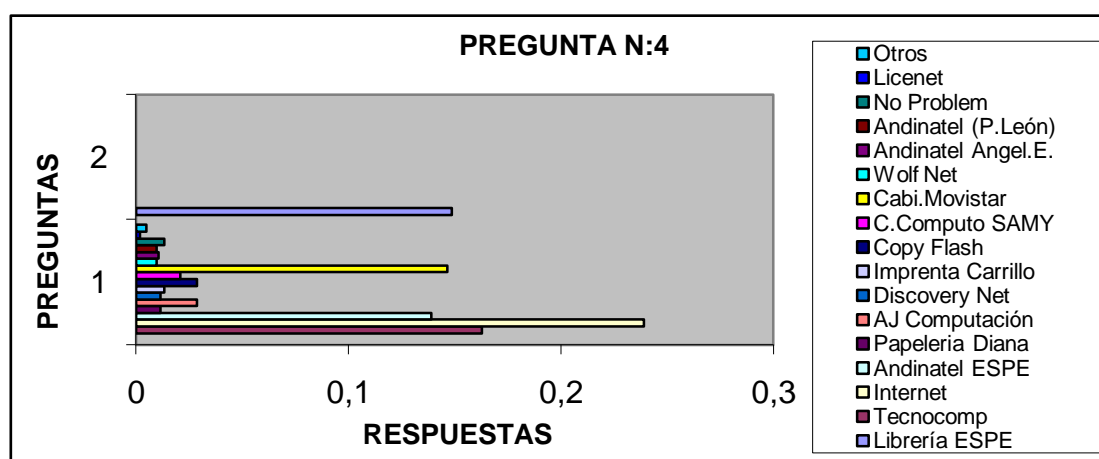
Según el grafico 3.5 se puede demostrar que cada estudiante destina semanalmente un promedio de \$ 3,40 en el servicio de impresiones, seguido de \$3,18 para librería y \$2.89 para copias.

Pregunta: 4 ¿En que lugares adquiere estos servicios con mayor frecuencia?

CUADRO No 3.10

Respuestas	Frecuencia	% DE USO
Librería ESPE	156	14,86%
TECNOCOMP (Señito Nelly)	171	16,29%
INTERNET (El Veci)	251	23,90%
ANDINATEL (Frente a la ESPE)	146	13,90%
Bazar y Papelería "DIANA"	12	1,14%
AJ COMPUTACION	30	2,86%
DISCOVERY NET (Pasaje Tobar)	12	1,14%
Imprenta Jorge Carrillo	14	1,33%
COPY FLASH	30	2,86%
Centro de Computo y copiado "SAMY"	22	2,10%
Cabinas movistar (Frente a la ESPE)	154	14,67%
WOLF NET (Esquina del redondel de la FAE)	10	0,95%
ANDINATEL (Frente al Ángel de la Estrella)	11	1,05%
ANDINATEL (Frente al Colegio Vicente León)	10	0,95%
NO PROBLEM COMPUTACION (Pasaje Tobar)	14	1,33%
LICENET (Cerca de la Iglesia de la Catedral)	2	0,19%
Otros	5	0,48%
TOTAL	1050	100,00%

GRAFICO No 3.6



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Mediante el grafico 3.6 se puede determinar que los estudiantes adquieren estos servicios con mayor frecuencia, teniendo como resultado con una participación del 23.90% el Internet frente a la ESPE, seguido del 16,29% de Tecnocomp.

Pregunta: 5 ¿Qué aspecto considera importante para la adquisición de estos servicios?

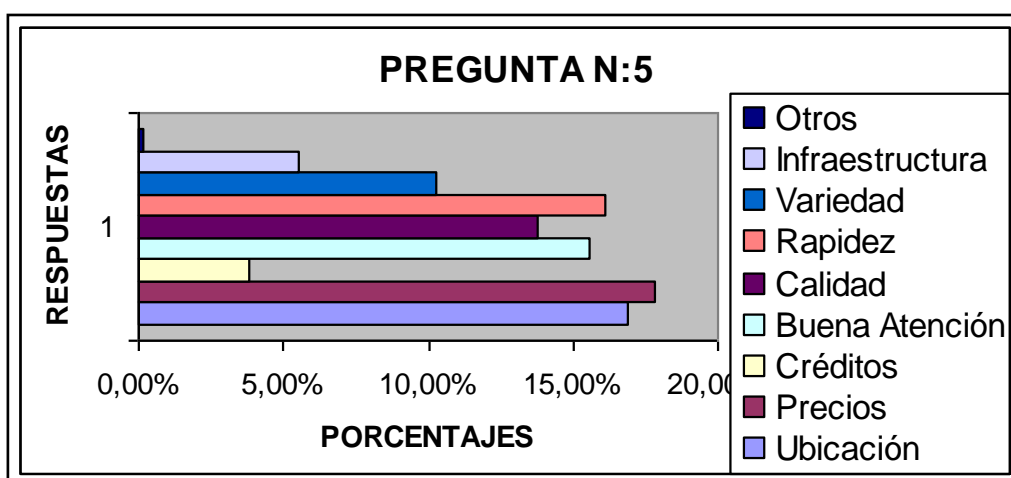
CUADRO No. 3.11

Respuestas	Frecuencia	% De Prioridad
Ubicación	246	16,90%
Precios	260	17,86%
Créditos	55	3,78%
Buena atención	227	15,59%
Calidad	200	13,74%
Rapidez	235	16,14%
Variedad	150	10,30%
Infraestructura	81	5,56%
Otros	2	0,14%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.7



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar, en el grafico 3.7 de todos los estudiantes encuestados se determina que los aspectos que consideran más importantes para la adquisición de un producto o servicio son los precios con un 17,86%, seguido de la ubicación con el 16,90% y la rapidez con el 16,14%.

Pregunta: 6¿Cómo considera el servicio de librería en la ESPE?

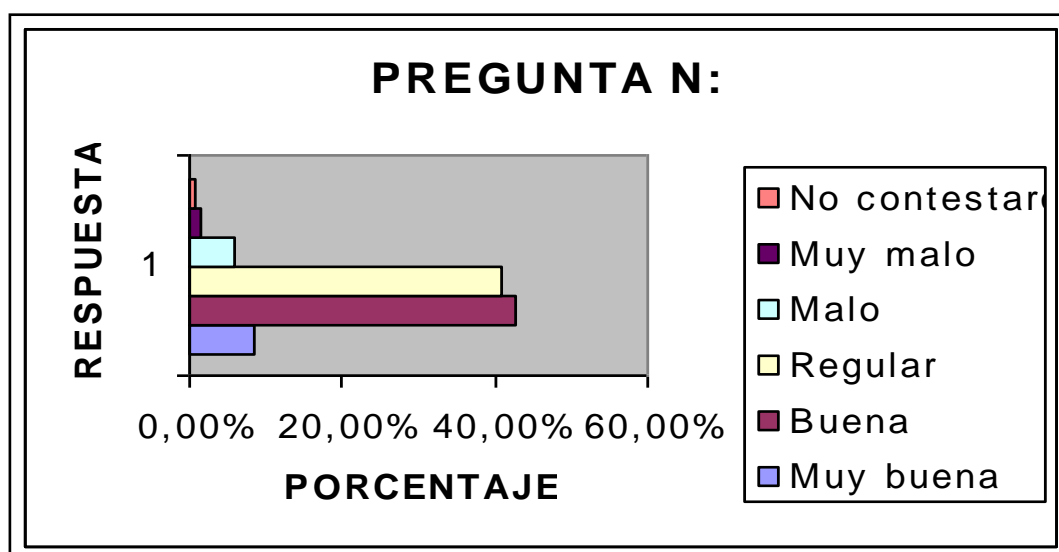
CUADRO 3.12

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	27	8,57%
Buena	135	42,86%
Regular	129	40,95%
Malo	19	6,03%
Muy malo	5	1,59%
Contestadas	315	99,37%
No Contestadas	2	0,63%
Total	317	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.8



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De los 317 estudiantes encuestados, el 42.86% consideran que el servicio que ofrece la

Librería ubicada dentro de la ESPE es buena, y un 40,95% consideran que el servicio es regular.

Pregunta: 7¿Considera que debe existir una librería en la ESPE con servicios más amplios?

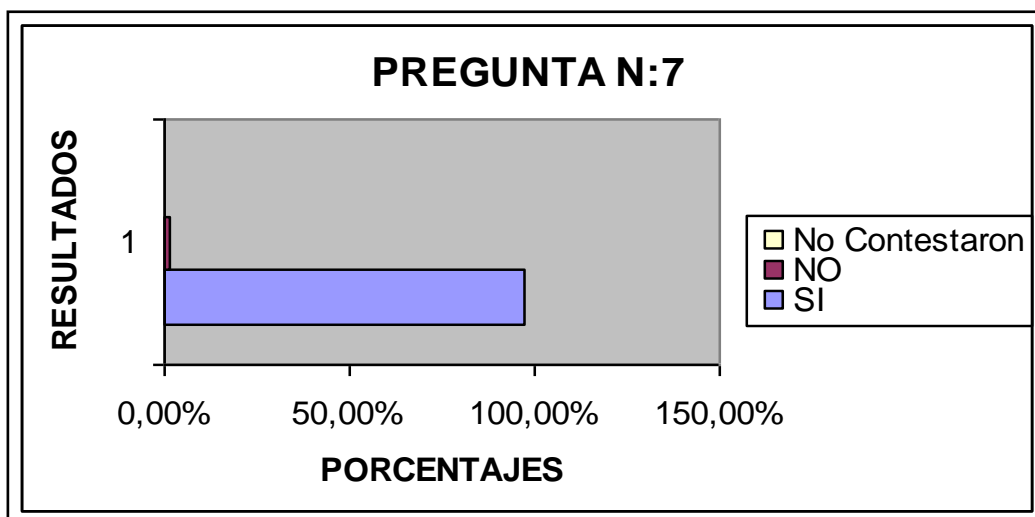
CUADRO No. 3.13

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
	a	e
Si	309	97,48%
No	5	1,58%
No Contestaron	3	0,95%
Total	317	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.9



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De los 317 estudiantes encuestados se puede determinar que el 97,48% consideran que si debe existir una librería con servicios más amplios, y el 1,58% considera que no es necesaria su ampliación de servicios.

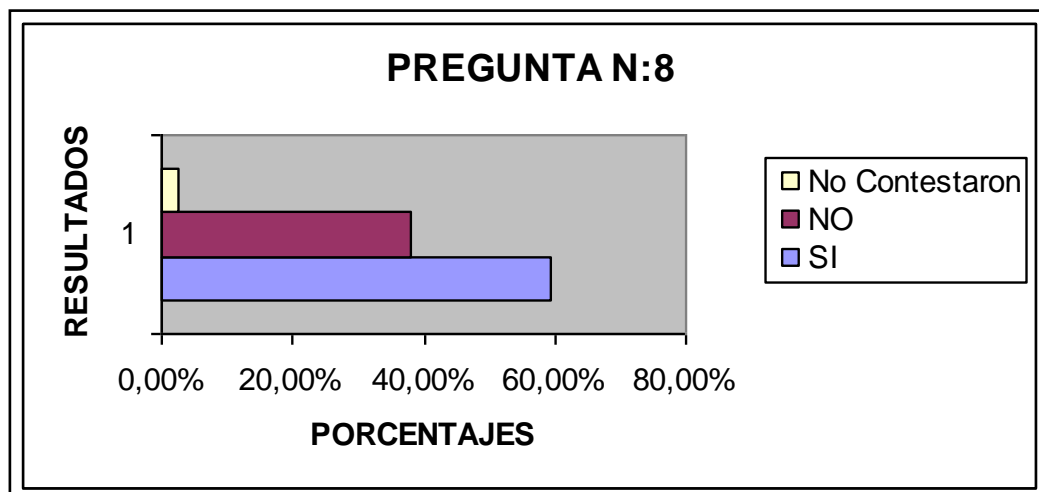
Pregunta: 8 ¿Cree que la administración de la nueva librería debe estar a cargo de los estudiantes de la ESPE?

CUADRO No 3.14

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	188	59,31%
No	121	38,17%
No Contestaron	8	2,52%
Total	317	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.10



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De los 317 estudiantes encuestados, el 59,31% considera que la administración de la nueva librería con servicios más amplios debe ser administrada por los estudiantes, mientras que un 38,17% están en desacuerdo.

Pregunta: 9 ¿Qué servicios adicionales debe tener la nueva librería?

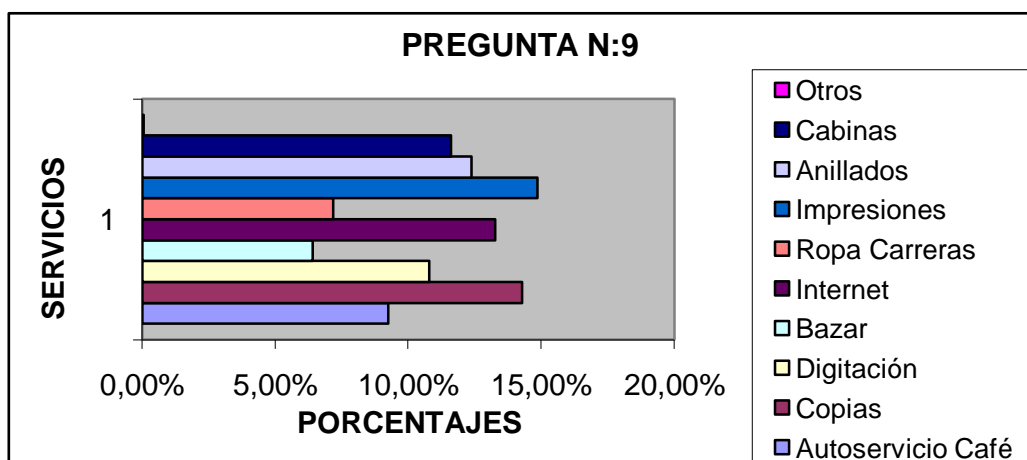
CUADRO No 3.15

Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Autoservicio de cafetería	156	9,24%
Copias	241	14,27%
Digitación de trabajos	182	10,78%
Artículos de Bazar	108	6,39%
Internet	224	13,26%
Ropa de las Carreras	121	7,16%
Impresiones	251	14,86%
Anillados y empastados	209	12,37%
Cabinas Telefónicas	196	11,60%
Otros	1	0,06%
Total	1689	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.11



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Según el grafico 3.11 se determina que los estudiantes requieren en mayor medida el servicio de impresiones con un 14,86%, seguido del servicio de copias con el 14,27% y el de internet con el 13,26%.

Pregunta: 10 ¿Adquirió algún libro el último semestre?

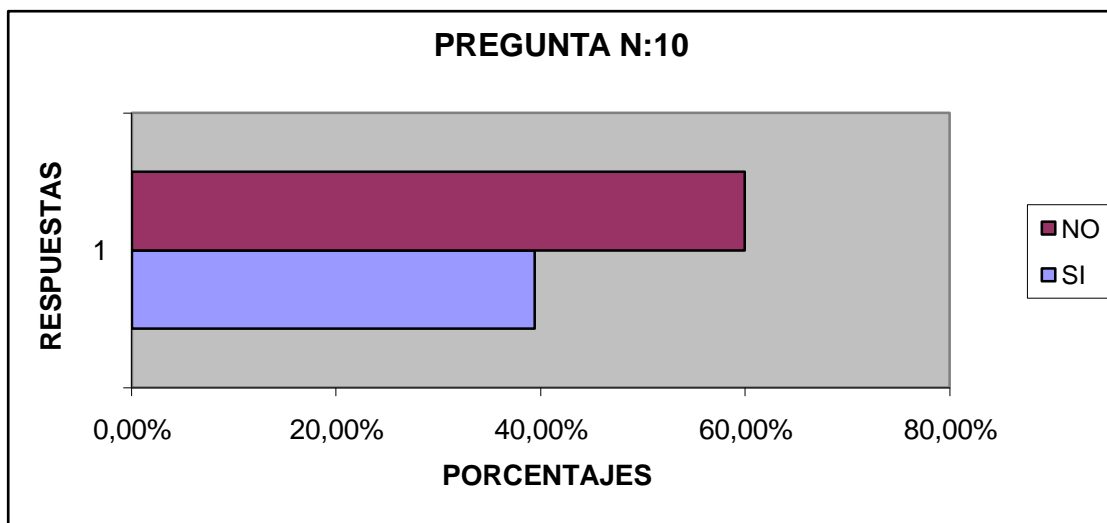
CUADRO No 3.16

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	125	39,43%
No	190	59,94%
No Contestaron	2	0,63%
Total	317	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.12



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De los 317 estudiantes encuestados, el 39,43% adquirieron libros el anterior semestre, mientras que el 59,94% no adquirió ningún tipo de libro.

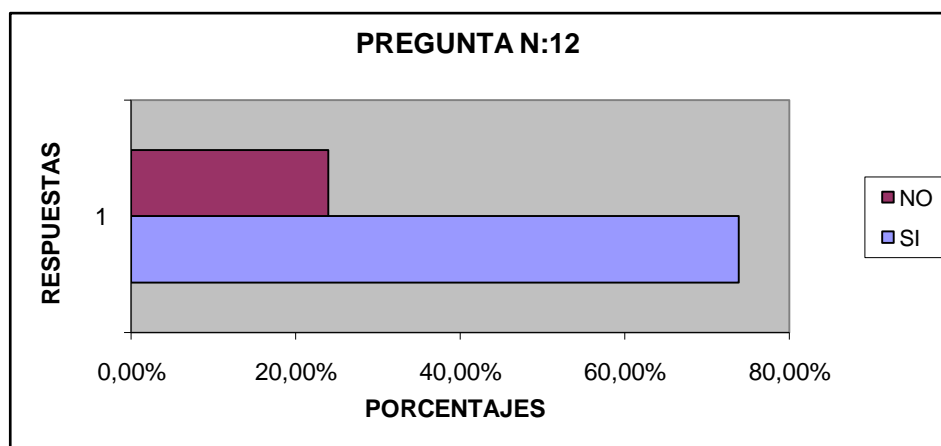
Pregunta: 11 ¿De qué área fue el último libro que adquirió?

Áreas	Frecuencia	Porcentaje
Matemáticas	27	18,88%
Liderazgo	7	4,90%
Electrónica	31	21,68%
Finanzas	13	9,09%
Administración	14	9,79%
Marketing	1	0,70%
Automotriz	23	16,08%
Informática	1	0,70%
Estadística	5	3,50%
Otros	21	14,69%

**CUADRO
No
3.17**

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.13



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del 39,43% de los estudiantes que adquirieron libros, el 21,68% corresponde a libros de Electrónica, seguido de un 18,88% en matemáticas y un 16,08% en automotriz.

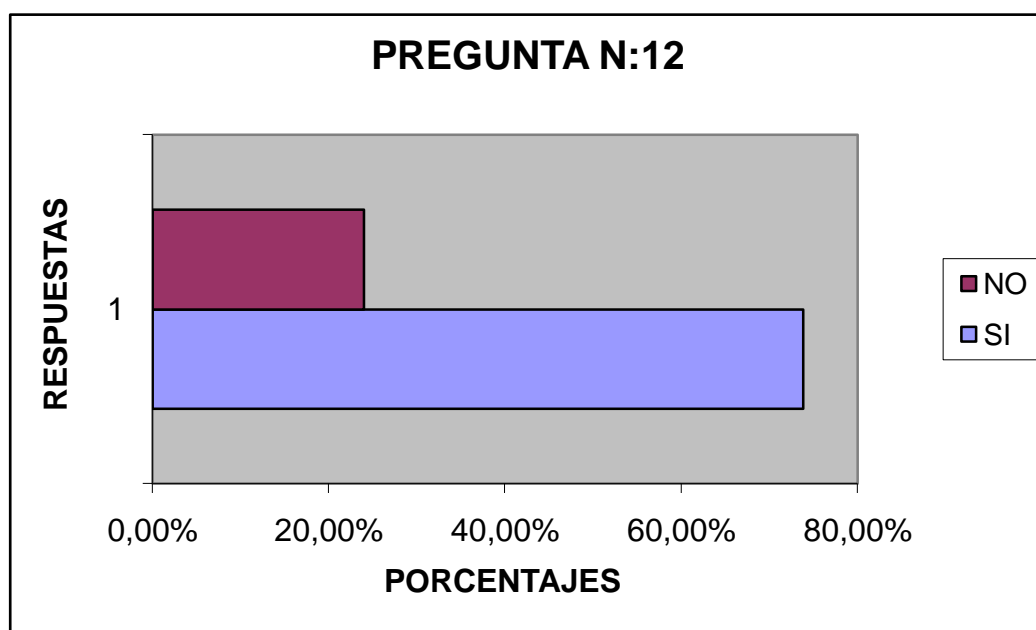
Pregunta: 12 ¿Considera que requiere adquirir libros en otras áreas?

CUADRO
No 3.18

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	234	73,82%
No	76	23,97%
No Contestaron	7	2,21%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.14



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De los 317 estudiantes encuestados, el 73,82% consideran que si se requiere libros de otras aéreas, mientras que el 23,97% consideran que no se requiere.

Pregunta: 13 ¿En qué áreas?

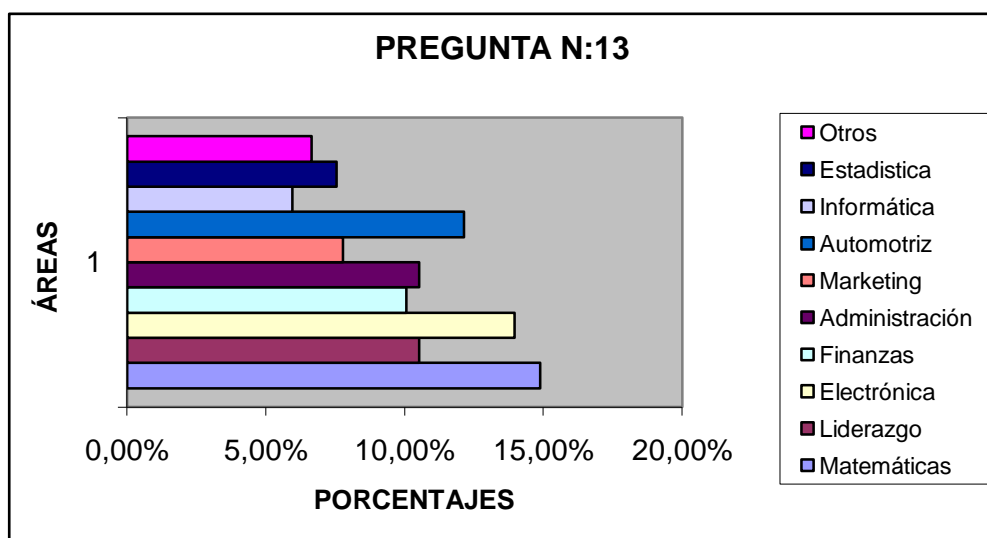
CUADRO No 3.19

Áreas	Frecuencia	Porcentaje
Matemáticas	65	14,87%
Liderazgo	46	10,53%
Electrónica	61	13,96%
Finanzas	44	10,07%
Administración	46	10,53%
Marketing	34	7,78%
Automotriz	53	12,13%
Informática	26	5,95%
Estadística	33	7,55%
Otros	29	6,64%
Total	437	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.15



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del 73,82% de los estudiantes que requieren libros de otras áreas, el 14,87% corresponde a

libros de Matemáticas, seguido de un 13,96% en electrónica y un 12,13% en automotriz.

