



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

“ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
DISEÑO Y DECORACIÓN DE INTERIORES EN EL SECTOR
NORTE DEL CANTÓN QUITO: PARROQUIA IÑAQUITO”

AUTOR: ZULMA DAYANA MONCAYO MONTALVO

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del título
de:

INGENIERA COMERCIAL

DIRECTORA: MSC. MARÍA VERÓNICA DÁVALOS
CODIRECTOR: ING. VICTOR HUGO PACHACAMA

2009

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Zulma Dayana Moncayo Montalvo

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE DISEÑO Y DECORACIÓN DE INTERIORES EN EL SECTOR NORTE DEL CANTÓN QUITO: PARROQUIA IÑAQUITO”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

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

Sangolquí, Septiembre de 2009

Zulma Dayana Moncayo Montalvo

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN:

Yo, **Zulma Dayana Moncayo Montalvo**,

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE DISEÑO Y DECORACIÓN DE INTERIORES EN EL SECTOR NORTE DEL CANTÓN QUITO: PARROQUIA IÑAQUITO”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Septiembre de 2009

Zulma Dayana Moncayo Montalvo

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

MSC. MARIA VERÓNICA DÁVALOS G.

ING. VICTOR HUGO PACHACAMA

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE DISEÑO Y DECORACIÓN DE INTERIORES EN EL SECTOR NORTE DEL CANTÓN QUITO: PARROQUIA IÑAQUITO”, realizado por la Señora Zulma Dayana Moncayo Montalvo, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

El mencionado trabajo consta de tres documentos anillados que contienen los archivos impresos del proyecto.

Autorizan a la Sra. Zulma Dayana Moncayo Montalvo que lo entregue a la Señora Ing. Fanny Cevallos, en su calidad de Directora de Carrera.

Salgolquí, Septiembre de 2009

Máster: María Verónica Dávalos G.

DIRECTOR

Ing. Víctor Hugo Pachacama

CODIRECTOR

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido nacer en ésta época y lugar.

A mi querido esposo Marco y a mi adorado hijo Isaac, por llenarme de amor siendo la inspiración y el motor que me impulsan a luchar cada día para ser una mejor persona.

A mis padres, por su sacrificio, entrega y dedicación al inculcarme buenos valores para ir por el buen camino.

A mis hermanos, por su cariño y paciencia para conmigo, su hermana mayor.

A mi suegra Maritza por su bondad y ayuda en todo momento.

A todas las personas que han colaborado de una u otra forma para poder llegar a este importante momento en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza y sabiduría para lograr cumplir con esta importante meta.

A Marco por ser un excelente esposo, por su amor, comprensión y apoyo incondicional además de sus palabras motivadoras que nunca han fallado.

A Isaac, mi hijo bello, por enseñarme a amar más allá de los límites existentes.

A Sulma y Renán, mis padres, que siempre han estado pendientes de mi bienestar.

A Gisse, Santi y Calis por ser los mejores hermanos que alguien puede tener.

A Maritza, mi suegra, por cuidar de mi hijo con tanto cariño y paciencia en mis horas de estudio.

A mi Directora Máster María Verónica Dávalos y Codirector Ingeniero Víctor Hugo Pachacama, por su paciencia y generosidad con sus conocimientos al igual que con su tiempo.

A Anita y Marlon, mis ahora colegas por su solidaridad y compañerismo.

A la ESPE, por permitirme realizar mis estudios universitarios en tan prestigiosa institución.