Los resultados obtenidos del tratamiento de las encuestas al personal que labora en la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga se presentan a continuación:

Pregunta 1: ¿Cuál es el cargo que desempeña en la ESPE Sede Latacunga?

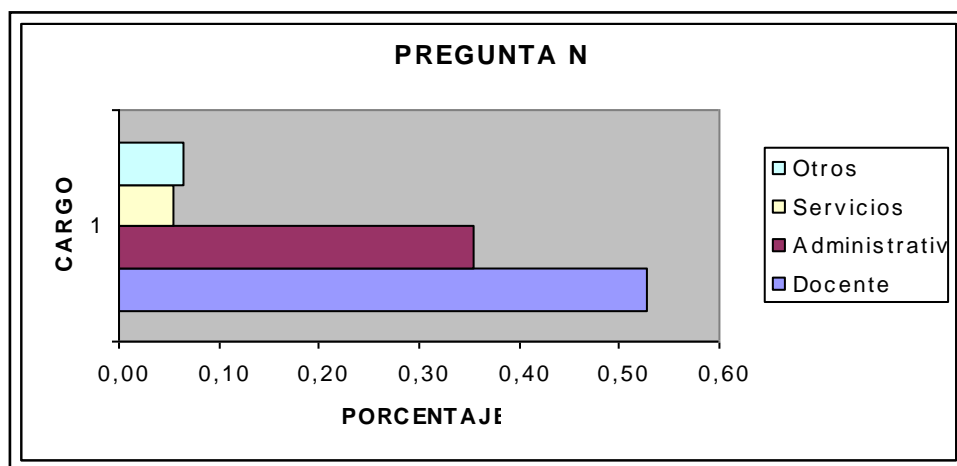
CUADRO No 3.20

Cargos	Frecuencia	Porcentajes
Docente	49	52,69%
Administrativos	33	35,48%
Servicios	5	5,38%
Otros	6	6,45%
TOTAL	93	100%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.16



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del total de 93 personas encuestadas el 52,69% corresponden a los docentes de la Escuela Politécnica del Ejército Sede Latacunga, seguido

por el 35,48% que corresponde al personal Administrativo y el 6,45% por otros .

Pregunta: 2 ¿Cuánto gasta semanalmente en el consumo de los siguientes servicios?

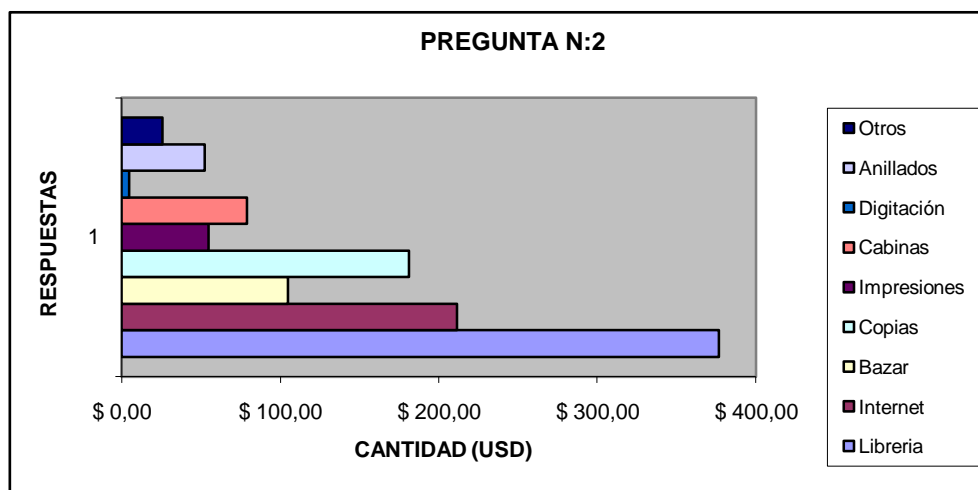
CUADRO No 3.21

Respuesta	Valor en (USD)
Librería	\$ 376,50
Internet	\$ 211,50
Bazar	\$ 105,00
Copias	\$ 181,10
Impresiones	\$ 55,00
Cabinas Telefónicas	\$ 79,30
Digitación de trabajos	\$ 5,00
Anillados y empastados	\$ 52,30
Otros	\$ 26,00
Total Gasto Promedio Semanal	\$ 1.091,70

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.17



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

En lo relacionado a gastos, el personal que labora en la ESPE Sede Latacunga destinan un

total de \$ 376,50 para el consumo de librería, seguido de \$ 211,50 para Internet y \$ 181,10 para copias semanalmente.

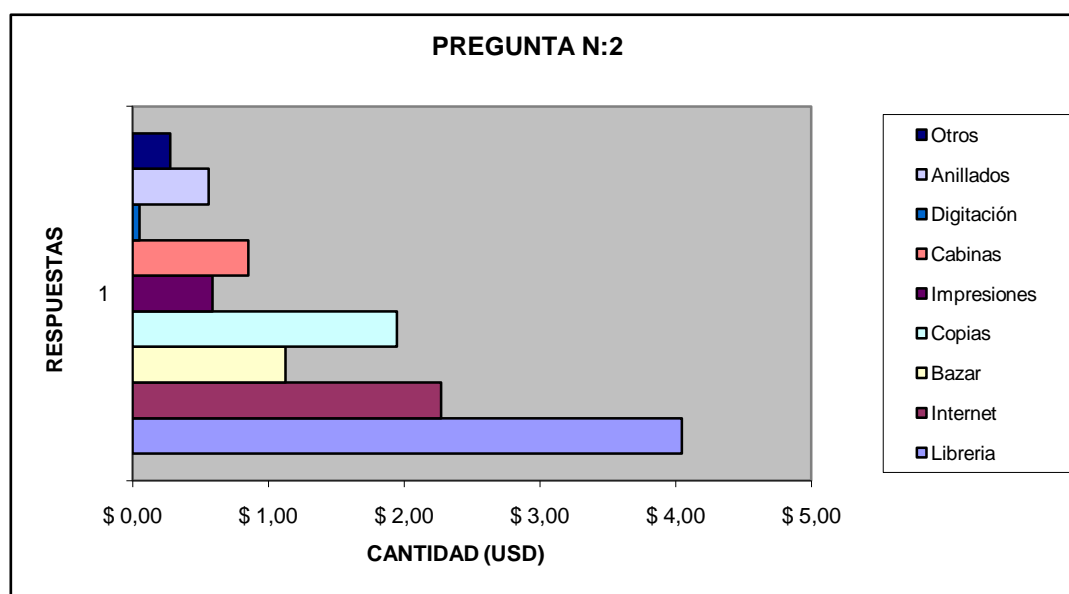
CUADRO No 3.22

Respuesta	Valor en (USD)	Promedio por persona
Librería	\$ 376,50	\$ 4,05
Internet	\$ 211,50	\$ 2,27
Bazar	\$ 105,00	\$ 1,13
Copias	\$ 181,10	\$ 1,95
Impresiones	\$ 55,00	\$ 0,59
Cabinas Telefónicas	\$ 79,30	\$ 0,85
Digitación de trabajos	\$ 5,00	\$ 0,05
Anillados y empastados	\$ 52,30	\$ 0,56
Otros	\$ 26,00	\$ 0,28
TOTAL gasto promedio semanal	\$ 1.091,70	\$ 11,74

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.18



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Según el grafico 3.18 se puede demostrar que cada persona destina semanalmente un promedio de \$ 4,05 en el servicio de librerías, seguido de \$ 2,27 para Internet y \$ 1,95 para copias.

Pregunta: 3. ¿En que lugares adquiere estos servicios con mayor frecuencia?

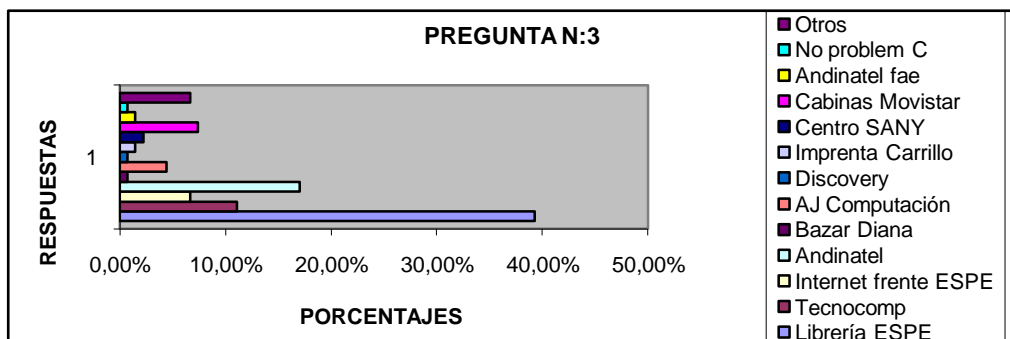
CUADRO No 3.23

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje de uso
Librería ESPE	53	39,26%
TECNOCOMP	15	11,11%
INTERNET	9	6,67%
ANDINATEL (Frente a la ESPE)	23	17,04%
Bazar y Papelería "DIANA"	1	0,74%
AJ COMPUTACION	6	4,44%
DISCOVERY NET (Pasaje Tobar)	1	0,74%
Imprenta Jorge Carrillo	2	1,48%
COPY FLASH	0	0,00%
Centro de Computo y copiado "SAMY"	3	2,22%
Cabinas movistar (Frente a la ESPE)	10	7,41%
WOLF NET (Esquina del redondel de la FAE)	0	0,00%
ANDINATEL (Frente al Ángel de la Estrella)	2	1,48%
ANDINATEL (Frente al Colegio Vicente León)	0	0,00%
NO PROBLEMA COMPUTACION	1	0,74%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.19



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Mediante el grafico 3.19 se puede determinar que el personal adquieren estos servicios con mayor frecuencia, teniendo como resultado con una participación del 39,26% la Librería de la ESPE, seguido del 17,04% de Andinatel frente a la ESPE.

Pregunta: 4 ¿Qué aspecto considera importante para la adquisición de estos servicios?

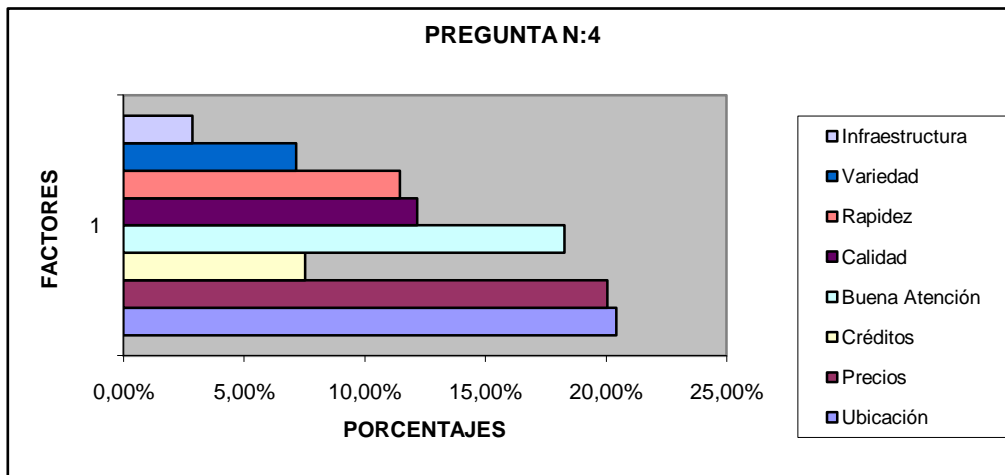
CUADRO 3.24

Factores	Frecuencia	% De Prioridad
Ubicación	57	20,43%
Precios	56	20,07%
Créditos	21	7,53%
Buena atención	51	18,28%
Calidad	34	12,19%
Rapidez	32	11,47%
Variedad	20	7,17%
Infraestructura	8	2,87%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.20



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Como se puede apreciar, en el grafico 3.20 de todo el personal encuestado se determina que los aspectos que consideran más importantes para la adquisición de un producto o servicio es

la ubicación con un 20,43%, seguido de los precios con el 20,07% y la buena atención con el 18,28%.

Pregunta: 5 ¿Cómo considera el servicio de librería en la ESPE?

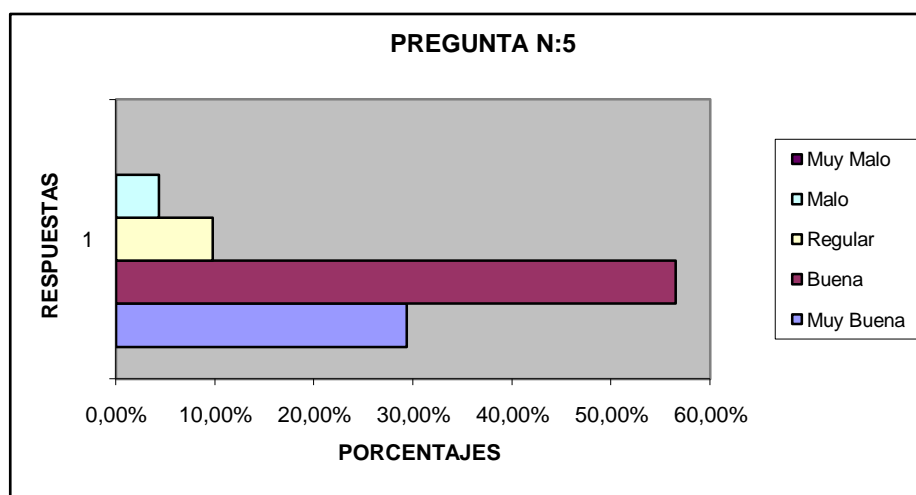
CUADRO 3.25

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Muy buena	27	29,35%
Buena	52	56,52%
Regular	9	9,78%
Malo	4	4,35%
Muy malo	0	0,00%
Contestadas	92	98,92%
No Contestaron:	1	1,08%
TOTAL	93	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.21



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De las 93 personas encuestados, el 56,52% consideran que el servicio que ofrece la Librería ubicada dentro de la ESPE es buena seguido de un 29,35% consideran que el servicio es muy bueno y un 9,78% lo considera regular.

Pregunta: 6 ¿Considera que debe existir una librería en la ESPE con servicios más amplios?

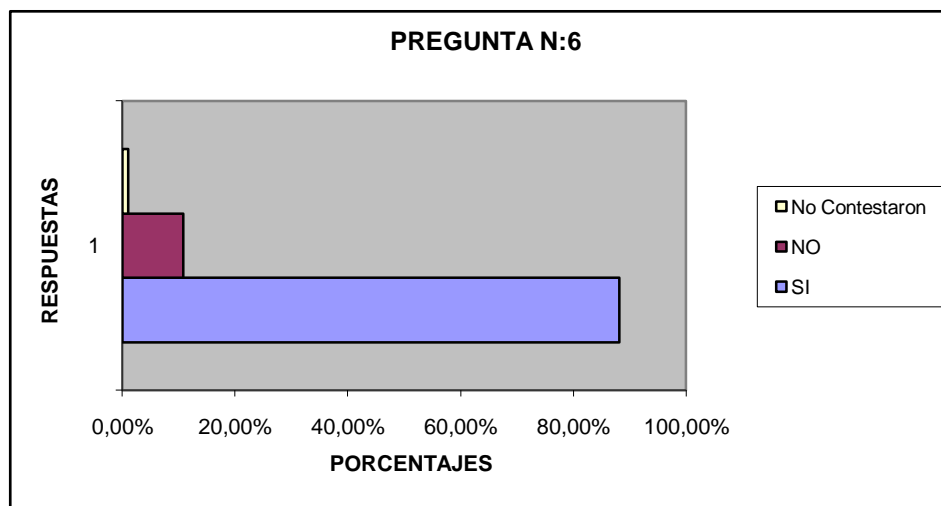
CUADRO No. 3.26

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	82	88,17%
No	10	10,75%
No Contestaron		
:	1	1,08%
TOTAL	93	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.22



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De las 93 personas encuestadas se puede determinar que el 88,17% consideran que si debe

*existir una librería con servicios más amplios,
y el 10,75% considera que no es necesaria su
ampliación de servicios.*

Pregunta: 7¿Cree que la administración de la nueva librería debe estar a cargo de los estudiantes de la ESPE?

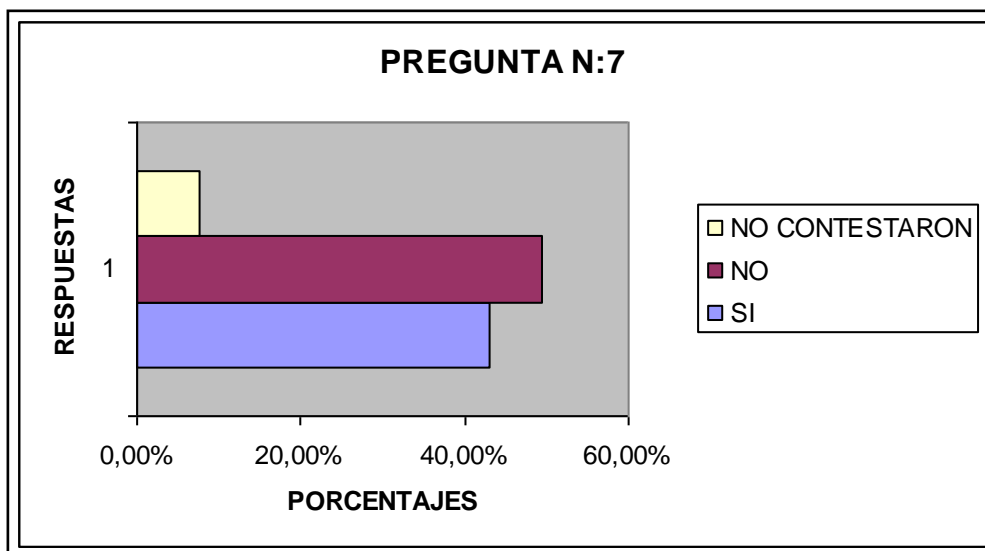
CUADRO No 3.27

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	43,01%
No	46	49,46%
No Contestaron:	7	7,53%
TOTAL	93	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.23



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De los 317 estudiantes encuestados, el 59,31% considera que la administración de la nueva librería con servicios más amplios debe ser administrada por los estudiantes, mientras que un 38,17% están en desacuerdo.

Pregunta: 8 ¿Qué servicios adicionales debe tener la nueva librería?

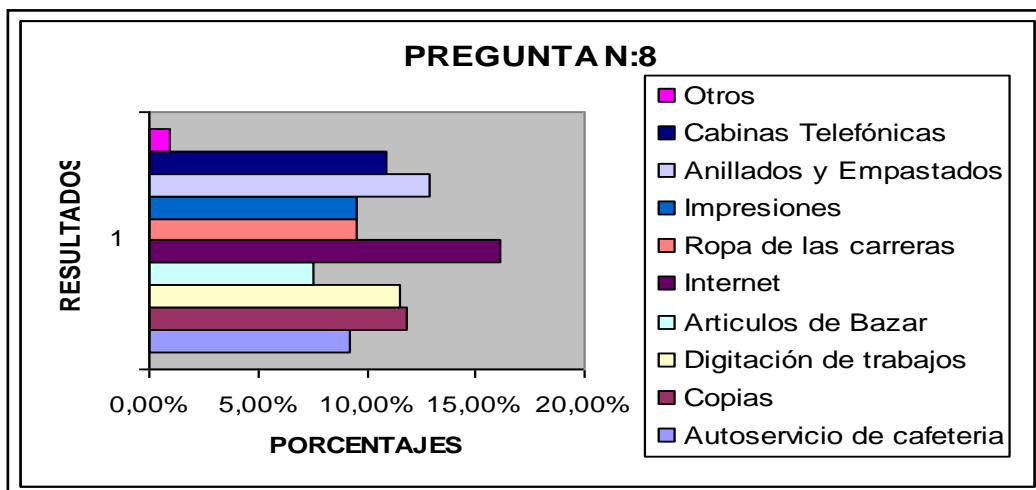
CUADRO No 3.28

Servicios	Frecuencias	Porcentajes
Autoservicio de cafetería	28	9,21%
Copias	36	11,84%
Digitación de trabajos	35	11,51%
Artículos de Bazar	23	7,57%
Internet	49	16,12%
Ropa de las Carreras	29	9,54%
Impresiones	29	9,54%
Anillados y empastados	39	12,83%
Cabinas Telefónicas	33	10,86%
Otros	3	0,99%
TOTAL	304	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.24



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Según el grafico 3.34 se determina que el personal requiere en mayor medida el servicio de internet con un 16,12%, seguido del servicio de anillados con el 12,83% y el de copias con el 11,84%.

Pregunta: 9¿Adquirió algún libro el último semestre?

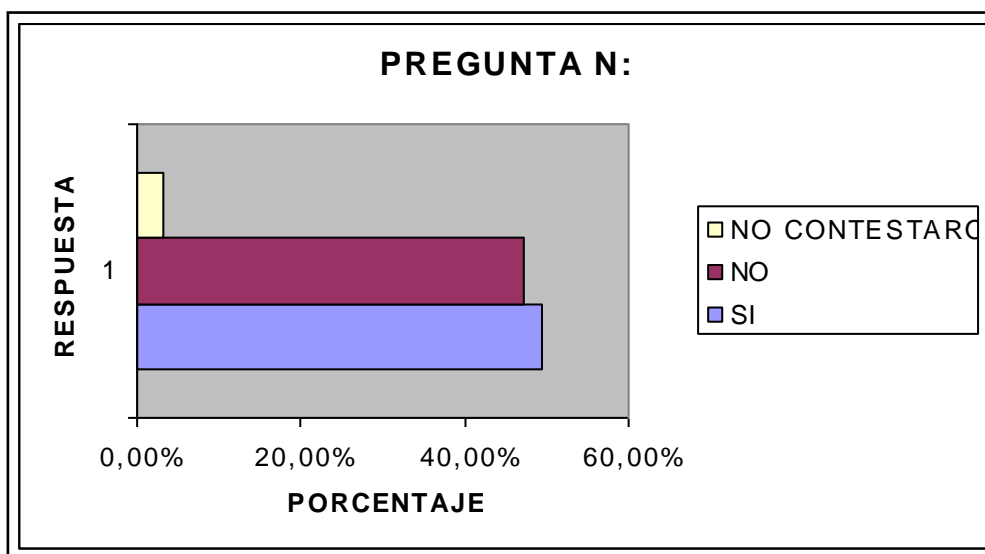
CUADRO No 3.29

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	46	49,46%
No	44	47,31%
No Contestaron		
:	3	3,23%
TOTAL	93	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.25



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De los 93 personas encuestadas, el 49,46% adquirieron libros el anterior semestre,

mientras que el 47,31% no adquirió ningún tipo de libro.

Pregunta: 10 ¿De qué área fue el último libro que adquirió?

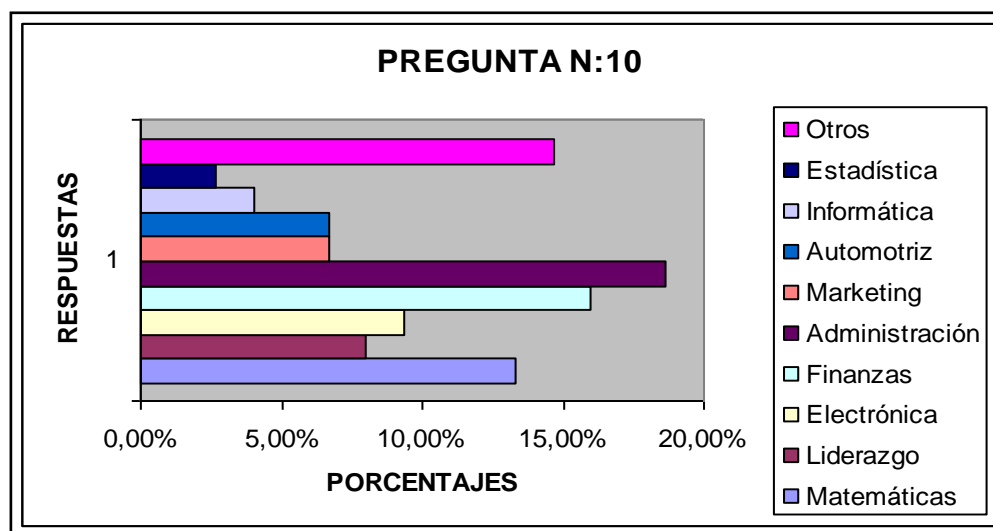
CUADRO No 3.30

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Matemáticas	10	13,33%
Liderazgo	6	8,00%
Electrónica	7	9,33%
Finanzas	12	16,00%
Administración	14	18,67%
Marketing	5	6,67%
Automotriz	5	6,67%
Informática	3	4,00%
Estadística	2	2,67%
Otros	11	14,67%
TOTAL	75	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.26



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del 49,46% de los estudiantes que adquirieron libros, el 18,67% corresponde a libros de

Administración, seguido de un 16,00% en finanzas y un 14,67% en otras áreas.

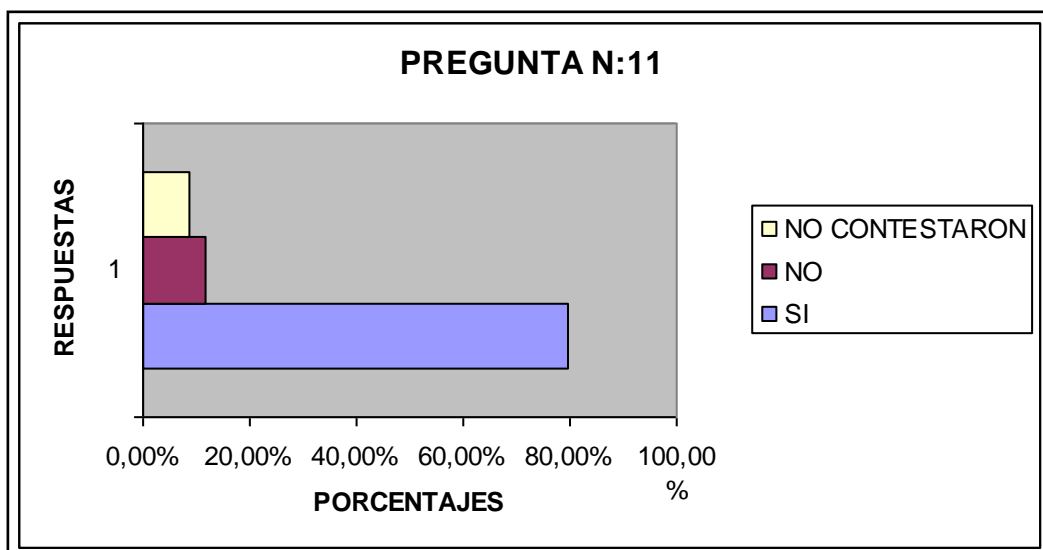
Pregunta: 11 ¿Considera que requiere adquirir libros en otras áreas?

CUADRO No 3.31

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Si	74	79,57%
No	11	11,83%
No Contestaron		
:	8	8,60%
TOTAL	93	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.27



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS
ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

De las 93 personas encuestadas, el 79,57% consideran que si se requiere libros de otras aéreas, mientras que el 11,83% consideran que no se requiere.

Pregunta: 12 ¿En qué áreas?

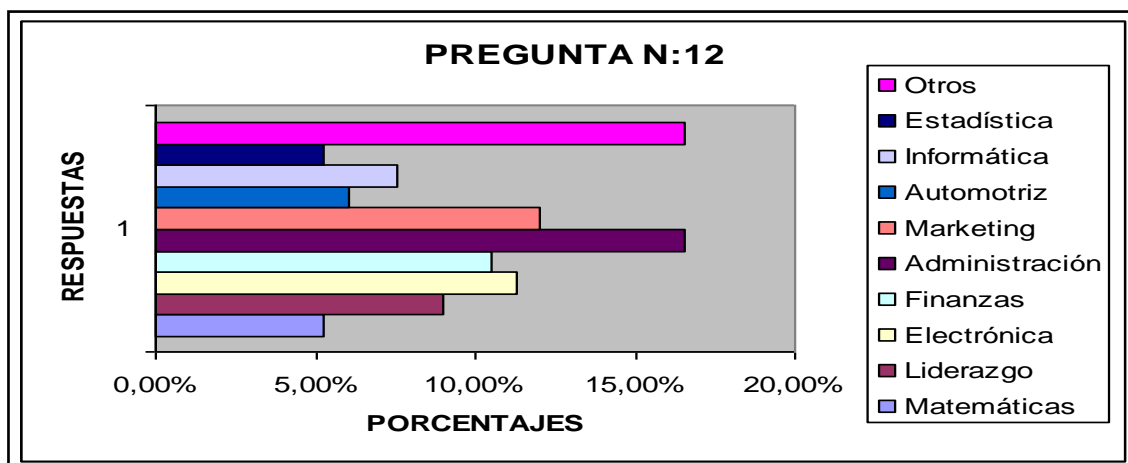
CUADRO No 3.32

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Matemáticas	7	5,26%
Liderazgo	12	9,02%
Electrónica	15	11,28%
Finanzas	14	10,53%
Administración	22	16,54%
Marketing	16	12,03%
Automotriz	8	6,02%
Informática	10	7,52%
Estadística	7	5,26%
Otros	22	16,54%
TOTAL	133	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

GRAFICO No 3.28



FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

INTERPRETACIÓN:

Del 79,57% de los estudiantes que requieren libros de otras áreas, el 16,54% corresponde a libros de Administración, de igual forma el 16,54% en otras áreas y un 12,03% en Marketing.

OFERTA

La Oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) están dispuestos a poner a disposición del mercado a un precio determinado.²⁹

3.2.4.1 Oferentes

En el presente estudio se ha determinado la oferta de los servicios de: Copiadora, Internet, Cabinas telefónicas, Impresiones, Bazar y Papelería más importantes dentro de la Ciudad de Latacunga y de acuerdo al estudio de mercado realizado se tiene la siguiente preferencia de utilización por parte de los estudiantes y personal que laboran en las instalaciones de la ESPE Sede Latacunga.

²⁹ EVALUACIÓN DE PROYECTOS 4 EDICIÓN/GABRIEL BACA URBINA./RESUMEN.

CUADRO No.3.33
OFERENTES DEL MERCADO
ESTUDIANTES DE LA ESPE SEDE LATACUNGA

<i>Respuestas</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>% DE USO</i>
<u>Librería ESPE</u>	<u>156</u>	<u>14,86%</u>
<u>TECNOCOMP (Señora Nelly)</u>	<u>171</u>	<u>16,29%</u>
<u>INTERNET(El Veci)</u>	<u>251</u>	<u>23,90%</u>
ANDINATEL (Frente a la ESPE)	146	13,90%
Bazar y Papelería "DIANA"	12	1,14%
AJ COMPUTACION	30	2,86%
DISCOVERY NET (Pasaje Tobar)	12	1,14%
Imprenta Jorge Carrillo	14	1,33%
COPY FLASH (Frente a la ESPE)	30	2,86%
Centro de Computo y copiado "SAM Y"	22	2,10%
<u>Cabinas movistar(Frente a la ESPE)</u>	<u>154</u>	<u>14,67%</u>
WOLF NET(Esquina del redondel de la FAE)	10	0,95%
ANDINATEL(Frente al Ángel de la Estrella)	11	1,05%
ANDINATEL (Frente al Colegio Vicente León)	10	0,95%
NO PROBLEM COMPUTACION (Pasaje Tobar)	14	1,33%
LICENET(Cerca de la Iglesia de la Catedral)	2	0,19%
Otros	5	0,48%
TOTAL	1050	100,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

CUADRO No.3.34
OFERENTES DEL MERCADO
PERSONAL DE LA ESPE SEDE LATACUNGA

<i>Respuestas</i>	<i>Frecuen cia</i>	<i>Porcentaje de uso</i>
<u>Librería ESPE</u>	<u>53</u>	<u>39,26%</u>
<u>TECNOCOMP (Señora Nelly)</u>	<u>15</u>	<u>11,11%</u>
INTERNET (El Veci)	9	6,67%
<u>ANDINATEL (Frente a la ESPE)</u>	<u>23</u>	<u>17,04%</u>
Bazar y Papelería "DIANA"	1	0,74%
AJ COMPUTACION	6	4,44%
DISCOVERY NET (Pasaje Tobar)	1	0,74%
Imprenta Jorge Carrillo	2	1,48%
COPY FLASH	0	0,00%
Centro de Computo y copiado "SAM Y"	3	2,22%
Cabinas movistar (Frente a la ESPE)	10	7,41%
WOLF NET (Esquina del redondel de la FAE)	0	0,00%
ANDINATEL (Frente al Ángel de la Estrella)	2	1,48%
ANDINATEL (Frente al Colegio	0	0,00%

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

De acuerdo a la información de las tablas 3.34 y 3.35, se determina que el Mercado estudiantil y personal de la ESPE Sede Latacunga lo comparten:

CUADRO No. 3.35

OFERENTES	PORCENTAJE DE USO
<i>Librería ESPE</i>	<i>54.12%</i>
<i>ANDINATEL (Frente a la ESPE)</i>	<i>30.94%</i>
<i>INTERNET (El Veci)</i>	<i>30.57%</i>
<i>TECNOCOMP</i>	<i>27.4%</i>
<i>Cabinas movistar (Frente a la ESPE)</i>	<i>22.08%.</i>

FUENTE: TABULACIÓN ENCUESTAS

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

3.2.4.2 Análisis De Precios

El precio es el valor económico que las empresas fijan a sus bienes y servicios para que sean adquiridos por los compradores en el mercado. El precio es igual al costo unitario de un bien más un margen de utilidad.

CUADRO No.3.36

PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA		
PRODUCTOS	COMPETENCIA	
	En (usd)	
	Máximo	Mínimo
PAPELERIA		
CU ESCRIBE UNIVERSITARIO 100H.	1,20	0,8304
CU UNIVERSITARIO ESTILO 100H ESPIRAL	3,00	2,1429
CE ESCRIBE ESPIRAL 100H PEQUEÑO	0,60	0,5268
AGENDA EJECUTIVA	4,4643	4,00
AGENDA EMPRESARIAL	6,0714	6,00
BOLIGRAFO BIC FINA UNIDAD	0,21	0,1786
BOLIGRAFO BIC MEDIO 24 UNIDAD	0,25	0,1414

BOLIGRAFO BIC GEL CRISTAL CAJA 12	4.85	4,642 9
BOLIGRAFO ESCARCHA GEL CAJA 10	3,00	2,142 9
BOLIGRAFO MERLETO CAJA 12	2.87	2,678 6
BOLIGRAFO LUXOR NEON CAJA 10	6.50	6,250 0
PORTAMINAS ROTRING (TIPO CHINA)	0,90	0,75
PORTAMINAS ROTRING (ORIGINAL)	3,25	3,15
PORTAMINAS UNI SHALAKU	1,35	1,25
MARCADOR PELIKAN 420 GRUESO UNIDAD	0,30	0,196 4
PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA		
PRODUCTOS	COMPETENCIA	
	En (usd)	
	Máximo	Mínimo
PAPELERIA		
MARCADOR TIZA PELIKAN 424 UNIDAD	0,50	0,437 5
MARCADOR TIZA BIC UNIDAD	0,50	0,446 4
RESALTADOR PELIKAN UNIDAD	0,3482	0,30
CORRECTOR BOLIGRAFO BIC UNIDAD	1,30	0,967 3
CORRECTOR BOLIGRAFO PASSOLA x12	0,50	0,408 2

BORRADOR PELIKAN PZ-20 UNIDAD	0,15	0,081 8
BORRADOR PELIKAN PZ-60 UNIDAD	0,10	0,044 6
BORRADOR PIZARRON	0,75	0,595 2
BORRADOR PIZARRON MERLETO	0,5208	0,40
JUEGO GEOMETRICO APOLO No1	0,70	0,520 8
REGLA PLASTICA 30 CM	0,15	0,142 9
HOJAS BOND 75 GR INEN COP LASERRESM	3,40	3,100 0
HOJAS PERFORADAS INEN X 100U	1,00	0,760 0
CALCULADORA CASIO LC-160 BK W	2,5893	2,5
CALCULADORA CASIO FX 350 TL	12,00	7,946 4
FLASH MEMORY 1GB	20,00	14,28 57
FLASH MEMORY 2GB	25,00	23,21 43
HOJAS CARTULINA INEN	0,04	0,016 9
PLIEGO CARTULINA	0,25	0,151 8
FOLDER CARTULINA CON VINCHA AZUL	0,10	0,075 9

FOLDER PLASTICO CON -VINCHA	0,23	0,174 1
PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA		
PRODUCTOS	COMPETENCIA En (usd)	
	Máximo	Mínimo
PAPELERIA		
CINTA CRISTALINA 18X36 ANCHO PEQUE	0,20	0,196 4
CINTA CRISTALINA 12X40 CAJA 288 U	0,30	0,260 4
CINTA CRISTALINA 18X50 CAJA 192 U	0,30	0,297 6
ESTILETE PEQUEÑO	0,20	0,125 0
ESTILETE GRANDE	0,50	0,178 6
TIGERA KW X012 MEDIANA METAL	0,75	0,892 9
TIJERA ESCOLAR PAOS CAJA 600	0,2143	0,18
GOMERO BIOPLAST 50CC CAJA 176	0,15	0,080 4
GOMERO BIOPLAS 120CC	0,45	0,205 4
GOMERO BIOPLAS 260 CC	0,75	0,375 0

GOMA BARRA BIC 21 GR CAJA 20 U	0,75	0,744 0
GOMA BARRA BIC 8GR CAJA 30 U	0,70	0,520 8
COMPAS LORENZ CAJA MATEMATICA	1,40	0,967 3
COMPAS COX-D100 PARA LAPIZ	1,30	0,744 0
COMPAS LORENZ CAJA REGLETA 101M	1,20	0,818 5
COMPAS LORENZ ARTICICULADO 403 S/EXT	3,20	2,157 7
CD PRINCO CAJA (100U)	22,80	22,00
CD PRINCO UNIDAD	0,40	0,25
CD MAXEL CAJA 10 U	4,5536	4,000 0
CD MAXEL UNIDAD	0,4554	0,40
DISKETT MAXEL CAJA 10 U	3,50	2,321 4
PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA		
PRODUCTOS	COMPETENCIA En (usd)	
	Máximo	Mínim o
PAPELERIA		
DISKET MAXEL UNIDAD	0,33	0,232 1

GRAPAS EAGLE 26/6 1000 U	0,20	0,186 0
GRAPAS KW 26/6 5000 U	0,65	0,473 2
MINAS FABER HB CAJA 12	0,25	0,133 9
MINAS STAEDTLER HB UNIDAD	0,85	0,744 1
MINAS APOLO HB UNIDAD	0,65	0,535 7
MINAS CHINA 0,5-0,7	0,10	0,062 5
COPIADORA		
COPIAS A BLANCO Y NEGRO	0,03	0,02
COPIAS A COLORES	0,50	0,30
IMPRESIONES		
IMPRESIONES A BLANCO Y NEGRO	0,08	0,05
IMPRESIONES A COLORES BAJA RESOLUCIÓN	0,12	0,10
IMPRESIONES A COLORES FULL COLOR	0,35	0,30
ANILLADOS		
De 40 a 60 hojas	0,70	0,65
De 60 a 100 hojas	0,80	0,75
De 100 hojas en adelante	1,00	0,85
EMPASTADOS		
Empastados (depende N. de hojas)	8,00	7,50
DIGITACIÓN DE TRABAJOS		

PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA		
PRODUCTOS	COMPETENCIA En (usd)	
	Máximo	Mínimo
SOLO TEXTO (WORD)	0,19	0,18
TEXTO Y GRAFICOS	0,22	0,20
SOLO GRAFICOS	0,28	0,25
INTERNET		
USO DE INTERNET (HORA)	0,75	0,60
USO DE OTROS PROGRAMAS SIN INTERNET (HORA)	0,70	0,60
BAZAR		
ACCESORIOS DE LAS CARRERAS	Consignación	
ADORNOS PARA OFICINA	Todo tipo de precio	
ADORNOS PARA EL HOGAR	Todo tipo de precio	
ARTICULOS BAJO PEDIDOS	Todo tipo de precio	
CABINAS TELEFONICAS		
LLAMADAS A MOVISTAR ,ALEGRO Y PORTA	0,26	0,24
LLAMADAS LOCALES (El minuto)	0,17	0,16
LLAMADAS NACIONALES	0,22	0,19
LLAMADAS INTERNACIONALES (Móvil)		

Depende destino:		
España	0,50	0,45
Colombia	0,30	0,25
Chile	0,65	0,60
PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA		
PRODUCTOS	COMPETENCIA En (usd)	
	Máximo	Mínimo
Canadá	0,50	0,45
México	0,30	0,25
Estados Unidos	0,40	0,35
LLAMADAS INTERNACIONALES (Local)		
Depende destino:		
España	0,30	0,25
Colombia	0,30	0,25
Chile	0,17	0,12
Canadá	0,30	0,25
México	0,19	0,14
Estados Unidos	0,23	0,18
VENDING MACHINE		
MAQUINA DE NESCAFÉ	3000	600
MAQUINA DE SNACKS	2000	400

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORAS DEL PROYECTO

Hay que enfatizar que los precios mencionados en el cuadro son referenciales, cuyos valores están sujetos a variación debido a las constantes fluctuaciones en la economía nacional como internacional del mercado.

3.2.5

DE

MANDA

Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado. Para determinar la demanda se emplea herramientas de investigación de mercado como: investigación estadística e investigación de campo.

CÁLCULO DE LA DEMANDA

DEMANDA ESTUDIANTIL

Para el cálculo de la demanda se ha tomado como referencia el cuadro N° 3.9 donde constan los servicios que son más utilizados por los estudiantes y de los cuales se detalla a continuación:

Librería con \$1008,28

Impresiones con \$1077.75

Copias con \$915,55

Internet con \$884.05

Cabinas Telefónicas con \$617,30

Demanda Mensual=
(1008,28+1077.75+915.55+884.05+617.30) *4
Demanda Mensual = \$ 4.502,93 * 4
Demanda Mensual = \$18.011,72

Demanda Anual= \$ 18.011,72 *9
Demanda Anual = \$ 162.105,48

Se han omitido algunos servicios para el cálculo de la demanda, ya que es escenario hacer un análisis en un escenario no tan optimista, recalcando que esto de ninguna manera significara, que dichos servicios quedaran excluidos al momento de su ejecución.

DEMANDA DEL PERSONAL DE LA ESPE-L

Para el cálculo de la demanda se ha tomado como referencia el cuadro N° 3.22 donde constan los servicios que son más utilizados por el personal de la ESPE Sede Latacunga y de los cuales se detalla a continuación:

Librería con \$376,50

Internet con \$211.5

Copias con \$181.10

Bazar con \$105

Demanda Mensual= (376,50+211.5+181.10+105) *4

*Demanda Mensual = \$ 874,10 * 4*

Demanda Mensual = 3496,4

*Demanda Anual= \$ 3496,4 *12*

Demanda Anual = \$ 41956,8

Se han omitido algunos servicios para el cálculo de la demanda, ya que es necesario hacer un análisis en un escenario no tan optimista, recalcando que esto de ninguna manera significara, que dichos servicios quedaran excluidos al momento de su ejecución.

3.2.6 DEMANDA INSATISFECHA

Es la cantidad de bienes o servicios que el mercado consumirá en el futuro sobre la cual se determinan que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las mismas condiciones de años anteriores. ³⁰

También la demanda Insatisfecha es aquella demanda que no ha sido cubierta en el mercado y que puede ser cubierta, al menos en parte por el Proyecto; dicho de otro modo, existe demanda insatisfecha cuando la demanda es mayor que la oferta.

CÁLCULO DE LA DEMANDA INSATISFECHA

DEMANDA ESTUDIANTIL

Para el cálculo de la demanda Insatisfecha se ha tomado como referencia el cuadro N° 3.12 donde constan los factores que poseen una alta prioridad para los estudiantes y de los cuales se detalla a continuación:

³⁰Baca Urbina Gabriel .EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Precios con 17,86%
Ubicación con 16,9%
Buena Atención con 15,59%

Demanda Anual= \$ 162.105,48 *
(17.86%+16.9%+15.59%)

Demanda Anual = \$ 162.105,48 * 50.35%

Demanda Insatisfecha = \$ 81620,10918

Se han seleccionado tres factores considerados como estrategias competitivas por la alta prioridad que estos poseen como resultado del estudio de mercado en los estudiantes de la ESPE Sede Latacunga.

DEMANDA DEL PERSONAL DE LA ESPE-L

Para el cálculo de la demanda Insatisfecha se ha tomado como referencia el cuadro N° 3.25 donde constan los factores que poseen una alta prioridad para el personal de la ESPE Sede Latacunga y de los cuales se detalla a continuación:

Ubicación con 20.43%
Precios con 20.07%
Buena atención con 18.28%

Demanda Anual = \$ 41956,8 (20.43%+20.07%+18.28%)*

Demanda Anual = \$ 41956,8 * 58,78%

Demanda Insatisfecha = \$24662,20704

Se han seleccionado tres factores considerados como estrategias competitivas por la alta prioridad que estos poseen como resultado del estudio de mercado en los estudiantes de la ESPE Sede Latacunga.

3.2.7

SE

SEGMEN TO DEL MERCADO

La segmentación de mercado es un proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos. La esencia de la segmentación es conocer realmente a los consumidores. Uno de los elementos decisivos del éxito de una empresa es su capacidad de segmentar adecuadamente su mercado. ³¹

El segmento del mercado para el presente proyecto se determinará en base a las siguientes variables:

³¹ <http://www.monografias.com/trabajos13/segmenty/segmenty.shtml>

CUADRO No 3.37

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES
Geográficas	Provincia: Cotopaxi Cantón: Latacunga Zona: Urbana Parroquia: La Matriz Lugar: ESPE Sede Latacunga
Demográficas	Ocupación: Estudiantes y Personal de la ESPE Actividad: Centro Estudiantil
Socio-económica	Nivel Económico: Clase Media-Alta

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Autoras del proyecto

Variables Geográficas: Divide al mercado en diferentes unidades geográficas como: Naciones, estados, condados, ciudades o barrios, es decir, analiza los diferentes lugares donde se va a realizar el estudio de mercado para el proyecto.

Variables Demográficas: Divide al mercado en grupos de acuerdo a variables como: Nivel de Ingresos, edad, género ocupación y actividad .Su estudio permite conocer la población a la cual va dirigida las encuestas.

Variables Socio-Económicas: Los clientes se dividen en grupos según su clase social, estilo de vida o personalidad.

Variables Conductuales: Se refiere a las preferencias y gustos del cliente, en esta segmentación los clientes se dividen en grupos según sus conocimientos, actitudes, costumbres o sus respuestas a un producto/servicio.

CÁLCULO DEL SEGMENTO DEL MERCADO

DEMANADA ESTUDIANTIL

Para el cálculo del segmento del mercado se tomo como referencia el cuadro N°3.14 del cual se tomo el porcentaje **97.48%** que representan a los estudiantes que están de acuerdo con una librería con servicios más amplios.

Demanda Insatisfecha = \$ 81620,10918 * 97.48%

Segmento de Mercado = \$ 79563,28243

DEMANADA DEL PERSONAL DE LA ESPE-L

El porcentaje utilizado para el cálculo del Segmento del Mercado es el **88,17 %** que se tomo del cuadro N°3.27 que representan al personal que

laboran en la ESPEL, que están de acuerdo con una librería con servicios más amplios.

Demanda Insatisfecha = \$24662,20704 * 88,17%

Segmento de Mercado = \$ 21744,66795

3.2.8

NI

CHO DE MERCADO

Es una porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.³²

Complementando ésta definición, el nicho de mercado (a diferencia de los segmentos de mercado que son grupos de mayor tamaño y de fácil identificación), es un grupo más reducido (de personas, empresas u organizaciones), con necesidades y/o deseos específicos, voluntad para satisfacerlos y capacidad económica para realizar la compra o adquisición.

CÁLCULO DEL NICHOS DE MERCADO

DEMANADA ESTUDIANTIL

*El porcentaje utilizado para el cálculo del Nicho de Mercado es el **59,31%** que se tomo como referencia del cuadro N° 3.15 que representan a los estudiantes que están de acuerdo que la administración de la Nueva Librería sea otorgada a los estudiantes.*

Segmento de Mercado = \$ 79563,28243 * 59.31%

³² http://es.wikipedia.org/wiki/Nicho_de_mercado

Nicho de Mercado = \$ 47188,98281

DEMANADA DEL PERSONAL DE LA ESPE-L

El porcentaje utilizado para el cálculo del Nicho de Mercado es el **43,01 %** que se tomo como referencia del cuadro N° 3.28 que representan al personal que labora en la ESPE-L de acuerdo que la administración de la Nueva Librería sea otorgada a los estudiantes.

Segmento de Mercado = \$21744,66795 * 43,01%

Nicho de Mercado = \$ 9352,381684

DEMANADA TOTAL ESPE-L

**Nicho de Mercado = Población Estudiantil +
Personal ESPE-L**

Nicho de Mercado = \$ 9352,381684 + \$ 47188,98281

Nicho de Mercado = \$ 56541,3645

V CAPITULO

4. ESTUDIO TÉCNICO

Objetivos Específicos:

- *Determinar el tamaño en el que se va a ubicar el negocio.*
- *Determinar la capacidad instalada que requerirá el proyecto, con la ayuda del crecimiento del mercado (estudiantes).*
- *Identificar el lugar donde se ubicara e instalara el negocio.*
- *Diseñar la distribución del negocio con la finalidad de aprovechar el espacio físico de manera optima.*

4.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

4.1.1 CAPACIDAD INSTALADA

La capacidad Instalada del presente proyecto, será determinado a través del Nicho de mercado obtenido como resultado de la investigación realizada en el Estudio de Mercado (Capítulo III) , resultados que citamos a continuación :

CUADRO No 4.1

Nicho de Mercado (Estudiantes ESPE-L)	Nicho de Mercado (Personal ESPE-L)
\$ 47188,98281	\$ 9352,381684
Unificado : \$ 56541,3645	

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado Por: Autoras del Proyecto

4.2 LOCALIZACIÓN

4.2.1 MACROLOCALIZACIÓN

La Librería Estudiantil, estará ubicada en:

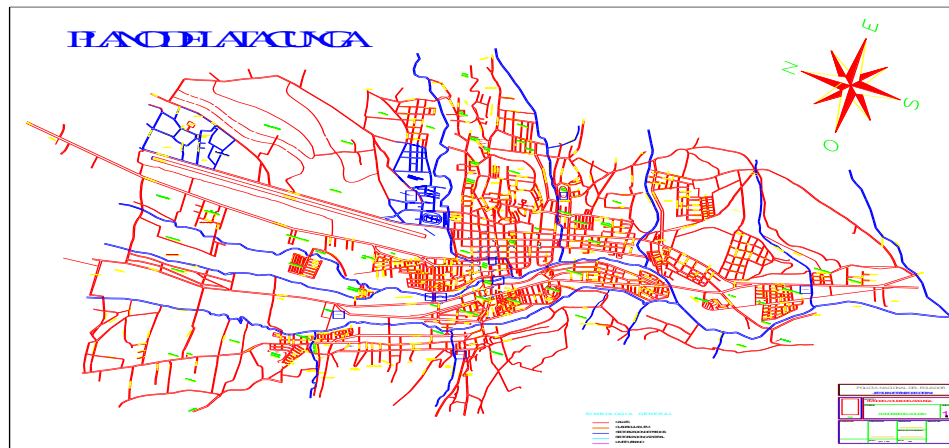
- ***País:** Ecuador*
- ***Provincia:** Cotopaxi*
- ***Cantón:** Latacunga*
- ***Parroquia:** La Matriz*
- ***Lugar:** ESPE Sede Latacunga*

MAPA DE LA MACROLOCALIZACIÓN



©2004 Microsoft Corp.

PLANO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA



Elaborado por: Autoras del proyecto

Fuente: Municipio de Latacunga

4.2.2 MICROLOCALIZACIÓN

Se escogió ubicar a la Librería estudiantil en las Instalaciones de la ESPE Sede Latacunga por las razones que a continuación se detallan:

- Delegar al estudiante politécnico el papel de administrador de la Librería estudiantil.*
- Generar fuentes de trabajo y facilitar su cumplimiento con el horario de estudio.*
- Reducir la dificultad e incomodidad del transporte.*
- Mejorar la calidad del servicio que se entrega en la Sede.*
- Promover el consumo interno.*
- Aminorar en gran medida la incomodidad en el traslado de los estudiantes a los alrededores de la universidad.*
- Beneficiar a toda la Comunidad Politécnica.*

Otro aspecto relevante es que la ESPE Sede Latacunga, cuenta con los servicios básicos (agua, luz, teléfono), facilitando el normal funcionamiento de la Librería sin incurrir en mayores costos.

Se sugiere las siguientes alternativas para la ubicación de la Librería estudiantil en la ESPE.

CUADRO No 4.2

No de Aula	Ubicación	Dimensiones
	Edificio Nuevo	Ancho: 6 m.82 cm. Largo: 9 m.76 cm. Alto: 2 m. 62 cm.
101	Edificio Antigo	Ancho: 6 m.40 cm. Largo: 6 m.14 cm. Alto: 3 m. 14 cm.

Elaborado

por: Autoras del proyecto

Fuente: Observación Directa

En consecuencia, por las dimensiones, la ubicación y proximidad; en caso de una futura expansión del negocio, el Auditorio pequeño es la mejor alternativa, ya que de acuerdo al Plan Masa de la ESPE, las adecuaciones se puede realizar sin inconveniente alguno en dicha infraestructura, logrando facilitar la ejecución inmediata del



proyecto y a su vez beneficiar en la distribución interna logrando la utilización óptima de los recursos.

4.3 INGENIERÍA DEL SERVICIO

4.3.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La Librería estudiantil contara con una amplia cartera de servicios dependiendo del requerimiento de los clientes (Comunidad Politécnica) los cuales se mencionan a continuación:

- **SERVICIO DE PAPELERÍA.** - Este servicio incluye todo lo referente a suministros de oficina, libros, cuadernos, carpetas y papelería en general.



- **SERVICIO DE COPIADORA.** - El servicio de copadoras facilita y reduce considerablemente el tiempo del usuario, al impregnar en el papel el contenido de interés, en lugar de que este lo tenga que transcribir manualmente.



- **SERVICIO DE IMPRESIONES.** - A través del uso de las impresoras se permite producir



una copia permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en dispositivos o en computadoras.

- **SERVICIO DE ANILLADO Y**

EMPASTADO.-Con estos servicios se proporciona una excelente presentación y seguridad a la documentación; cuyo proceso consistirá en el caso del



empasto en colocar una cobertura de papel percalina, impregnar las letras con color dorado para luego ser forrados con plástico y finalmente encuadernados con cartón. En el caso de los anillados se trabajará con pastas plastificadas o de cartón y el espiral cuyo modelo y color será seleccionado por el cliente .

- **SERVICIO DE DIGITACIÓN DE**

TRABAJOS.- Al proporcionar el servicio de transcripción de textos de trabajos, se facilita y economiza el factor tiempo para el cliente.



- **SERVICIO DE INTERNET.**- El

Internet es una red de



computadoras alrededor de todo el mundo, que comparten información unas con otras por medio de páginas o sitios. Con Internet se puede obtener información de temas como salud, deportes, tiendas, moda, belleza, empleos, historia, cine, libros, restaurantes y mucho más. .

- **SERVICIO DE BAZAR.**-Dentro de este servicio se comercializara una larga lista de variados artículos para diversos usos y necesidades; ofreciendo además créditos y promociones para facilitar su adquisición.



facilitar su

- **SERVICIO DE CABINAS TELEFÓNICAS.**- Mediante este servicio se facilita al cliente la comunicación a cualquier destino y cuyos precios varían en relación al tiempo de uso.



- **SERVICIO DE VENDING MACHINE.**- El servicio de vending machine resulta muy beneficioso y rápido para el cliente, esta es una máquina que sirve un



producto insertando el importe.

Además, para evaluar la calidad y el desempeño en la entrega del servicio de la librería estudiantil, se ha considerado emplear las siguientes guías claves o indicadores:







El éxito de la Librería estudiantil se debe procurar desde la selección y seguimiento de los proveedores, continuando por la fase de los empleados que estará conformado por todos los miembros que asuman el papel de administradores, cajeros y operarios; ya que ningún éxito duradero se puede lograr en un clima laboral inadecuado, de insatisfacción y sobre todo si no se promueve el crecimiento personal y profesional. También se propone la evaluación de la calidad del servicio (buena atención, rapidez, reducción de fallas y desperdicios) a través de un análisis de la satisfacción del cliente, el nivel de quejas ;todo esto para poder aplicar los correctivos necesarios (feed back) .Finalmente los beneficios serán consecuencia de las fases mencionadas anteriormente.

Un aspecto fundamental que no podemos omitir, es que si nosotros no aplicamos estas guías o indicadores y estamos a la espera un de un reporte financiero; podrá ser demasiado tarde como para fundamentar la dirección de una empresa .Es por ello la relevancia que se manifiesta al mantener un control semanal y un feed back permanente.

4.3.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A continuación se detallan los servicios que se pondrán a disposición de la Comunidad Politécnica:

TABLA 4.4.




SERVICIOS	CARACTERÍSTICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • PAPELERÍA 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadernos Académicos de cuadros y líneas con 100h. • Cuadernos Académicos de cuadros con 180h. • Cuadernos pequeños espiral de cuadros y líneas con 100h. • Agendas medianas. • Esferos bic punta fina colores: azul, rojo, y negro. • Esferos bic punta gruesa colores: verde, rosado, celeste. 	     



	<ul style="list-style-type: none">• <i>Esferos brillosos</i>• <i>Portaminas de colores: negro, rojo, azul, amarillo, verde, blanco, plomo.</i>• <i>Marcadores permanentes</i>• <i>Marcadores de tiza liquida</i>• <i>Resaltadores de colores: verde, rosado, celeste, tomate.</i>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Juego de reglas</i> • <i>Reglas individuales</i> • <i>Hojas A4</i> • <i>Hojas perforadas</i> • <i>Hojas Politécnicas</i> • <i>Papel percalina</i> • <i>Calculadoras</i> • <i>Cartulinas tamaño A4 colores: blanca, negra, verde, roja, celeste.</i> • <i>Cartulina pliego colores: blanca, negra, verde, celeste, roja.</i> • <i>Carpetas de cartón y de plástico (varios</i> 	    
--	---	---

	<p>modelos)</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Cinta adhesiva transparente:</i> <i>pequeña y grande.</i>• <i>Estiletes pequeños</i>• <i>Tijeras pequeñas y medianas.</i>• <i>Gomeros pequeños y medianos.</i>• <i>Gomero en barra pequeño.</i>• <i>Libros</i>• <i>Compases</i>• <i>CDS</i>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • COPIADORA 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Calidad de imagen: más precisa y uniforme.</i> • <i>Utiliza la más amplia variedad de papeles.</i> • <i>Copias originales de diversos tamaños.</i> • <i>Copias de múltiples páginas en una cara.</i> • <i>Alta velocidad (menos de 7.5 segundos).</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • IMPRESIONES 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Calidad de imagen: alta resolución.</i> • <i>Impresiones a colores y a blanco - negro.</i> 	

<ul style="list-style-type: none"> • ANILLADOS 	<ul style="list-style-type: none"> • Anillado de hojas A4 • Empleo de pastas plastificadas o de cartón. • Variedad en modelos de pastas y espirales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • EMPASTADOS 	<ul style="list-style-type: none"> • Empastado de hojas A4 • Empleo de coberturas con papel percalina, cartón y forro de plástico. • Coberturas de colores: verde y azul. 	
<ul style="list-style-type: none"> • DIGITACIÓN DE TRABAJOS 	<ul style="list-style-type: none"> • Textos y tablas en Word. • Cuadros y gráficos en 	

	<p><i>Excel y Power Point.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • INTERNET 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Servicio de Chat con cámara web genius.</i> • <i>Rapidez en la conexión con la red.</i> • <i>Disponibilidad de programas como: Word, Power Point, Excel, entre otros.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • BAZAR 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Accesorios de las Carreras.</i> • <i>Adornos para oficina y el hogar.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • CABINAS 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Llamadas a: Moviestar, Porta, Alegro y convencionales</i> 	

TELEFÓNICAS

- Llamadas Nacionales e Internacionales incluye móvil marítimo.
- Pantalla telebox
- El costo depende de la duración y el destino.



• **VENDING
MACHINE**

• **Maquina de Nescafé.**

Incluye 6 tipos de bebidas:
Capuchino,
Mocaccino,
Capuchino
Vainilla, Café con Leche
Nescafé 2
Tintos:
Tradición y Espresso.

• Fácil de servir con solo aplastar una tecla.

• **Maquina de Snacks**

• Incluye 4 tipos de variedades:
Chicles a-gogo, chupetes Plop!, caramelo Jaazz y Tumix



--	--	--

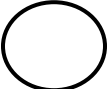




Fuente: Propuesta Administrativa
Elaborado por: Autoras del Proyecto

4.3.3 FLUJOGRAMAS DE SERVICIOS

CUADRO

No 4.5

SIMBOLOGÍA

<i>SIMBOLO</i>	<i>INTERPRETACIÓN</i>
	<i>ACTIVIDAD</i>
	<i>TRANSPORTE</i>
	<i>INSPECCIÓN</i>
	<i>DEMORA</i>
	<i>ARCHIVO</i>

Administrativa
del Proyecto

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Autoras

CUADRO No. 4.6.
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRA

PROGRAMA DE SECUENCIA DE PROCESO: PROCESO DE COMPRA PROCESO COMPLETO		EMPRESA: "Librería estudiantil en la ESPE Sede Latacunga"												
SI	NO													
ELABORADO POR: Autoras del Proyecto		GRAFICO No 1												
FECHA: 04 Marzo 2008		HOJA No 1/1												
DESCRIPCION DEL METODO Actual Propuesto		Operación	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Tiempo	Notas	Elimine	Modifique	Secuencia	Mejore	Distancia	Tiempo
ACTIVIDADES		○ →	□	⌋	▽									
Administrador identifica a los		x												
Proveedores entregan proformas		x												
Administrador selecciona al Proveedor		x												
Administrador contacta al proveedor seleccionado		x												
Administrador solicita información sobre políticas de crédito		x												
Proveedores entregan información		x												
Administrador realiza o no el pedido		x												
Proveedor recibe pedido		x												
Administrador solicita comprobante del		x												
Administrador archiva copia del pedido						x								
Proveedor despacha pedido		x												
Administrador espera llegada de					x									
Transportista entrega mercadería			x											
Administrador recibe mercadería en la		x												
Administrador y operario verifican estado de mercadería				x										
Administrador firma guía de transporte		x												
Administrador archiva documentos						x								

Fuente: Propuesta Administrativa

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA

DIAGRAMA DE RECORRIDO													
PROGRAMA DE SECUENCIA DE		EMPRESA: "Librería estudiantil en la ESPE Sede Latacunga"											
PROCESO: PROCESO DE VENTA													
PROCESO COMPLETO													
SI NO													
ELABORADO POR: Autoras del Proyecto		GRAFICO No 1											
FECHA: 04 Marzo 2008		HOJA No 1/1											
DESCRIPCION DEL METODO	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Tiempo	Notas	Elimine	Modifique	Secuencia	Mejore	Distancia	Tiempo
ACTIVIDADES	○ →	□	D	▽									
Cliente ingresa a la Librería	x												
Cliente decide que va adquirir	x												
Operador atiende al cliente	x												
Cliente solicita el pedido al operador	x												
Cliente espera la entrega del servicio				x									
Operador atiende al cliente	x												
Operador entrega al cliente ticket para cobro en caja	x												
Cliente se dirige a caja	x												
Cajera receipta ticket y pago del servicio adquirido por el cliente	x												
Cajera entrega el ticket cancelado al	x												
Cliente se dirige donde el operador y entrega ticket cancelado	x												
Operador entrega pedido al cliente	x												
Operador archiva ticket					x								
Cliente sale de la librería	x												

Elaborado por: Autoras del Proyecto

FLUJOGRAMA DEL PROCESO CONTABLE

PROGRAMA DE SECUENCIA DE		EMPRESA: "Librería estudiantil en la ESPE Sede Latacunga"													
PROCESO: PROCESO CONTABLE															
PROCESO COMPLETO															
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">SI</td> <td style="width: 50%;">NO</td> </tr> </table>		SI	NO												
SI	NO														
ELABORADO POR: Autoras del Proyecto		GRAFICO No 1													
FECHA: 04 Marzo 2008		HOJA No 1/1													
DESCRIPCION DEL METODO	Actual	Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Tiempo	Notas	Elimine	Modifique	Secuencia	Mejore	Distancia	Tiempo
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
ACTIVIDADES			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Cajera registra el valor con el que			X												
Cajera registra transacciones de venta durante el día			X												
Cajera elabora Arqueo de caja al finalizar el día			X												
Cajera entrega al administrador Arqueo de caja			X												
Cajera realiza registros de Kardex diarios			X												
Cajera realiza Declaración de			X												
Administrador verifica Arqueo de Caja diariamente e inesperadamente Kardex					X										
Administrador archiva documento							X								
Administrador registra transacciones de compra y venta en Libro Diario			X												
Administrador elabora mensualmente los Estados de Resultados			X												
Administrador presenta Estados de Resultados a Equipo de Auditoria y Control de la ESPE			X												

Fuente: Propuesta Administrativa
 Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.9

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA

PROGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO	EMPRESA: "Librería estudiantil en la ESPE Sede Latacunga"												
PROCESO: PROCESO DE AUDITORIA													
PROCESO COMPLETO													
SI NO													
ELABORADO POR: Autoras del Proyecto	GRAFICO No 1												
FECHA: 04 Marzo 2008	HOJA No 1/1												
DESCRIPCION DEL METODO Actual Propuesto	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Tiempo	Notas	Elimine	Modifique	Secuencia	Mejore	Distancia	Tiempo
ACTIVIDADES	○ →		□	U	▽								
Administrador receipta los ticks al finalizar el día	X												
Administrador verifica el valor total de los ticks con el de Arqueo de Caja diariamente			X										
Administrador realiza control de inventarios inesperadamente.			X										
Administrador elabora Estados de Resultados mensualmente	X												
Equipo de Auditoria y Control verifica documentación inesperadamente			X										

Fuente: Propuesta Administrativa
Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.10

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PAGO A LOS EMPLEADOS

PROGRAMA DE SECUENCIA DE		EMPRESA: "Librería estudiantil en la ESPE Sede Latacunga"												
PROCESO: PROCESO DE PAGO A LOS EMPLEADOS														
PROCESO COMPLETO														
<table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table>		SI	NO											
SI	NO													
ELABORADO POR: Autoras del Proyecto		GRAFICO No 1												
FECHA: 04 Marzo 2008		HOJA No 1/1												
DESCRIPCION DEL METODO Actual Propuesto		Operación	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Tiempo	Notas	Elimine	Modifique	Secuencia	Mejore	Distancia	Tiempo
ACTIVIDADES		○ →	□	▷	▽									
Cajera/contadora elabora Roll de Pagos		X												
Administrador establece las horas de trabajo, atrasos y faltas de los empleados con la Tarjeta de Control de Asistencia		X												
Administrador registra información en Roll de Pagos		X												
Administrador paga sueldos a empleados mensualmente		X												
Empleados reciben remuneraciones		X												
Empleados firman Roll de Pagos		X												
Administrador archiva documentos						X								

Fuente: Propuesta Administrativa
 Elaborado por: Autoras del Proyecto

**FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL
SERVICIO DE COPIADORA:**

- 1. Cliente** ingresa al local, realiza pedido en la sección de copias al **Operador fijo**.
- 2. Cliente** espera que **Operador fijo** entregue su pedido
- 3. Cliente** se traslada a **Cajera 2**, efectúa el pago, recibe comprobante de **Cajera 2**.
- 4. Cliente** presenta comprobante de pago al **Operador fijo** en la sección de copias, retira pedido.
- 5. Cliente** sale del local.

GRAFICA No. 4.1

**FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL
SERVICIO DE LIBRERÍA:**

- 1. Cliente** ingresa al local, realiza pedido en la sección de librería al **Operador de Servicio al cliente**.
- 2. Cliente** espera que **Operador de Servicio al cliente** entregue su pedido.
- 3. Operador de Servicio al cliente** entrega pedido, **Cliente** se traslada a **Caja 2**, efectúa el pago, recibe comprobante de **Cajera 2**.
- 4. Cliente** presenta comprobante de pago a **Operador de Servicio al cliente** en la sección de librería, retira pedido de **Operador de Servicio al cliente**.
- 5. Cliente** sale del local.

GRAFICA No. 4.2

**FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL
SERVICIO DE BAZAR:**

1. **Cliente** ingresa al local, realiza pedido en la sección de bazar al **Operador de Servicio al cliente**.
2. **Cliente** espera que **Operador de Servicio al cliente** entregue su pedido.
3. **Operador de Servicio al cliente** entrega pedido, **Cliente** se traslada a **Caja 2**, efectúa el pago, recibe comprobante de **Cajera 2**.
4. **Cliente** presenta comprobante de pago a **Operador de Servicio al cliente** en la sección de bazar, retira pedido de **Operador de Servicio al cliente**.
5. **Cliente** sale del local.

GRAFICA No.4.3

**FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL
SERVICIO DE CABINAS TELEFONICAS:**

1. **Cliente** ingresa al local, realiza pedido de ficha a **Cajera 1** en la sección de Cabinas Telefónicas.
2. **Cliente** espera o no su turno, **Cajera 1** entrega ficha, **Cliente** ingresa a Cabina telefónica.
3. **Cliente** sale de Cabina, se traslada a **Cajera 1**, entrega ficha, efectúa el pago, recibe comprobante de **Cajera 1**.
4. **Cliente** sale del local.

GRAFICA No.4.4

**FLUJOGRAMA DE LOS CLIENTES PARA ADQUIRIR EL
SERVICIO DE INTERNET:**

1. **Cliente** ingresa al local, realiza pedido a **Cajera 1** de maquina en la sección de Internet.
2. **Cliente** espera o no su turno, **Cajera 1** indica número de máquina, **Cliente** se dirige a la máquina que le corresponde.
3. **Cliente** desocupa máquina, **Cliente** se traslada a **Caja 1**, efectúa el pago, recibe comprobante de **Cajera 1**.
4. **Cliente** sale del local.


GRAFICA No. 4.5

EZCLA DE MARKETING

CUADRO

No. 4.11


PRECIO:


PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA			
PRODUCTOS		COMPETENCIA	
		Máximo	Mínim
PAPELERIA			
CU ESCRIBE UNIVERSITARIO 100H.		1,20	0,830 4
CU UNIVERSITARIO ESTILO 100H ESPIRAL		3,00	2,142 9
CE ESCRIBE ESPIRAL 100H PEQUEÑO		0,60	0,526 8
AGENDA EJECUTIVA		4,4643	4,00
AGENDA EMPRESARIAL		6,0714	6,00
BOLIGRAFO BIC FINA UNIDAD		0,21	0,178 6
BOLIGRAFO BIC MEDIO 24 UNIDAD		0,25	0,141 4
BOLIGRAFO BIC GEL CRISTAL CAJA 12		4.85	4,642 9
BOLIGRAFO ESCARCHA GEL CAJA 10		3,00	2,142 9
BOLIGRAFO MERLETO CAJA 12		2.86	2,678 6
BOLIGRAFO LUXOR NEON CAJA 10		6.70	6,250 0
PORTAMINAS ROTRING (TIPO CHINA)		0,90	0,75
PORTAMINAS ROTRING (ORIGINAL)		3,25	3,15
PORTAMINAS UNI SHALAKU		1,35	1,25
MARCADOR PELIKAN 420 GRUESO UNIDAD		0,30	0,196 4
MARCADOR TIZA PELIKAN 424 UNIDAD		0,50	0,437 5
MARCADOR TIZA BIC UNIDAD		0,50	0,446

			4
RESALTADOR PELIKAN UNIDAD		0,3482	0,30
CORRECTOR BOLIGRAFO BIC UNIDAD		1,30	0,9673
CORRECTOR BOLIGRAFO PASSOLA x12		0,50	0,4082
BORRADOR PELIKAN PZ-20 UNIDAD		0,15	0,0818
BORRADOR PELIKAN PZ-60 UNIDAD		0,10	0,0446
BORRADOR PIZARRON		0,75	0,5952
PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA			
PRODUCTOS	Click.. Centro Estudiantil	COMPETENCIA	
		Máximo	Mínim
PAPELERIA			
BORRADOR PIZARRON MERLETO		0,5208	0,40
JUEGO GEOMETRICO APOLO No1		0,70	0,5208
REGLA PLASTICA 30 CM		0,15	0,1429
HOJAS BOND 75 GR INEN COP LASERRESM		3,40	3,1000
HOJAS PERFORADAS INEN X 100U		1,00	0,7600
CALCULADORA CASIO LC-160 BK W		2,5893	2,5
CALCULADORA CASIO FX 350 TL		12,00	7,9464
FLASH MEMORY 1GB		20,00	14,2857
FLASH MEMORY 2GB		25,00	23,2143
HOJAS CARTULINA INEN		0,04	0,0169
PLIEGO CARTULINA		0,25	0,1518
FOLDER CARTULINA CON VINCHA AZUL		0,10	0,0759


FOLDER PLASTICO CON -VINCHA	0,23	0,174 1
CINTA CRISTALINA 18X36 ANCHO PEQUE	0,20	0,196 4
CINTA CRISTALINA 12X40 CAJA 288 U	0,30	0,260 4
CINTA CRISTALINA 18X50 CAJA 192 U	0,30	0,297 6
ESTILETE PEQUEÑO	0,20	0,125 0
ESTILETE GRANDE	0,50	0,178 6
TIGERA KW X012 MEDIANA METAL	0,75	0,892 9
TIJERA ESCOLAR PAOS CAJA 600	0,2143	0,18
GOMERO BIOPLAST 50CC CAJA 176	0,15	0,080 4
GOMERO BIOPLAS 120CC	0,45	0,205 4
GOMERO BIOPLAS 260 CC	0,75	0,375 0
GOMA BARRA BIC 21 GR CAJA 20 U	0,75	0,744 0
GOMA BARRA BIC 8GR CAJA 30 U	0,70	0,520 8
COMPAS LORENZ CAJA MATEMATICA	1,40	0,967 3
COMPAS COX-D100 PARA LAPIZ	1,30	0,744 0

PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA

PRODUCTOS		COMPETENCIA	
		Máximo	Mínim
PAPELERIA			
COMPAS LORENZ CAJA REGLETA 101M		1,20	0,818 5
COMPAS LORENZ ARTICICULADO 403 S/EXT		3,20	2,157 7
CD PRINCO CAJA (100U)		22,80	22,00
CD PRINCO UNIDAD		0,40	0,25

CD MAXEL CAJA 10 U		4,5536	4,000 0
CD MAXEL UNIDAD		0,4554	0,40
DISKETT MAXEL CAJA 10 U		3,50	2,321 4
DISKET MAXEL UNIDAD		0,33	0,232 1
GRAPAS EAGLE 26/6 1000 U		0,20	0,186 0
GRAPAS KW 26/6 5000 U		0,65	0,473 2
MINAS FABER HB CAJA 12		0,25	0,133 9
MINAS STAEDTLER HB UNIDAD		0,85	0,744 1
MINAS APOLO HB UNIDAD		0,65	0,535 7
MINAS CHINA 0,5-0,7		0,10	0,062 5
COPIADORA			
COPIAS A BLANCO Y NEGRO		0,03	0,02
COPIAS A COLORES		0,50	0,30
IMPRESIONES			
IMPRESIONES A BLANCO Y NEGRO		0,08	0,05
IMPRESIONES A COLORES BAJA RESOLUCIÓN		0,12	0,10
IMPRESIONES A COLORES FULL COLOR		0,35	0,30
ANILLADOS			
De 40 a 60 hojas		0,70	0,65
De 60 a 100 hojas		0,80	0,75
De 100 hojas en adelante		1,00	0,85
EMPASTADOS			
PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA			
PRODUCTOS		Máximo	Mínim o
Empastados (depende N. de		8,00	7,50

hojas)			
DIGITACIÓN DE TRABAJOS			
SOLO TEXTO (WORD)		0,19	0,18
TEXTO Y GRAFICOS		0,22	0,20
SOLO GRAFICOS		0,28	0,25
INTERNET			
USO DE INTERNET (HORA)		0,75	0,60
USO DE OTROS PROGRAMAS SIN INTERNET		0,70	0,60
ACCESORIOS DE LAS CARRERAS	Consignación		
ADORNOS PARA OFICINA	Todo tipo de precio		
ADORNOS PARA EL HOGAR	Todo tipo de precio		
ARTICULOS BAJO PEDIDOS	Todo tipo de precio		
CABINAS TELEFONICAS			
LLAMADAS A MOVISTAR ,ALEGRO Y PORTA		0,26	0,24
LLAMADAS LOCALES (El minuto)		0,17	0,16
LLAMADAS NACIONALES		0,22	0,19
LLAMADAS INTERNACIONALES (Móvil)			
Depende destino:			
España		0,50	0,45
Colombia		0,30	0,25
Chile		0,65	0,60
Canadá		0,50	0,45
México		0,30	0,25
Estados Unidos		0,40	0,35
LLAMADAS INTERNACIONALES (Local)			
Depende destino:			
España		0,30	0,25
Colombia		0,30	0,25
PRECIOS CON RELACIÓN A LA COMPETENCIA			

<i>PRODUCTOS</i>		<i>COMPETENCIA</i>	
		<i>Máximo</i>	<i>Mínim</i>
<i>Chile</i>		<i>0,17</i>	<i>0,12</i>
<i>Canadá</i>		<i>0,30</i>	<i>0,25</i>
<i>México</i>		<i>0,19</i>	<i>0,14</i>
<i>Estados Unidos</i>		<i>0,23</i>	<i>0,18</i>
<i>VENDING MACHINE</i>			
<i>MAQUINA DE NESCAFÉ</i>		<i>3000</i>	<i>600</i>
<i>MAQUINA DE SNACKS</i>		<i>2000</i>	<i>400</i>

Fuente: Propuesta Administrativa

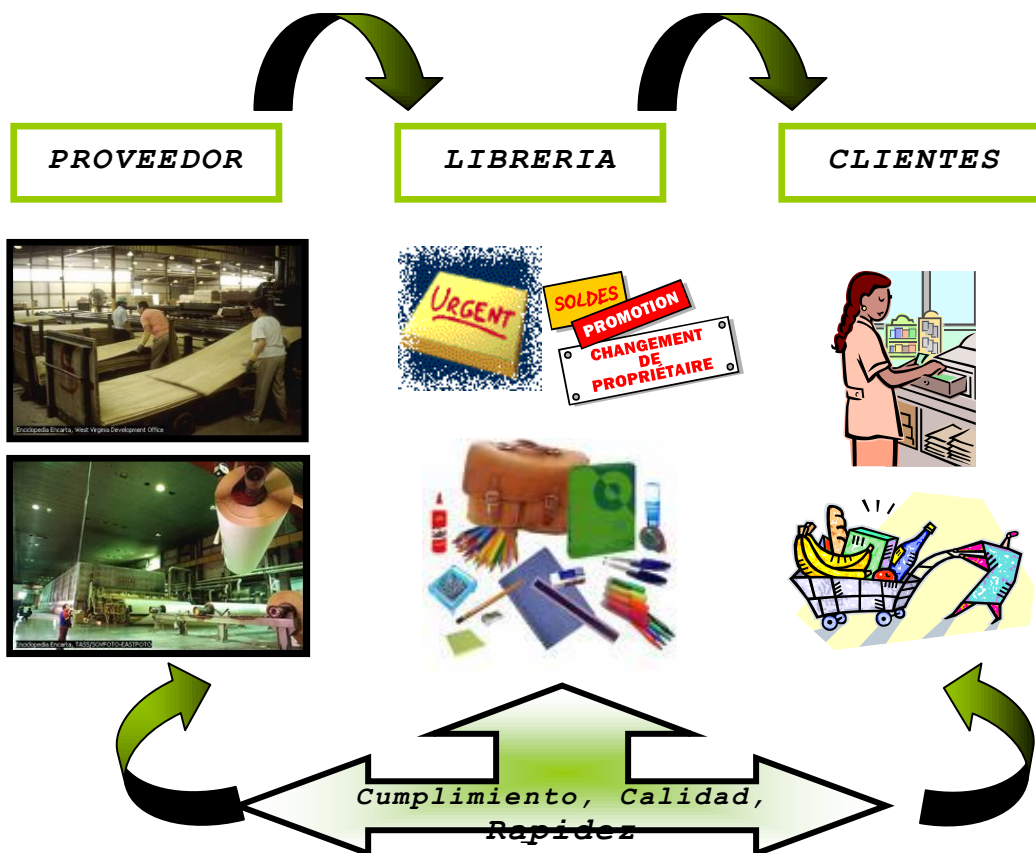
Elaborado por: Autoras del Proyecto

Hay que enfatizar que los precios mencionados en el cuadro No.4.11 son referenciales, cuyos valores están sujetos a variación debido a las constantes fluctuaciones en la economía nacional como internacional del mercado.

PLAZA:

La Librería estudiantil empleara una venta directa, con respecto a los canales de distribución, es decir, las actividades asociadas con la distribución física del producto o servicio serán entregados en forma directa a los consumidores.

GRAFICA 4.6
CANALES DE DISTRIBUCIÓN



Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.12

PUBLICIDAD:

ESTRATÉGIAS
<i>Promoción Interna</i>
<i>Merchandising</i>
<i>Críticos</i>

Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

4.4 INGENIERÍA DEL PROYECTO

ACTIVOS FÍSICOS

/TECNOLÓGICOS

CUADRO No. 4.13

SERVICIO	CANTIDAD	CUENTA	DESCRIPCIÓN
PAPELERIA Y BAZAR	3	<i>Muebles y enseres</i>	<i>Vitrina</i>
	1	<i>Muebles y enseres</i>	<i>Mostrador</i>
	1	<i>Equipo de</i>	<i>Computadora</i>
	1	<i>Equipo de Oficina</i>	<i>Maquina Sumadora</i>
	1	<i>Equipo de Oficina</i>	<i>Porta tickets</i>
		<i>Suministros de</i>	<i>Artículos de</i>
		<i>Suministros de bazar</i>	<i>Artículos de bazar</i>
COPIADORA		<i>Suministros de</i>	<i>Hojas</i>
		<i>Suministros de</i>	<i>Cartuchos</i>
	1	<i>Muebles y enseres</i>	<i>Archivador</i>
	1	<i>Muebles y enseres</i>	<i>Mesa de anillados</i>
	1	<i>Muebles y enseres</i>	<i>Mesa para</i>
	1	<i>Equipo de Oficina</i>	<i>Maquina Sumadora</i>
	1	<i>Equipo de Oficina</i>	<i>Porta tickets</i>
	2	<i>Equipo de Oficina</i>	<i>Copiadoras</i>
IMPRESIONES	3	<i>Equipo de Oficina</i>	<i>Impresoras</i>
		<i>Suministros de</i>	<i>Hojas</i>

		Suministros de	Cartuchos
ANILLADOS		Suministros de	Tijeras
		Suministros de	Pastas
		Suministros de Oficina	Espirales
INTERNET	1	Instalación	Conexión de Red
	5	Equipo de	Computadoras
	5	Muebles y Enseres	Mesa para
CABINAS TELEFONICAS	1	Instalación	Cabinas Telefónicas
	4	Activo Fijo	Cabinas
	5	Muebles y enseres	Sillas
SERVICIO	CANTIDAD	CUENTA	DESCRIPCIÓN
VENDING MACHINE	1	Activo Fijo	Maquina Nescafé
	1	Activo Fijo	Maquina de Snacks
ADMINISTRACIÓN DE CAJA 1	1	Equipo de	Computadora
	1	Muebles y enseres	Silla
	1	Equipo de Oficina	Porta tickets
	1	Equipo de Oficina	Teléfono
	1	Equipo de Oficina	Registradora
	1	Suministros de	Sello de Cancelado
	1	Suministros de Oficina	Sello de la Empresa
ADMINISTRACIÓN DE CABINAS CAJA 2	1	Suministro de	Sello de Cancelado
	1	Muebles y enseres	Silla
	1	Equipo de Oficina	Registradora
	1	Equipo de Oficina	Porta tickets
	1	Equipo de Oficina	Impresora de tickets
	1	Equipo de Computación	Computadora

Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.14

ACTIVOS FIJOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	V. UNI	TOTAL
1	Construcciones	10.986,74	10.986,74
1	Muebles Enseres - Internet	1.423,14	1.423,14
1	Muebles Enseres - Cabinas telefónicas	809,72	809,72
10	Muebles Enseres - Librería y Copiadora	205.99	2.059,85
1	Equipos de Oficina	3219.37	3.219,37
5	Equipo de Computo - Cyber Café	765.84	3.829,20
3	Equipo de Computo - administración	765.84	2.297,52
2	Máquinas Dispensadoras	1.000,00	1.000,00
1	Caja Fuerte	300,00	300,00
10	Rótulo	280,00	2800,00
	SUBTOTAL	\$28.725,54	\$28.725,54

Fuente: ADS Software Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras del Proyecto

RECURSOS MATERIALES

CUADRO No. 4.15

CONSTRUCCIÓN

ORD.	RUBRO	UNI	CANT	P. UNI	SUB. TOTAL
380	Retiro de paredes falsas	U	2,00	4,42	8,84
3412	Retirada de piso de cerámica	m2	68,83	2,38	163,82
245	Derrocamiento de mampostería	m2	8,72	4,08	35,58

985	Masillado de piso	m2	68,8 3	4,45	306,31
2665	Porcelanato brillante importado	m2	68,8 3	65,0 0	4474,18
355	Picado pared para instalaciones	M	144, 64	1,01	146,09
3510	Alimentador 2No.8	M	90,0 0	6,69	602,10
3545	Tablero bifásico 12 puntos	U	1,00	40,5 4	40,54
1955	Salida Toma Polarizado	Pto	30,0 0	17,9 0	537,00
1590	Alimentador Telef. 10 pares	M	120, 00	8,24	988,80
4405	Salida Voz y Datos	Pto	17,0 0	34,7 5	590,75
1885	Salida iluminación normal	Pto	14,0 0	17,8 7	250,18
4285	Luminaria fluorescente 2x32w	U	26,0 0	75,0 7	1951,82
ORD.	RUBRO	UNI	CANT	P. UNI	SUB. TOTAL
1940	Salida para teléfono	Pto	10,0 0	7,00	70,00
3360	Luminaria plafón decorativa	U	12,0 0	22,7 8	273,36
1345	Pintura de caucho interior	m2	180, 80	2,11	381,49
1335	Pintura cielo raso	m2	68,8 3	2,41	165,89
	TOTAL				10,986.7 4

Fuente: Construcciones (ESPE-L)

Elaborado por: Autoras del Proyecto

EQUIPO DE CÓMPUTO

CUADRO No.4.16 **SERVICIO DE SIVERCAFE**

No	Descripción	Valor Unitario (USD)	Valor Total (USD)
5	Procesador Intel Dualcore 2,0 Ghz	\$ 765.84	\$ 3,829.20

Fuente: ICONO Sistemas

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No.4.17

ADMINISTRACIÓN

No	Descripción	Valor Unitario (USD)	Valor Total (USD)
3	Procesador Intel Dualcore 2,0 Ghz	\$ 765.84	\$ 2,297.52

Fuente: ICONO Sistemas

Elaborado por: Autoras del Proyecto

EQUIPO DE OFICINA

CUADRO No. 4.18

No	Descripción	Valor Unitario (USD)	Valor Total (USD)
2	Maquina Sumadora	\$92.00	\$184.00
1	Xerox 4118XW/Copiadora/Impresora/Es cáner a color/fax	\$ 1,012.23	\$ 1,012.23
1	Copiadora Xerox C118	\$ 600.00	\$ 600.00
2	Maquinas Registradoras	\$495.00	\$990.00
2	Impresora MULTIFUNCION EPSON CX-7300	\$ 133,84	\$ 267.68
1	Impresora MULTIFUNCION HP F4280	\$103,46	\$103,46
1	Teléfono	\$48.00	\$48.00
4	Porta Tickets	\$3.50	\$14.0
	TOTAL		\$ 3219,37

Fuente: Zona Tecnológica Ecc.

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.19

SUMINISTROS Y SERVICIOS					
D E T A L L E	1	2	3	4	5
Fundas	240,0 0	252,0 0	264,6 0	277,8 3	291,7 2
Suministros de Oficina	600,0 0	630,0 0	661,5 0	694,5 8	729,3 0
Arriendos	2.400 ,00	2.400 ,00	2.400 ,00	2.400 ,00	2.400 ,00
Teléfono	600,0 0	630,0 0	661,5 0	694,5 8	729,3 0
Energía Eléctrica	1.200 ,00	1.260 ,00	1.323 ,00	1.389 ,15	1.458 ,61
Gastos >Generales	400,0 0	420,0 0	441,0 0	463,0 5	486,2 0
TOTAL SUMINISTROS Y SERVICIOS	5.440 ,00	5.592 ,00	5.751 ,60	5.919 ,18	6.095 ,14

Fuente: Centro de Producción (ESPE-L)
Elaborado por: Autoras del Proyecto

MUEBLES Y ENSERES**CUADRO No. 4.20****SECCIÓN: INTERNET**

CANTIDA D	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	TOTAL
1	Mesón de trabajo 5 puestos (660X82X74) con pota CPU y porta teclados móviles	599,78	599,78
5	Silla secretaria neumática s/brazos	69,85	349,25
	Estación de trabajo tipo counter (140x140x74)		

Fuente: Centro de Producción (ESPE-L)

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.21**SECCIÓN: CABINAS TELEFÓNICAS**

CANTIDA D	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	TOTAL
1	Mesón de trabajo tipo I (120X60X74)	226,81	226,81
1	Silla secretaria neumática C/brazos	106,03	106,03
4	Mesón de trabajo tipo II (80X40X74)	49,37	197,48
4	Silla secretaria neumática S/brazos	69,85	279,4
TOTAL			\$ 809,72

Fuente: Centro de Producción (ESPE-L)

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.22**SECCIÓN: LIBRERÍA Y COPIADORA**

CANTIDA D	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	TOTAL
1	Vitrina mostrador mixta (7,6x60x120)	1140	1140
1	Mostrador mixto (1,68x60x120)	168	168
1	Archivador de 4 gavetas	210,1	210,1

1	Mesita auxiliar mixta (40x40x90)	41,47	41,47
1	Mesita auxiliar mixta (132x55x90)	110,58	110,58
3	Vitrina anaquel (180x200x40)	129,9	389,7
TOTAL			2059,85

Fuente: Centro de Producción (ESPE-L)

Elaborado por: Autoras del Proyecto

RECURSOS HUMANOS

CUADRO

No. 4.23

No	CARGO O FUNCIÓN	NIVEL
1	Administrador	Estratégico
1	Cajera/Contadora Fija	Operativo
1	Cajera	Operativo
1	Operador Fijo	Operativo
1	Operador	Operativo
1	Operador de Sistemas	Operativo

Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CAPITAL DE TRABAJO

Fondo de Caja 490 dólares

CUADRO No. 4.24

CAPITAL DE

TRABAJO

CANT.	PRODUCTOS	V. UIN-TARI O	V. TOTAL
216	Hojas (RESMA) copias	\$ 3,00	\$ 648,00

73	Hojas (RESMA) impresiones	\$ 3,00	\$ 219,00
2	CD-R maxell 1X-52X 700mb 80 min paquete de 100 unidades	\$ 29,98	\$ 59,96
10	Pen Drive 1 Gb Kingston	\$ 9,59	\$ 95,90
10	Micro SD Markvision 1GB	\$ 12,17	\$ 121,70
8	Mini Flash 1 GB Kingston migo color Celeste	\$ 18,84	\$ 150,72
23	Cartucho negro copias	\$ 60	\$ 1.380
9	Cartucho negro impresiones	\$ 11,48	\$ 206,64
15	Cartucho de color impresiones	\$ 23,14	\$ 347,10
15	Calculadora buf/2575 esorit	\$ 7,42	\$ 111,30
100	Folder nacional color	\$ 0,06	\$ 6,41
CANT.	PRODUCTOS	V. UINTARIO	V. TOTAL
3 cajas	Borrador pz-20	\$ 1,69	\$ 5,08
2 cajas	Borrador pel/br40	\$ 3,01	\$ 6,02
7 cajas	Boligrafo bic p/fina negro	\$ 4,23	\$ 29,60
7 cajas	Boligrafo bic p/fina rojo	\$ 4,23	\$ 29,60
7 cajas	Boligrafo bic p/fina azul	\$ 4,23	\$ 29,60
50	Regla plast/a 30cm	\$ 0,16	\$ 7,94
36	Regla plast/a 20cm	\$ 0,11	\$ 4,04
3 paqu.	Goma barra 3m 20gr	\$ 7,32	\$ 21,96
5 cajas	Grapas alex 26/6 x5000u	\$ 4,61	\$ 23,07
3 paqu.	Clips alex metalico	\$ 2,93	\$ 8,78
3 cajas	Liqui pen shake	\$ 11,02	\$ 33,05
20	Portaminas Rotring	\$ 2,70	\$

			54,00
30	Portaminas Fosca	\$ 0,35	\$ 10,50
20	Estilete pequeño	\$ 0,17	\$ 3,40
15	Estilete grande	\$ 0,25	\$ 3,75
50	Tijeras	\$ 0,25	\$ 12,50
50	Pastas plásticas color	\$ 0,07	\$ 3,31
100	Cuaderno Académico de 100 hojas	\$ 0,98	\$ 98,00
30	Espiral de 17MM color 100 Hojas	\$ 0,07	\$ 2,19
30	Espiral de 14MM color 85 Hojas	\$ 0,06	\$ 1,92
25	Espiral de 20MM color 120 Hojas	\$ 0,09	\$ 2,34
	TOTAL		\$ 3.737,37

Fuente: Cotizaciones

Elaborado por: Autoras del Proyecto

ACTIVO DIFERIDO

CUADRO No.4.25.

ACTIVOS DIFERIDOS	TOTAL
Gastos Preoperativos	2.490,00
Instalaciones cabinas/Cableado/Fénix	7.886,05
Imprevistos (5% de activos diferidos)	518,80
SUBTOTAL	10.894,85

Fuente: Estudio Financiero

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No.4.26.
INSTALACIÓN DEL SISTEMA FÉNIX

CANTIDA D	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO	TOTAL
1	Sistema Comercial	1,800,00	1,800,00
1	Módulo Nómina	800,00	800,00
1	Módulo Activos Fijos	800,00	800,00
	TOTAL		3,400,00

Fuente: ADS Software Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No.4.27.
**INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE LOCUTORIO CON CUATRO
CABINAS CON COMPUTADOR**

ITEM	DESCRIPCIÓN	V. UNI	TOTAL
1	INTEL CELERON, MONITOR, TECLADO, MOUSE	U	1
2	SOFTWARE	U	
3	DISPLAY PROTTEL (VISORES)	U	4
4	TELEFONOS PANASONIC	U	4
5	BASES GSM CELULARES	U	4
6	IMPRESORA DE PUNTO DE VENTA	U	1
7	CHIPS	U	4
8	ESTRUCTURA DE ALUMINIO	U	4
9	CAUNTER CON VIDRIO Y EN MDF	U	1
10	SERVIDOR	U	1
11	DISTRIBUIDOR	U	1
12	LEGALIZACIÓN	U	1
13	Instalación y Dirección del Proyecto		1
	SUB TOTAL MATERIALES		3696,00
	12% DE IVA		0.00
	TOTAL		3696,00

Fuente: ADS Software Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras del Proyecto

CUADRO No. 4.28.

INSTALACIÓN DEL CABLEADO ESTRUCTURADO DE DATOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	UN I.	CANT	P. UNI T	P. TOTA L
1	PATCH CORD 7 pies (2 metros), RJ45 plug-a-plug, 4 Pares multifilar UTP 24 AWG, Cat. 5e.	U	9	3,05	27,45
2	JACK RJ45 8-posiciones, Cat. 5e.	U	22	3,40	74,80
3	Face Plate 1 Puerto.	U	8	1,90	15,20
4	Face Plate 2 Puertos.	U	1	1,90	1,90
5	CAJA para sobreponer 40mm profundidad.	U	12	2,21	26,52
6	CABLE UTP 4P sólido, CM, Cat. 5e.	M	305	0,70	213,50
7	PATCH PANEL SOLIDO MODULAR 24 Puertos RJ45 Cat. 5	U	1	45,00	45,00
8	PATCH CORD 3 pies (1 metro), RJ45 plug-a-plug, 4 Pares multifilar UTP 24 AWG, Cat. 5e.	U	9	2,32	20,88
9	ORGANIZADOR HORIZONTAL 60X80 19"	U	1	13,80	13,80
10	RACK DE PARED 5 U	U	1	35,00	35,00
11	BANDEJA DE SOPORTE	U	1	16,00	16,00
12	SISTEMA de etiquetado	U	1	20,00	20,00
13	DUCTERÍA: CANALETAS Y ACCESORIOS	U	1	110,00	110,00
	SUB TOTAL MATERIALES				620,05
14	Instalación y Dirección del Proyecto	U	10	17,00	170,00
	12% DE IVA				
	TOTAL				790,05

					05
--	--	--	--	--	-----------

Fuente: ADS Software Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras del Proyecto

V CAPITULO

5.

E

STUDIO FINANCIERO

Objetivos Específicos:

- *Analizar el presupuesto de las inversiones que realizará la librería con el fin de conocer que capital va hacer empleado.*
- *Identificar las posibles fuentes de financiamiento que requerirá el negocio para poner en marcha el proyecto.*
- *Realizar un estudio de los costos, los cuales permitirán saber que es lo que requerirá el negocio tanto en suministros como mano de obra.*
- *Elaborar los Estados Financieros que permitan evaluar como será la situación de la empresa en el transcurso del tiempo.*

5.1 INVERSIONES

La inversión es todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará

durante varios años para cumplir su objeto social³³.

³³ <http://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>

CUADRO No. 5.1

INVERSIÓN INICIAL	
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS	VALORES
Construcciones	10.986, 74
Muebles Enseres - Internet	1.423,1 4
Muebles Enseres - Cabinas telefónicas	809,72
Muebles Enseres - Librería y Copiadora	2.059,8 5
Equipos de Oficina	3.219,3 7
Equipo de Computo - Cyber Café	3.829,2 0
Equipo de Computo - administración	2.297,5 2
Máquinas Dispensadoras	1.000,0 0
Caja Fuerte	300,00
Rótulo	280,00
SUBTOTAL	26.205, 54
ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos Preoperativos	2.490,0 0
Instalaciones cabinas/Cableado/Fénix	7.886,0 5
Imprevistos (5% de activos diferidos)	518,80
SUBTOTAL	10.894, 85
CAPITAL DE TRABAJO	
Capital de Trabajo Operativo	7.474,7 4
Capital de Trabajo Administración y Ventas	0,00
SUBTOTAL	7.474,7 4
INVERSION TOTAL	44.575, 13

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Autoras del Proyecto

FINANCIAMIENTO

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo³⁴.

³⁴<http://www.definicion.org/financiamiento>

5.3**I****INGRESOS ESTIMADOS****5.3.1****VE****NTAS**

Para la elaboración de las proyecciones de ventas, se ha considerado el valor del 5% correspondiente a la inflación anual de nuestro país en el año 2008.

CUADRO**No 5.2****Proyección De Ventas****(ESPE-L)**

AÑOS	VENTAS
2008	\$ 56541,3645
<i>2009</i>	<i>\$ 59368,4327</i>
<i>2010</i>	<i>\$ 62336,8544</i>
<i>2011</i>	<i>\$ 65453,6971</i>
<i>2012</i>	<i>\$ 68726,3819</i>

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: Autoras del Proyecto

5.4**G****ASTOS OPERACIONALES****5.4.1****GA****STOS ADMINISTRATIVOS****GASTOS DE REMUNERACIÓN**

Corresponden a los sueldos del personal que desempeñaran sus funciones en la nueva librería, los mismos que se encuentran detallados a continuación:

CUADRO No.5.3**PERSONAL ADMINISTRATIVO**

No	Cargo ó Función	Sueldo Mensual	Sueldo Anual
1	Administrador	\$250	\$3000
1	Cajera/Contadora Fija	\$ 250	\$3000
1	Cajera	\$150	\$1800
	Transporte	\$100	\$1200
	Viáticos	\$80	\$960
	TOTAL	\$830	\$9960

Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

5.4.2**GA****STOS DE VENTAS****CUADRO No.5.4****PERSONAL DE VENTAS**

No	Cargo ó Función	Sueldo	Sueldo
-----------	------------------------	---------------	---------------

		Mensual	Anual
1	Operador	\$150	\$1800
1	Operador Fijo	\$200	\$2400
1	Operador de Sistemas	\$100	\$1200
	Comisión 2% ventas		\$1.130,83
	TOTAL	\$450	\$6530,83

Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

5.4.3

GA

STOS GENERALES

CUADRO No. 5.5

ITEM	DESCRIPCIÓN	Mensual	Anual
	Varios	\$33,33	\$400
	TOTAL	\$33,33	\$400

Fuente: Estructura Financiera

Elaborado por: Autoras del Proyecto

5.4.4

ES

TRUCTURA DE COSTOS

CUADRO No 5.6

COSTOS Y GASTOS					
PERIODO:	1	2	3	4	5
COSTOS DIRECTOS DE PRODUCCION					
Materiales directos	25.44 3,61	26.71 5,79	28.05 1,58	29.45 4,16	30.926 ,87
Subtotal	25.44 3,61	26.71 5,79	28.05 1,58	29.45 4,16	30.926 ,87
COSTOS INDIRECTOS DE PRODUCCION					
Costos que representan desembolso:					
Suministros y servicios	5.440 ,00	5.592 ,00	5.751 ,60	5.919 ,18	6.095, 14
Mantenimiento y seguros	993,0 9	993,0 9	993,0 9	993,0 9	993,09
<i>Parcial</i>	6.433 ,09	6.585 ,09	6.744 ,69	6.912 ,27	7.088, 23
Costos que no representan desembolso:					
Depreciaciones	4.142 ,43	4.142 ,43	4.142 ,43	4.142 ,43	4.142, 43
Amortizaciones	103,7 6	103,7 6	103,7 6	103,7 6	103,76
Subtotal	10.67 9,28	10.83 1,28	10.99 0,88	11.15 8,46	11.334 ,42
GASTOS DE ADMINISTRACION					
Gastos que representan desembolso:					
Remuneraciones	7.800 ,00	7.800 ,00	7.800 ,00	7.800 ,00	7.800, 00
Transporte	1.200 ,00	1.200 ,00	1.200 ,00	1.200 ,00	1.200, 00
	960,0	960,0	960,0	960,0	

Fuente: Estudio Financiero

5.5

PRESUPUESTACIÓN

5.5.1

FL

UJO DE CAJA

El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del Balance General que inciden el efectivo.

El objetivo de este estado es presentar información pertinente y concisa, relativa a los recaudos y desembolsos de efectivo de un ente económico durante un periodo para que los usuarios de los estados financieros tengan elementos adicionales para examinar la capacidad de la entidad para generar flujos futuros de efectivo, para evaluar la capacidad para cumplir con sus obligaciones, determinar el financiamiento interno y externo, analizar los cambios presentados en el efectivo, y establecer las diferencias entre la utilidad neta y los recaudos y desembolsos.³⁵

³⁵<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%206/flujoefectivo.htm>

CUADRO No 5.7

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
	PREOP	1	2	3	4	5
A. INGRESOS OPERACIONALES						
Recuperación por ventas	0,00	56.54 1,36	59.36 8,43	62.33 6,85	65.45 3,69	68.726 ,38
Parcial	0,00	56.54 1,36	59.36 8,43	62.33 6,85	65.45 3,69	68.726 ,38
B. EGRESOS OPERACIONALES						
Pago a proveedores	0,00	29.47 0,08	32.23 7,11	33.72 8,97	35.29 5,42	36.940 ,19
Mano de obra directa e imprevistos		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mano de obra indirecta		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos de ventas		6.530 ,83	6.587 ,37	6.646 ,74	6.709 ,07	6.774, 53
Gastos de administración		9.960 ,00	9.960 ,00	9.960 ,00	9.960 ,00	9.960, 00
Costos de fabricación		993,0 9	993,0 9	993,0 9	993,0 9	993,09
Parcial	0,00	46.95 3,99	49.77 7,57	51.32 8,79	52.95 7,58	54.667 ,81
C. FLUJO OPERACIONAL (A - B)	0,00	9.587 ,37	9.590 ,86	11.00 8,05	12.49 6,11	14.058 ,57
D. INGRESOS NO OPERACIONALES						
Aportes de capital	44.57 5,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Parcial	44.57 5,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. EGRESOS NO OPERACIONALES						
Pago participación de trabajadores		0,00	631,2 5	497,4 9	710,4 2	934,00
Pago de impuesto a la renta	0,00	0,00	894,2 7	704,7 7	1.006 ,43	1.323, 16
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS						
Construcciones	10.98 6,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Muebles Enseres - Internet	1.423 ,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Muebles Enseres - Cabinas telefónicas	809,7 2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Muebles Enseres - Librería y Copiadora	2.059 ,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipos de Oficina	3.219 ,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Equipo de Computo - Cyber Café	3.829 ,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipo de Computo - administración	2.297 ,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Máquinas Dispensadoras	1.000 ,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Caja Fuerte	300,0 0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Rótulo	280,0 0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activos diferidos	10.89 4,85					
<i>Parcial</i>	37.10 0,39	0,00	1.525 ,52	1.202 ,26	1.716 ,84	2.257, 16
F. FLUJO NO OPERACIONAL (D-E)	7.474 ,74	0,00	1.525 ,52	1.202 ,26	1.716 ,84	2.257, 16
G. FLUJO NETO GENERADO (C+F)	7.474 ,74	9.587 ,37	8.065 ,34	9.805 ,80	10.77 9,27	11.801 ,41
H. SALDO INICIAL DE CAJA	0,00	7.474 ,74	17.06 2,11	25.12 7,45	34.93 3,25	45.712 ,51
I. SALDO FINAL DE CAJA (G+H)	7.474 ,74	17.06 2,11	25.12 7,45	34.93 3,25	45.71 2,51	57.513 ,92
REQUERIMIENTOS DE CAJA		1.043 ,42	1.106 ,17	1.140 ,64	1.176 ,84	1.214, 84

Fuente: Estudio Financiero

Elaborado por: Autoras del Proyecto

LANCE GENERAL INICIAL

*Es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una entidad paraestatal, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los Principios Básicos de Contabilidad Gubernamental que incluye el activo, el pasivo y el capital contable.*³⁶

³⁶ <http://www.definicion.org/balance-general>

CUADRO No 5.8

BALANCE GENERAL HISTORICO Y PROYECTADO						
	Saldo					
	Iniciales	1	2	3	4	5
ACTIVO CORRIENTE						
Caja y bancos	7.474,74	17.062,11	25.127,45	34.933,25	45.712,51	57.513,92
Inventarios:						
Productos terminados	0,00	2.355,89	2.473,68	2.597,37	2.727,24	2.863,60
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	7.474,74	19.418,00	27.601,14	37.530,62	48.439,75	60.377,52
ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS						
Construcciones	10.986,74	10.986,74	10.986,74	10.986,74	10.986,74	10.986,74
Muebles Enseres - Internet	1.423,14	1.423,14	1.423,14	1.423,14	1.423,14	1.423,14
Muebles Enseres - Cabinas telefónicas	809,72	809,72	809,72	809,72	809,72	809,72
Muebles Enseres - Librería y Copiadora	2.059,85	2.059,85	2.059,85	2.059,85	2.059,85	2.059,85
Equipos de Oficina	3.219,37	3.219,37	3.219,37	3.219,37	3.219,37	3.219,37
Equipo de Computo - Cyber Café	3.829,20	3.829,20	3.829,20	3.829,20	3.829,20	3.829,20
Equipo de Computo - administración	2.297,52	2.297,52	2.297,52	2.297,52	2.297,52	2.297,52
Maquinas Dispensadoras	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Caja Fuerte	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Rótulo	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00	280,00
Subtotal activos fijos	26.205,54	26.205,54	26.205,54	26.205,54	26.205,54	26.205,54
(-) depreciaciones		4.142,43	8.284,87	12.427,30	16.569,74	20.712,17
TOTAL ACTIVOS FIJOS NETOS	26.205,54	22.063,11	17.920,67	13.778,24	9.635,80	5.493,37
ACTIVO DIFERIDO	10.894,85	10.894,85	10.894,85	10.894,85	10.894,85	10.894,85
Amortización acumulada		2.178,97	4.357,94	6.536,91	8.715,88	10.894,85
TOTAL ACTIVO DIFERIDO NETO	10.894,85	8.715,88	6.536,91	4.357,94	2.178,97	0,00
OTROS ACTIVOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

TOTAL DE ACTIVOS	44.57 5,13	50.19 6,99	52.05 8,72	55.66 6,80	60.25 4,53	65.870 ,89
PASIVO CORRIENTE						
Cuentas y documentos por pagar proveedores	0,00	1.413,53	1.484,21	1.558,42	1.636,34	1.718,16
Gastos acumulados por pagar	0,00	1.525,52	1.202,26	1.716,84	2.257,16	2.824,49
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES	0,00	2.939,05	2.686,47	3.275,27	3.893,50	4.542,65
TOTAL DE PASIVOS	0,00	2.939,05	2.686,47	3.275,27	3.893,50	4.542,65
PATRIMONIO						
Capital social pagado	44.575,13	44.575,13	44.575,13	44.575,13	44.575,13	44.575,13
Reserva legal	0,00	0,00	268,28	479,71	781,64	1.178,59
Futuras capitalizaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Utilidad (pérdida) retenida	0,00	0,00	2.414,52	4.317,41	7.034,76	10.607,30
Utilidad (pérdida) neta	0,00	2.682,80	2.114,31	3.019,28	3.969,49	4.967,21
TOTAL PATRIMONIO	44.575,13	47.257,94	49.372,25	52.391,53	56.361,02	61.328,24
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	44.575,13	50.196,99	52.058,72	55.666,80	60.254,53	65.870,89

Fuente: Estudio Financiero

Elaborado por: Autoras del Proyecto

5.5.3 ESTADO DE RESULTADOS

Es el estado mediante el cual se presenta el volumen total de todos los Ingresos y Gastos incurridos por la entidad durante el periodo que abarca el mismo con el objetivo de poder conocer si la entidad ha obtenido Beneficio o Pérdida por la gestión realizada.

En el Estado de Resultado de cierre de año una vez determinada la Utilidad del Periodo se detallará la distribución de la Utilidades de acuerdo a los

*por cientos y partidas establecida en los Planes de la empresa.*³⁷

37

[http://www.cubaindustria.cu/ContadorOnline/Estados
%20Financieros/ER-D.htm](http://www.cubaindustria.cu/ContadorOnline/Estados%20Financieros/ER-D.htm)

CAPITULO

6. EVALUACIÓN FINANCIERA

Objetivos Específicos:

- *Determinar el punto de equilibrio entre los ingresos y los costos totales del negocio.*
- *Analizar las razones financieras para determinar el nivel de solvencia, liquidez y otros aspectos relevantes para el negocio.*
- *Establecer el VAN del proyecto para determinar su nivel de rentabilidad.*
- *Determinar el tiempo de recuperación que tendrá el proyecto, a través del análisis de la TIR.*

6.1 PUNTO DE EQUILIBRIO

El análisis del Punto de Equilibrio es un método de Planeación Financiera, que tiene por objeto, proyectar el nivel de ventas netas que necesita una empresa, para no perder no ganar, en una economía con estabilidad de precios, para tomar decisiones y alcanzar objetivos .

El Punto de Equilibrio o Punto de Ruptura o Punto de Quiebra es el punto donde el importe de las ventas netas absorbe los costos variable y los

*costos fijos, es decir, es el momento económico donde se produce un equilibrio entre los ingresos y los costos totales, en ese punto se ha dejado de tener pérdida y no se ha empezado a tener beneficio.*³⁸

³⁸http://www.Monografias_Punto de equilibrio y eficiencia_com.mht.

CUADRO No 6.1

PUNTO DE EQUILIBRIO						
COSTOS Y GASTOS	TIPO	1	2	3	4	5
Materiales directos	Variabl <i>e</i>	25.443 ,6	26.715 ,8	28.051 ,6	29.454 ,2	30.926 ,9
Suministros y servicios	Variabl <i>e</i>	5.440, 0	5.592, 0	5.751, 6	5.919, 2	6.095, 1
Mantenimiento y seguros	<i>Fijo</i>	993,1	993,1	993,1	993,1	993,1
Depreciaciones	<i>Fijo</i>	4.142, 4	4.142, 4	4.142, 4	4.142, 4	4.142, 4
Amortizaciones	<i>Fijo</i>	2.179, 0	2.179, 0	2.179, 0	2.179, 0	2.179, 0
Gastos administrativos	<i>Fijo</i>	9.960, 0	9.960, 0	9.960, 0	9.960, 0	9.960, 0
Gastos de ventas	<i>Fijo</i>	5.400, 0	5.400, 0	5.400, 0	5.400, 0	5.400, 0
Comisiones sobre ventas	Variabl <i>e</i>	1.130, 8	1.187, 4	1.246, 7	1.309, 1	1.374, 5
TOTAL COSTO FIJO		22.674 ,5	22.674 ,5	22.674 ,5	22.674 ,5	22.674 ,5
TOTAL COSTO VARIABLE		32.014 ,4	33.495 ,2	35.049 ,9	36.682 ,4	38.396 ,5
VENTAS		56.541 ,4	59.368 ,4	62.336 ,8	65.453 ,7	68.726 ,4
PUNTO DE EQUILIBRIO		92,45%	87,64%	83,10%	78,81%	74,76%

FUENTE: ESTRUCTURA FINANCIERA

ELABORADO POR: AUTORAS DE TESIS

6.2 RAZONES FINANCIERAS

La vida de una empresa esta sujeta a la habilidad con que se administren sus finanzas. Aún cuando una empresa esté bien dirigida en sus aspectos de producción, ventas y utilidades, estas solas características no son indicadores completos de su administración financiera, la cual puede juzgarse mediante el estudio de la solvencia, estabilidad y productividad de la empresa. ³⁹

CUADRO No 6.2

PERIODO	1	2	3	PROMEDIO
Apalancamiento				
<i>Pasivos totales/activos totales</i>	5,9%	5,2%	5,9%	5,6%
<i>Pasivos corrientes/activos totales</i>	5,9%	5,2%	5,9%	5,6%
<i>Patrimonio/activos totales</i>	94,1%	94,8%	94,1%	94,4%
Liquidez				
<i>Capital de trabajo</i>	16.478,9	24.914,7	34.255,4	25.216,3
<i>Índice de Liquidez (prueba ácida)</i>	6,6	10,3	11,5	9,4
<i>Índice de Solvencia</i>	5,8	9,4	10,7	8,6
RETORNO				
<i>Utilidad neta/patrimonio (ROE)</i>	5,68%	4,28%	5,76%	5,24%
<i>Utilidad neta/activos totales (ROA)</i>	5,34%	4,06%	5,42%	4,94%
<i>Utilidad neta/ventas</i>	4,74%	3,56%	4,84%	4,38%

39

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion de empresas/razonesfinancieras/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion%20de%20empresas/razonesfinancieras/)

*FUENTE: ESTRUCTURA FINANCIERA
ELABORADO POR: AUTORAESIS*

6.3 VALOR ACTUAL NETO

6.3.1 EL CRITERIO DEL VAN

El Valor Actual Neto mide la rentabilidad del proyecto en valores monetarios que exceden a la rentabilidad deseada después de recuperar toda la inversión. Para ello calcula el valor actual de todos los flujos futuros de caja proyectados a partir del primer período de operación y le resta la inversión total expresada en el momento cero.⁴⁰

VAN= Valor actual de las entradas de efectivo – Inversión inicial neta

VAN= 3.442,83

⁴⁰ NASSIR SAPAG CHAIN. “Evaluación de Proyectos de Inversión en la Empresa”. Pág.228.Copia.

6.3.2 EL COSTO DE OPORTUNIDAD

El costo de oportunidad se entiende como aquel costo en que se incurre al tomar una decisión y no otra. Es aquel valor o utilidad que se sacrifica por elegir una alternativa A y desprestigiar una alternativa B. Tomar un camino significa que se renuncia al beneficio que ofrece el camino descartado.⁴¹

Siempre que se va a realizar una inversión, está presente el dilema y la incertidumbre de si es mejor invertir en una opción o en otra. Cada opción trae consigo ventajas y desventajas, las cuales hay que evaluar profundamente para decidir cual permite un menor costo de oportunidad.

CUADRO No 6.3

COSTO DE OPORTUNIDAD				
Costo del patrimonio				
Prima por riesgo pertinente asignada a la empresa				2,00%
Tasa pasiva referencial del Banco Central del Ecuador				5,97%
Tasa pasiva efectiva del Banco Central del Ecuador				6,10%
Tasa nominal del costo del patrimonio				8,23%
Costo				
	Saldo inicial	% particip.	Costo nominal	Ponderado
Pasivos	0,0	0,00%	0,00%	0,00%
Patrimonio	44.575,1	100,00%	8,23%	8,23%
Activos	44.575,1			
Costo promedio ponderado proyectado				8,23%

⁴¹ http://es.mimi.hu/economia/costo_de_oportunidad.html

del capital ====>

**FUENTE: ESTRUCTURA FINANCIERA
ELABORADO POR: AUTORAS DE TESIS**

6.4 TASA INTERNA DE RETORNO

6.4.1 EL CRITERIO DE LA TIR

Generalmente conocido por su acrónimo TIR, es el tipo de descuento que hace que el VAN (valor actual o presente neto) sea igual a cero, es decir, el tipo de descuento que iguala el valor actual de los flujos de entrada (positivos) con el flujo de salida inicial y otros flujos negativos actualizados de un proyecto de inversión. ⁴²

En el análisis de inversiones, para que un proyecto se considere rentable, su TIR debe ser superior al coste del capital empleado.

⁴²<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/17/tir.htm>

CUADRO No 6.4

TASA INTERNA DE RETORNO FINANCIERA (TIRF)						
FLUJO DE FONDOS	PREOPER.	1	2	3	4	5
<i>Inversión fija</i>	26.205,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Inversión diferida</i>	10.894,85					
<i>Capital de operación</i>	-7.474,74					
<i>Participación de trabajadores</i>		0,00	-631,25	-497,49	-710,42	-934,00
<i>Impuesto a la renta</i>		0,00	-894,27	-704,77	1.006,43	1.323,16
<i>Flujo operacional (ingresos - egresos)</i>	0,00	9.587,37	9.590,86	11.008,05	12.496,11	14.058,57
<i>Valor de recuperación:</i>						
<i>Inversión fija</i>		0,00	0,00	0,00	0,00	5.493,37
<i>Capital de trabajo</i>		0,00	0,00	0,00	0,00	7.474,74
Flujo Neto (precios constantes)	44.575,13	9.587,37	8.065,34	9.805,80	10.779,27	24.769,52
Flujo de caja acumulativo	44.575,13	34.987,76	26.922,42	17.116,62	6.337,36	18.432,16
TIRF precios constantes:	10,68%					

FUENTE: ESTRUCTURA FINANCIERA
ELABORADO POR: AUTORAS DE TESIS

La tasa interna de retorno (TIR) es de 10.68%, muy favorable para implantar el proyecto, ya que es mayor al costo de oportunidad 8.23%.

6.5 PERIODO DE RECUPERACIÓN

El plazo de recuperación de una inversión o período de repago señala el número de años necesarios para recuperar la Inversión Inicial Neta, sobre las entradas de efectivo que genere cada período de su vida útil. El cálculo consiste en acumular las Entradas de Efectivo proyectadas hasta igualar con la Inversión Inicial Neta. $PR = "n"$ hasta que Sumatoria de Entradas de Efectivo = Inversión Inicial Neta.⁴³

Tomando en consideración este indicador, la inversión se recupera a los **4,26 años** de vida del proyecto, que es beneficioso debido a que el dinero invertido se recupera en un periodo inferior a los 5 años que es la vida útil del proyecto.

6.6 COSTO/BENEFICIO

Es el indicador que nos señalara que utilidad tendremos con el costo que representa la inversión y se responde fundamentalmente por cada dólar invertido cuánto se gana.⁴⁴

B ~~*C*~~

Beneficio /Costo = 1,08 dólares

Por cada dólar invertido en el proyecto se recupera adicionalmente 0,08 dólares , que

⁴³ Econ. LARA ALVAREZ, Juan, "Administración Financiera", Octubre del 2001.

⁴⁴ CALDAS MOLINA Marcos, "Preparación y evaluación de proyectos", tercera edición, Publicaciones "H" Quito- Ecuador, 1995.

*también es un resultado favorable que demuestra lo
atractivo del proyecto.*

VII CAPITULO

7.

P

PROPUESTA ADMINISTRATIVA

Objetivos Específicos:

- *Determinar la estructura legal del negocio.*
- *Crear el reglamento interno del negocio.*
- *Establecer la filosofía del negocio.*
- *Determinar el manual de funciones del personal.*
- *Fijar los valores y principios del negocio.*

7.1

E

STRUCTURA LEGAL



Nombre de la Compañía

CLICK...

7.1.1

TI

PO DE PERSONA JURÍDICA APLICABLE

La figura jurídica que más se adapta al proyecto planteado es una Compañía en nombre colectivo,

establecida como tal en la Ley de Compañías, artículo 36.

7.1.2

JU

STIFICATIVO

1. Desarrollar al interior de la universidad un “espíritu de empresa” Un cambio de mentalidad haría que los estudiantes que se titulan no vayan en busca de los escasos y burocráticos puestos de trabajo, sino que esos profesionales serían creadores de puestos de trabajo, propios y de otros, es decir, actores generadores de desarrollo, dueños de sus propias empresas, partiendo de un caso práctico que sería precisamente esta Compañía en creación.
2. La Compañía se constituye en la base sobre la que se fundamenta el trabajo práctico e investigativo de los estudiantes quienes debidamente supervisados y estimulados por los docentes, coordinadores de carrera, etc., trabajan en el desarrollo de un proyecto real, adquiriendo experiencias efectivas y utilitarias, pasando la barrera de ser un estudiante para convertirse en un profesional en formación.
3. Se tenga en cuenta este proyecto como “Piloto” para posteriormente, de ser el caso, manejar otros servicios de la Escuela, como el bar, cafetería, etc.
4. Aplicar el lema: “aprender, haciendo”

LA RAZÓN DE PORQUE ESTA FIGURA

Tomando en cuenta que existe un grupo de estudiantes que han tenido la iniciativa de asociarse con el firme propósito de lograr que este proyecto sea sustentable es necesario que se encuentren organizados legalmente a través de la figura de persona jurídica, que como lo señala el Código Civil en el Art. 564 “Se llama persona

jurídica una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

7.1.3 NÚMERO MÍNIMO DE INTEGRANTES

La compañía se forma con 2 o más personas, en este caso, se ha planificado que el número de socios sean 6 estudiantes pertenecientes a las diferentes carreras de la ESPE-L. Particularmente lo integrarán estudiantes egresados recientemente o que se encuentren cursando los niveles superiores de séptimo en adelante.

7.1.4 CAPITAL MÍNIMO

La Ley de Compañías no señala para este tipo de compañías un mínimo de capital fundacional, sin embargo de lo anotado, el capital de la compañía en nombre colectivo se compone de los aportes que cada uno de los socios entrega o promete entregar. Para la constitución de la compañía será necesario el pago de no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito.

7.1.5 DISPOSICIÓN DE CAPITAL INICIAL

No necesariamente debe estar aportado todo el capital, para la constitución de la Compañía, sino que se puede establecer dentro de los Estatutos,

que el mismo será cubierto posteriormente, en seis meses.

7.1.6 PARTICIPANTES

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

- *Administrador*
- *Cajera*
- *Cajera /Contadora CPA*
- *Operario fijo*
- *Operario*
- *Operario en sistemas*

Asesoría Legal

- *Dr. Rodrigo Vaca*
- *Dr. Marcelo Mejía*
- *Dr. Eduardo Vásquez*

Asesoría Administrativa

- *Presidente de los Comandantes de cursos*
- *Coordinador de Carrera de Ingeniería Comercial.*
- *Docente designado (de preferencia del Dep. de Ciencias Administrativas)*
- *Jefe Financiero de la ESPE-L*

REMUNERACIONES

Inicialmente se ha planificado los siguientes rubros para cubrir los siguientes haberes por pasantías:

- Administrador o Gerente 250 dólares
- Cajera 150 dólares
- Operario de sistemas 100 dólares
- Operario 150 dólares

POR CONTRATACIÓN DIRECTA

Un Operario fijo cuya remuneración será de 200 dólares y una Cajera /Contadora cuya remuneración será de 250 dólares y deberán estar afiliado al IESS.

ADMINISTRACIÓN

A falta de disposición especial en el contrato se entiende que todos los socios tienen la facultad de administrar la compañía. El administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios par el cumplimiento de los fines sociales. En el contrato se podrá establecer limitación para estas facultades. Los administradores llevarán la contabilidad y las actas de la compañía en la forma establecida por la ley y tendrán su representación judicial y

extrajudicial. El nombramiento del o los administradores se hará ya sea en la escritura de constitución o posteriormente, por acuerdo entre los socios y; salvo pacto en contrario, por mayoría de votos.

El o los administradores no podrán ser removidos de su cargo sino por dolo, culpa grave o inhabilidad en el manejo de los negocios. La remoción podrá ser pedida por cualquiera de los socios.

ADOPCIÓN DE RESOLUCIONES

En las compañías en nombre colectivo las resoluciones se tomarán por mayoría de votos. Los administradores están obligados a rendir cuenta de la administración por períodos semestrales.

7.1.7 ESTATUTOS

La compañía se regirá por sus propios estatutos, que serán celebrados por escritura pública. Con ello se pretende autonomía económica, administrativa y financiera para comprar, contratar, tomar sus decisiones, repartirse utilidades, fijar precios, etc.

REPARTO DE UTILIDADES

- 60% Carrera de Ingeniería Comercial
- 10% Reserva legal
- 30% ESPE-L a través de la donación libros, especies, etc.
- El reparto de utilidades se lo hará a través del financiamiento de programas, proyectos, eventos sociales, académicos y deportivos.

RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS

- a) *El contrato de compañía en nombre colectivo se celebra por escritura pública;*
- b) *La escritura de formación de la compañía será aprobada por un Juez de lo Civil;*
- c) *La compañía se forma entre dos o más personas;*
- d) *El nombre de la compañía debe ser una razón social. "la razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de los socios, o de alguno de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía";*
- e) *La Ley no señala para esta compañía un mínimo de capital fundacional.*
- f) *No está sujeta al control de la Superintendencia de Compañías;*
- g) *Está obligada a llevar contabilidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 19 de la Ley de régimen tributario interno.*

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN

- a) *El contrato de constitución de la compañía se celebra por escritura pública ante un Notario;*
- b) *Se demanda su aprobación ante el Juez de lo Civil, adjuntando las escrituras de constitución;*
- c) *El juez al aceptar a trámite la demanda, ordena se publique un extracto de la demanda y*

escritura de formación, por una sola vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

d) El Juez aprueba la constitución de la compañía en sentencia;

e) Se inscribe la escritura constitutiva con la aprobación en el Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía.

GLAMENTO INTERNO**DEFINICIÓN**

El Reglamento Interno es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa⁴⁵.

Es necesario crear políticas que permitan controlar de mejor manera el negocio.

CREACIÓN

La entidad será constituida como Sociedad Civil en Nombre Colectivo según la ley.

Para el funcionamiento de la librería, se pedirá a la ESPE Sede Latacunga que facilite con el capital inicial que será destinado para inventarios y gastos por los primeros seis meses y conforme se vaya adquiriendo utilidades en el

⁴⁵http://www.paritarios.cl/actualidad/reglamento_interno.htm

*negocio se procederá a pagarle todo lo que se
presto.*

*Para la librería estudiantil dentro de la ESPE
Sede Latacunga se necesitara del Administrador, de
una cajera/contadora, una cajera temporal, de un
operario fijo, un operario temporal y de un
operario de sistemas.*

ADMINISTRACIÓN

El personal encargado de la Administración de la librería estará a cargo de estudiantes que estén cursando los niveles de séptimo a noveno o egresados de la ESPE Sede Latacunga. Dentro de la Administración se puede recalcar el manejo de inventarios, activos fijos, proveedores, clientes y entre otros.

POLÍTICAS

PERSONAL

- *Para ocupar cualquier puesto en esta entidad deberá cumplir con los requisitos expuesto en el manual de funciones.*
- *El personal que trabajará todo el día percibirá un sueldo según lo constituido por la ley y deberá estar afiliado al IESS.*
- *Los estudiantes que son de la ESPE Sede Latacunga se designará un sueldo según la ley de pasantías.*
- *Se llevará un sistema de tarjeta de control diario de asistencia a todo el personal.
(ANEXO No7.1)*
- *Se evaluará al personal mensualmente por el Comité de Evaluación integrado por todos los*

miembros del personal (excepto el evaluado) y del Equipo de Asesoramiento Administrativo.

CAJA

- *Los formularios más importantes utilizados por la entidad deberán ser prenumerados, dentro de los cuales tenemos:*
 - *Notas de venta*
 - *Facturas*
 - *Comprobantes de retención*
 - *Notas de crédito*
 - *Tiquetes emitidos por maquinas registradoras*
- *Los valores recibidos deberán ser depositados dentro de las 24 horas en las mismas especies recibidas, lo que disminuye el riesgo de robo o fraude.*
- *Se deberá usar el efectivo solo para desembolsos menores y urgentes a través de un fondo de caja chica.*
- *Toda la información deberá ser llevada de preferencia en sistemas informáticos, con un adecuado mantenimiento y el cuál contendrá*

programas adjuntados a las necesidades de la librería.

- *El efectivo de caja debe custodiarse en cajas de seguridad o en cajas protegidas por llaves que deberá poseer el encargado de caja.*
- *El responsable de caja debe firmar acta de responsabilidad material por los fondos custodiados.*
- *Deben efectuarse arqueos sistemáticos y sorpresivos del efectivo que se encuentra en caja.*

INVENTARIOS

- *Los inventarios deben almacenarse en lugares seguros, y adecuados a los requerimientos de mercadería.*
- *Deben efectuarse conteos físicos, periódicos y sistemáticos de los productos almacenados.*
- *Se registrara los movimientos físicos de los productos en el sistema al momento de su venta.*
- *Se llevará una tarjeta de control de existencias (Kárdex) para la línea de productos con las que trabajan. (ANEXO No.7.2)*
- *El almacén debe contar con la relación de cargos y nombres de las personas autorizadas a entrar en el mismo.*

- *Se llevará una solicitud de pedido el cual contará con el nombre y firma de la persona autorizada (Cajera/Contadora). La misma que será entregada al Administrador quien se encargará de realizar el pedido a terceras personas. (ANEXO No.7.3)*
- *Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega (Proveedores) y por la que recibe (Administrador).*

BANCO

- *Se aperturará una cuenta corriente para realizar las transacciones de depósitos y retiros.*
- *Deben conciliarse las operaciones de las cuentas contables de efectivo en banco, mensualmente contra los estados de cuenta remitidos por la agencia bancaria, dejando evidencia de dicha conciliación, al final de cada mes.*
- *Las personas encargadas de emitir y firmar los cheques, no deben ser las mismas que se encarguen de la conciliación del efectivo depositado en banco.*

ACTIVOS FIJOS

- *En cada área se controlarán los activos fijos tangibles ubicados en la misma, mediante un modelo de control de estos bienes manejada por el administrador, en que conste la identificación, descripción y valor de cada activo.*
- *Estos activos se depreciarán mensualmente por un método contable estandarizado de tal forma que se evite distorsión de información por cambios en los métodos contables.*

CRÉDITOS

- *Para que puedan acceder a créditos el único requisito será que desempeñen un cargo en la ESPE Sede Latacunga.*
- *Los plazos serán desde 30 a 120 días del crédito según el monto de la compra.*
- *Las cuentas por cobrar se contralarán por medio del sistema de mayorización, aperturando uno por cliente y en cada uno constara el número de factura y cada abono efectuado especificando claramente. (ANEXO No.7.4)*
- *La forma de pago de los abonos será en efectivo y si el caso lo amerita en cheque.*

- *Si un crédito tiene más de cuatro meses de vencido y no se ve intención de pagó, será necesario pasar esta cuenta a la asesoría legal de la empresa.*

PROVEEDORES

- *La información de los proveedores será gestionada por el administrador.*
- *Se deberá realizar el pago mediante un comprobante de registro (factura).*
- *Se deberán archivar la factura y el comprobante de retención como cuenta por pagar y así serán parte del balance.*
- *Las cuentas por pagar deben controlarse por un sistema de mayorización, aperturando uno por cada proveedor y en que cada uno constará el pago efectuado. (ANEXO No.7.5).*
- *Efectuar el pago a los proveedores dejando constancia la cancelación en la factura y adjuntando fecha, firma y sello del proveedor.*
- *Las cuentas por pagar deben analizarse por rangos de fechas de vencimiento, a fin de tener conocimiento actualizado de las que se debe proceder a agilizar su pago.*

COMPRAS

- *Las compras serán gestionadas por el administrador quien se encargará de realizar los contactos con los proveedores, firmar y archivar la guía de entrega de los bienes adquiridos.*
- *El pago total de la compra se efectuará después de un periodo de tiempo acordado con el proveedor.*
- *Las compras serán pagadas en efectivo o cheque por el Administrador dejando constancia la cancelación en la factura y adjuntando fecha, firma y sello del proveedor.*
- *En algunos productos no se realizará compra, será mercadería por consignación.*
- *Se llevará una tarjeta de control de existencias para los productos adquiridos.*

VENTAS

- *Las ventas serán gestionadas por las cajeras quienes recibirán el dinero de los bienes o servicios adquiridos por el cliente.*
- *Al efectuarse la venta, el cliente realizará su pedido, se le entregará un ticket por su valor, el cliente efectuara el pago en la caja indicada y recibirá el comprobante para retirar su pedido.*
- *Se realizará promociones por temporadas en los productos, uno de ellos serán accesorios de las carreras de la ESPE Sede Latacunga.*
- *Las ventas serán cobrados en efectivo o por medio de cheque si lo amerita el caso.*
- *En las ventas se dará créditos a los clientes que cumplan con los requisitos ya antes mencionados.*

ROL DE PAGOS

- *La persona que elaborará los roles de pago y provisiones será la cajera/Contador. (ANEXO No.7.6 y No.7.7).*
- *Los roles de pagos deben ser realizados uno para cada empleado y verificados por el administrador.*

- *El pago del salario se lo realizará solo al empleado mensualmente por el administrador.*
- *Todo pago de salarios, vacaciones o subsidios deben justificarse, mediante la firma del trabajador que efectuó el cobro.*

SANCIONES

- *Perderán el empleo cuando:*
 - *Se presenten frecuentemente en estado de embriaguez al lugar de trabajo.*
 - *Por intentar o realizar fraude al negocio.*
 - *Por atrasos y faltas injustificadas al lugar de trabajo.*
 - *Por realizar actividades que atente contra la seguridad del negocio y del personal.*
- *Se retirará la administración de la persona encargada por:*
 - *Mala gestión y liderazgo empresarial.*
 - *Realizar o intentar fraude al negocio.*
 - *Desinterés de la persona que desempeña este cargo.*

- *Se presenten frecuentemente en estado de embriaguez al lugar de trabajo.*
- *Por realizar actividades que atente contra la seguridad del negocio y del personal.*
- *Por atrasos y faltas injustificadas al lugar de trabajo.*

UTILIDADES

- *Las utilidades de la entidad serán repartidas semestralmente.*
- *Las utilidades serán repartidas en los siguientes porcentajes:*
 - El 60% para la carrera de Ingeniería Comercial,*
 - El 10% se destinará para la reserva legal de la entidad.*
 - El 30% para donación a la ESPE Sede Latacunga a través de especies, libros, etc.*

Las utilidades serán entregadas a las carreras a través de financiamiento, proyectos sociales y culturales.

INCENTIVOS

- *Las personas que desempeñen un puesto en la entidad percibirán un sueldo.*
- *El personal de esta entidad recibirá un certificado de pasantía por el tiempo de trabajo.*
- *Se realizará capacitación al personal.*

COMITÉ DE CONTROL

- *Se conformará el comité de control integrado por la accesoria legal y administrativa.*

Asesoría Legal

- *Dr. Rodrigo Vaca*
- *Dr. Marcelo Mejía*
- *Dr. Eduardo Vásquez*

Asesoría Administrativa

- *Presidente de los Comandantes de cursos*
- *Coordinador de Carrera de Ingeniería Comercial.*
- *Docente designado (de preferencia del Dep. de Ciencias Administrativas)*
- *Jefe Financiero de la ESPE-L*

La función primordial de este comité será: evaluar la administración-rendimiento del negocio y verificar la transparencia del manejo.

7.2

F

ILOSOFÍA

7.2.1

MI

SIÓN

Apoyar el desarrollo integral de toda la Comunidad Politécnica previniendo, facilitando y proporcionando los mejores suministros de papelería y servicios necesarios para el avance académico y comprometidos con las necesidades de nuestros clientes garantizamos calidad en cada uno de ellos.

7.2.2

VI

SIÓN

Ser reconocidos como una empresa modelo y pionera del liderazgo estudiantil en la comercialización de suministros de papelería y en la entrega de servicios de la más alta calidad, además de ser un colaborador social.

7.2.3

OB

JETIVOS

- *Obtener fondos económicos para el desarrollo de la Carrera de Ingeniería Comercial como un proyecto de auto gestión.*
- *Generar fuentes de trabajo para estudiantes y egresados de la Carrera de Ingeniería Comercial.*
- *Ofrecer una amplia variedad de artículos de bazar y suministros de papelería para atender a todos los estilos, gustos y necesidades de nuestros clientes.*
- *Garantizar un servicio de alta calidad, de tal forma que la Comunidad Politécnica se sienta identificada con la Librería.*
- *Posibilitar la integración de los estudiantes entre personas con intereses comunes en un ambiente agradable y acogedor.*
- *Facilitar el acceso a los diferentes servicios reduciendo las incomodidades de traslado.*

7.2.4

VA

LORES

PRINCIPIOS Y VALORES

- **ESPÍRITU DE EQUIPO**

El principio de espíritu de equipo tiene que ver con el trabajo en equipo en donde se involucran todas las personas para realizar una actividad ya que si cada uno aportara algo, se podrían hacer grandes actos a favor de los que más nos necesitan.

- **EQUIDAD**

Todos serán tratados de igual manera sin importar el cargo que ejerza en el negocio, es decir que se aplicará la sanción o incentivo que se merezca.

- **RESPECTO**

Es la base principal de toda relación que se debe mantener dentro y fuera de la empresa.

- **HONESTIDAD**

Consistente en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. La honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.

- **MEJORA CONTINUA**

Conociendo las fuerzas y debilidades a través de la voz de nuestros clientes nos permitirá retroalimentarnos y lograr un mejor servicio.

- **COMPROMISO**

La librería desarrollará un espíritu de compromiso con la comunidad politécnica ofreciendo productos de calidad que permitirá cumplir con los requerimientos y necesidades del cliente.

- **DISCIPLINA**

El principio de disciplina acotando las políticas, procesos, reglamentos y división de trabajo permitirá practicar con efectividad.

- **PUNTUALIDAD**

Considerar y respetar el tiempo propio y de las demás personas para minimizar pérdidas en la producción.

7.2.5**ES****TRATEGIAS**

Para el proyecto de la Librería Estudiantil se considera importante establecer estrategias con el objetivo de lograr ventajas competitivas con relación al entorno en que se desarrolla dicho negocio.

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none">• Lograr que el 70% de las ventas provengan de los Estudiantes de la ESPE Sede Latacunga para el año 2009.	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar una campaña publicitaria para dar a conocer los productos y servicios que se esta ofreciendo.• Mantener precios competitivos.• Implantar un buzón de sugerencias.
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar oportunamente los Estados Financieros mensuales.	<ul style="list-style-type: none">• Llevar los registros de Libro diario, Ingresos y Gastos, que tiene el negocio con la finalidad de obtener información oportuna.

<ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación de los estudiantes politécnicos por lo menos 2 veces en el semestre para ocupar los diferentes cargos laborables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un Plan de Renovación de Puestos para cada inicio de semestre. • Informar a la Comunidad Politécnica sobre los beneficios y obligaciones de los diferentes cargos laborales.
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar actividades de capacitación al personal por lo menos 2 veces en el semestre para contribuir en su desarrollo profesional y humano . 	<ul style="list-style-type: none"> • Formular Plan de Capacitación. • Efectuar tesis de Evaluación y Desempeño laboral.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un mantenimiento adecuado de las maquinarias y equipos existentes con la finalidad de reducir fallas en la entrega del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un calendario de mantenimiento. • Aplicar un mantenimiento preventivo para evitar paralizaciones y demoras.

<p><i>y/o productos.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Evitar los cuellos de botella en los procesos de entrega de servicios y productos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Controlar la integración de la Cadena de Valor.</i> • <i>Supervisar los flujogramas de procesos y reducir los tiempos de espera.</i>

Fuente: *Propuesta Administrativa*
Elaborado por: *Autoras del Proyecto*

.3.2 MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

El personal que desempeñará sus funciones en la librería estará conformado por:

- Administrador*
- Cajera/Contadora CPA fija*
- Cajera temporal*
- Operario fijo*
- Operario temporal*
- Operario de sistemas temporal*

CARGO: ADMINISTRADOR

SUELDO: \$ 250

REQUISITOS:

- Ser egresado de la ESPE o cursar como estudiante en los niveles de séptimo a noveno.
- Tener una edad de 20- 25 años.

FUNCIONES:

- Representar legalmente a la empresa.
- Planificar, organizar, ejecutar, dirigir y controlar todas las actividades de la entidad.
- Llevar el sistema de Tarjetas de control de asistencia al personal.
- Realizar los contactos con los proveedores, firmar y archivar la guía de entrega de los bienes adquiridos.
- Efectuar el pago a los proveedores dejando constancia la cancelación en la factura y adjuntando fecha, firma y sello del proveedor.
- Hacer los depósitos diariamente del fondo de caja en la mañana del día siguiente.

- *Verificar el cierre de los arqueos de caja al finalizar el día.*
- *Presentar un informe contable mensual que se entregará al comité de control.*
- *Efectuar una auditoria inesperada.*
- *Verificar el Roll de Pagos y proceder al pago del personal .*
- *Entregar las utilidades semestralmente con informe detallado al Comité de Control.*
- *Informar y reportar las actividades y novedades en el desempeño del trabajo al jefe inmediato.*

CARGO: CAJERA/CONTADORA FIJA

SUELDO: \$ 250

HORARIO: 7:00 AM. Hasta las 21:30 PM

REQUISITOS:

- *Ser egresado de la carrera de Ingeniería Comercial o de Finanzas y Auditoria de la ESPE Sede Latacunga.*
- *Tener edad entre 21-25 años.*
- *Trabajar todo el día.*

FUNCIONES

- *Receptar llamadas telefónicas.*

- *Recibir el ticket por parte del cliente y cobrar el dinero por los bienes adquiridos en copias, librería y bazar.*
- *Archivar todos los tickets de los diferentes servicios.*
- *Llevar un registro de inventarios por medio de Kárdex en un sistema contable y verificar el conteo físico de los inventarios.*
- *Elaborar solicitudes de pedido para el reabastecimiento y entregarlo al administrador.*
- *Realizar arqueos de caja diario.*
- *Elaborar los Roles de Pago de los empleados.*
- *Registrar todas las operaciones contables en libros diarios.*
- *Archivar todos los documentos financieros de la entidad.*
- *Mantener organizado el archivo.*
- *Recaudar el dinero proveniente de las ventas y entregar el dinero al administrador.*
- *Calcular y declarar los impuestos al Servicio de Rentas Internas.*
- *Realizar los estados financieros de la entidad.*
- *Cumplir responsablemente con cada tarea encomendada a fin de que se brinde un producto de calidad al cliente.*

- *Informar y reportar las actividades y novedades en el desempeño del trabajo al jefe inmediato.*
- *Cumplir con otras actividades delegadas por el administrador*

CARGO: CAJERA/O

SUELDO: \$150

HORARIO:

REQUISITOS:

- *Ser estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial de la ESPE Sede Latacunga.*
- *Tener edad entre 19-23 años.*
- *Trabajar medio tiempo.*

FUNCIONES

- *Recibir y enviar correspondencia.*
- *Recibir el ticket por parte del cliente y cobrar el dinero por los servicios adquiridos en cabinas telefónicas, internet e impresiones.*
- *Entregar el dinero de las ventas del día a la cajera contadora adjuntando informe de cierre de caja.*

- *Digitación en el sistema de todas las transacciones contables del día.*
- *Realizar arqueos de caja diario.*
- *Cumplir responsablemente con cada tarea encomendada a fin de que se brinde un producto de calidad al cliente.*
- *Informar y reportar las actividades y novedades en el desempeño del trabajo al jefe inmediato.*
- *Cumplir con otras actividades delegadas por el administrador.*

CARGO: OPERARIO FIJO

SUELDO: \$200

HORARIO: 7:00 AM. Hasta las 21:30 PM

REQUISITOS:

- *Puede ser estudiante de la ESPE Sede Latacunga como también ser una persona que no tenga ningún laso con la institución.*
- *Trabajar todo el día.*
- *Tener edad entre 17-24 años.*

FUNCIONES

- *Atender al cliente.*

- *Sacar copias*
- *Realizar anillados*
- *Calcular el valor de la adquisición del servicio y entregar el ticket al cliente para que sea cobrado por caja.*
- *Entregar el producto al cliente después de su pago.*
- *Realizar el conteo físico de los productos que maneja.*
- *Cuidar la limpieza, higiene y buen estado del local e informar de cualquier deterioro en la infraestructura o equipo de la empresa.*
- *Cumplir responsablemente con cada tarea encomendada a fin de que se brinde un producto de calidad al cliente.*
- *Informar y reportar las actividades y novedades en el desempeño del trabajo al jefe inmediato.*
- *Cumplir con otras actividades delegadas por el administrador.*

CARGO: OPERARIO

SUELDO: \$150

HORARIO: 15:00. Hasta las 21:30 PM.

REQUISITOS:

- Puede ser estudiante de la ESPE Sede Latacunga como también ser una persona que no tenga ningún lazo con la institución.
- Trabaja medio tiempo.
- Deberá tener edad entre 17-24 años.

FUNCIONES

- Atender al cliente en el servicio de librería y bazar.
- Calcular el valor de la venta de los productos que va ser adquirido por el cliente.
- Dar ticket al cliente para que sea cobrado por caja.
- Entregar al cliente los productos que ya fueron cancelados en caja.
- Realizará el conteo físico de los productos que maneja.
- Cuidar la limpieza, higiene y buen estado del local e informar de cualquier deterioro en la infraestructura o equipo de la empresa.
- Cumplir responsablemente con cada tarea encomendada a fin de que se brinde un producto de calidad al cliente.
- Informar y reportar las actividades y novedades en el desempeño del trabajo al jefe inmediato.

- *Cumplir con otras actividades delegadas por el administrador.*

CARGO: OPERARIO DE SISTEMAS

SUELDO: \$100

HORARIO:

REQUISITOS:

- *Ser estudiante de la carrera de Sistemas de la ESPE Sede Latacunga.*
- *Trabajar medio tiempo.*
- *Deberá tener edad entre 17-24 años.*

FUNCIONES

- *Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo al sistema, verificar y controlar la información que circula en el sistema.*
- *Mantener en buen estado e informar de cualquier deterioro en la infraestructura o equipo de la empresa.*
- *Cumplir responsablemente con cada tarea encomendada a fin de que se brinde un producto de calidad al cliente.*

- *Informar y reportar las actividades y novedades en el desempeño del trabajo al jefe inmediato.*
- *Cumplir con otras actividades delegadas por el administrador.*

7.3.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Es el proceso en el cual se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple los objetivos del cargo o puesto de trabajo que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia)⁴⁶.

Es importante realizar una evaluación de desempeño porque ayuda ver quienes son las personas que realmente cumple con sus funciones en su trabajo. La evaluación que se va manejar en la entidad es de la evaluación de competencias.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Ya que la capacitación es un proceso de cambio y retroalimentación (Feed Back) dentro de la organización, resulta relevante realizar una

⁴⁶<http://www.monografias.com/trabajos12/edese/edese.shtml>

evaluación para determinar si los programas de capacitación (mensuales) dieron resultados positivos dentro de los parámetros considerados para la empresa.

MÉTODO DE EVALUACIÓN

Para una eficiente evaluación del desempeño del personal, se utilizará el método de Escalas de Puntuación, en el que se acostumbra conceder o asignar valores numéricos a cada punto a fin de permitir la obtención de varios cómputos.

VENTAJAS DE LAS ESCALAS DE PUNTUACIÓN

- Sencillez de diseño
- Rapidez en la cuantificación de resultados
- Facilidad de interpretación
- Se puede aplicar a grupos pequeños y grandes de trabajo

El proyecto contará con 6 puestos de trabajo, cada uno de ellos será evaluado bajo la siguiente ponderación.

CUADRO No. 7.1

No	PUESTOS
.	
1	Administrador
2	Cajera /Contadora
3	Cajera
4	Operador Fijo

5	Operador
6	Operador de Sistemas

Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

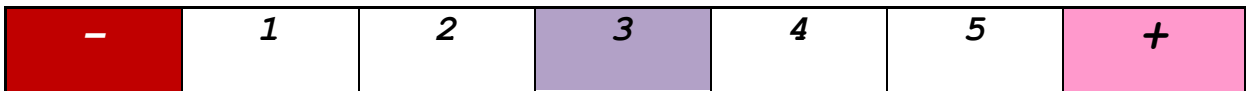
CUADRO No. 7.2

No	PARÁMETROS	PORCENTAJE
1	Cumplimiento de procesos	20%
2	Objetivos	40%
3	Valores	40%

Fuente: Propuesta Administrativa


Elaborado por: Autoras del Proyecto

La ponderación será establecida de la siguiente forma:



CUADRO No. 7.3

PONDERACIÓN

1-----2	Gestión	
Deficiente		
3-----3	Gestión	
Moderada		

Fuente: Propuesta Administrativa

Elaborado por: Autoras del Proyecto

Cada parámetro contará con un número de preguntas, que serán promediadas entre ellas y asignadas en los rangos que les corresponda según el cuadro No.7.3.

VIII CAPITULO

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

- *En base a la investigación realizada en el Estudio de Mercado, se determina que en la ESPE Sede Latacunga existe un mercado potencial de consumidores para los servicios ofertados en el proyecto.*
- *A través de la aplicación de las encuestas se determinó que los servicios que se ofertan actualmente no cumplen totalmente con las expectativas de sus consumidores*
- *El presente proyecto estará ubicado en las instalaciones de la Sede (Auditorio Pequeño), que con las debidas adecuaciones brindará mayor accesibilidad a la comunidad politécnica por su cercanía.*
- *Los resultados de la Evaluación Financiera reflejan la factibilidad del proyecto porque se estableció un escenario conservador y el*

VAN es positivo, el TIR es superior al costo de Oportunidad y el Beneficio Costo es mayor que uno.

- *La forma Jurídica del Proyecto será Compañía en nombre colectivo ya que es la estructura legal más recomendable para garantizar una transparencia en su manejo.*

8.2 RECOMENDACIONES

- *Para obtener los resultados previstos se recomienda que al momento de ejecutar el proyecto se lo realice considerando la aplicación de todos los servicios complementarios, ya que ante su ausencia se perdería la diferenciación con la competencia.*
- *Se recomienda que el capital mínimo requerido para la ejecución de dicho proyecto sea financiado por la ESPE Sede Latacunga.*
- *Al implementar el proyecto se deberá considerar la infraestructura óptima y adecuada a un largo plazo, de lo contrario la infraestructura estará limitada e incidirá en costos por nuevas adecuaciones.*
- *Realizar campañas de promoción incentivando a la Comunidad Politécnica a la participación de este proyecto, informando los beneficios que conlleva una educación dual.*

ANEXO FORMATOS

ANEXO COTIZACIONES

ANEXO No. 7.9
CUESTIONARIO

CUMPLIMIENTO DE PROCESOS	5	4	3	2	1
1. ¿Cómo calificaría su desempeño en su puesto de trabajo?					
2. ¿Considera que las funciones están difundidas en la Empresa?					
3. ¿En que forma considera que el reglamento interno es conocido a nivel organizacional?					
4. ¿Cómo considera usted el servicio que brinda a sus clientes?					
OBJETIVOS	5	4	3	2	1
5. ¿Cuál es su grado de conocimiento de los objetivos que posee la Empresa ?					
6. ¿Cómo cataloga la información que entrega a la Empresa?					
7. ¿Cómo considera usted las capacitaciones que realiza la empresa?					
8. ¿Con que frecuencia asiste a las capacitaciones que se dan en la empresa?					
VALORES	5	4	3	2	1
9. ¿Con que frecuencia ingresa puntual a su puesto de trabajo?					
10. ¿Cómo consideraría su relación laboral con sus compañeros de la Empresa?					
11. ¿Cuál es el grado de colaboración con la que constituye a la Empresa?					
12. ¿Cómo calificaría el nivel de sinceridad y lealtad a la Empresa?					
Fuente: Propuesta Administrativa					
Elaborado por: Autoras del Proyecto					

BIBLIOGRAFÍA

Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión” –Jenner .Alegre E.-5ta.Edición-
Pág.9

Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales”-Charles W.L.Hill-Pág. 7

Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión”-Jenner Alegre.-5ta.Edición-
Pág.25

Evaluación de Proyectos”-Gabriel Baca Urbina –Tercera Edición –Pág. 7

Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión”-Jenner Alegre.-5ta.Edición-
Pág.124

Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión”-Jenner Alegre.-5ta.Edición-
Pág.191

Preparación y evaluación de proyectos “,McGraw Hill,4ta.ED,Chile,2000,Pág.171

Preparación y evaluación de proyectos “, McGraw Hill,4ta.ED,Chile,2000,Pág.189.

Evaluación de Proyectos”-Gabriel Baca Urbina –Tercera Edición –Pág. 8

Collazos Carreon, Jesús. El estudio de Mercado en los Proyectos de inversión.

Estadística De Básica En Administración, Berenson Y Levine,Pág. 23

Nassir Sapag Chain. “Evaluación de Proyectos de Inversión en la Empresa”.
Pág.228.Copia.

Econ. Lara Alvarez, Juan, “Administración Financiera”, Octubre del 2001.

Caldas Molina Marcos, “Preparación y evaluación de proyectos”, tercera edición,
Publicaciones “H” Quito- Ecuador, 1995.

Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation.

http://www.reu.com.mx/pdf/Inflacion_mayo2005.pdf
(INFLACION MENSUAL)

<http://www.esmas.com/finanzaspersonales/571379.html>
(CANASTA BASICA)

<http://www.bce.fin.ec>

http://www.sri.gov.ec/pages/guiacontribuyente/pincipales_impuestos/guia_iva_iva

http://www.paritarios.cl/actualidad_reglamento_interno.htm

<http://www.ministrabajo.go.cr/Macros/Reglamento/reglamen.htm#Contenido>

<http://www.esmas.com/finanzaspersonales/571379.html>

<http://www.iess.gov.ec/site.php?content=292-quienes-somos>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>

<http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>

<http://www.uv.es/cim/im-itm/descarga/IM%20Tema03.pdf>

http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/investigacion_cualitativa.pdf

http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070501154535AAxJ2Qv>

<http://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>

<http://www.definicion.org/financiamiento>

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%206/flujoefectivo.htm>

<http://www.definicion.org/balance-general>

<http://www.cubaindustria.cu/ContadorOnline/Estados%20Financieros/ER-D.htm>

http://www.Monografías_Punto_de_equilibrio_y_eficiencia_com.mht

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/razonesfinancieras/

http://es.mimi.hu/economia/costo_de_oportunidad.html

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/17/tir.htm>

http://www.paritarios.cl/actualidad_reglamento_interno.htm

<http://www.monografias.com/trabajos12/edese/edese.s>