INDICE DE CONTENIDO

<u>CONTENIDO</u>	<u>PAGINA</u>
Resumen Ejecutivo.....	1
Executive Summary.....	2
Justificación.....	3
Objetivos.....	4
 CAPITULO I : ESTUDIO DE MERCADO 	
1.1 Objetivos del Estudio de Mercado.....	6
1.2 Identificación del Servicio.....	6
1.3 Características del Servicio.....	7
1.3.1 Clasificación de Servicios.....	9
1.3.2 Servicios Complementarios.....	11
1.3.3 Normatividad Técnica y Comercial.....	11
1.4 Determinación de la Demanda Actual.....	12
1.4.1 Metodología de la Investigación de campo.....	13
1.4.1.1 Segmentación de Mercado.....	13
1.4.1.2 Segmento objetivo.....	13
1.4.1.3 Tamaño del universo.....	14
1.4.1.4 Prueba Piloto.....	15
1.4.1.5 Tamaño de la muestra.....	15
1.4.1.6 Elaboración del Cuestionario.....	17
1.5 Análisis de la Demanda.....	38
1.5.1 Clasificación.....	38
1.5.2 Factores que afectan a la Demanda.....	39
1.5.3 Análisis histórico de la Demanda.....	43
1.5.4 Demanda actual del servicio: interna.....	44
1.5.5 Proyección de la Demanda.....	44
1.6 Análisis de la Oferta.....	46
1.6.1 Clasificación.....	46

1.6.2 Factores que afectan a la Oferta.....	46
1.6.3 Comportamiento histórico de la oferta.....	47
1.6.4 Oferta actual.....	47
1.6.5 Proyección de la Oferta.....	47
1.7 Estimación de la Demanda Insatisfecha.....	49
1.8 Análisis de precios.....	49
1.8.1 Precios actuales.....	50
1.8.2 Márgenes de precio: rentabilidad, estacionalidad y forma de pago.....	51
CAPITULO II : ESTUDIO TÉCNICO	
2.1 Tamaño del Proyecto.....	52
2.1.1 Factores determinantes del tamaño	53
2.1.1.1 El mercado.....	53
2.1.1.2 Disponibilidad de Recursos Financieros.....	55
2.1.1.3 Disponibilidad de Mano de Obra.....	56
2.1.1.4 Disponibilidad de Tecnología.....	56
2.1.2 Optimización del Tamaño.....	56
2.1.3 Definición de las Capacidades del Servicio.....	58
2.2 Localización del Proyecto.....	60
2.2.1 Macro-localización	60
2.2.2 Micro-localización	62
2.2.2.1 Criterios de selección de alternativas.....	63
2.2.2.2 Matriz Locacional.....	64
2.2.2.3 Selección de la alternativa óptima.....	65
2.2.2.4 Plano de micro-localización	65
2.3 Ingeniería del Proyecto.....	66
2.3.1 Cadena de Valor.....	66
2.3.2 Flujo-grama del Proceso de Diseño y Decoración De Interiores.....	70
2.3.3 Distribución de Planta.....	71
2.3.4 Requerimiento de Materiales Directos.....	72
2.3.5 Requerimiento de Mano de Obra.....	73
2.3.6 Requerimiento anual de materiales, insumos y servicios.....	74

2.3.7 Determinación de las Inversiones.....	76
2.3.8 Calendario de Ejecución del Proyecto.....	77
2.4 Estudio de Impacto Ambiental.....	77

CAPITULO III : LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN

3.1 Base Legal.....	
3.1.1 Constitución de la Empresa.....	80
3.1.2 Tipo de empresa (sector, actividad, CIIU).....	80
3.1.3 Razón social, logotipo, slogan.....	82
3.2 Base filosófica.....	83
3.2.1 Visión.....	84
3.2.2 Misión.....	85
3.2.3 Objetivos y Estrategias Empresariales.....	86
3.2.3.1 Estrategia de Competitividad.....	88
3.2.3.2 Estrategia de Crecimiento.....	89
3.2.3.3 Estrategia de Competencia.....	90
3.2.3.4 Estrategia de Operativa.....	91
3.3 Estrategia de Mercadotecnia.....	92
3.3.1 Estrategia de Precio.....	92
3.3.2 Estrategia de Promoción.....	92
3.3.3 Estrategia de Servicio.....	92
3.3.4 Estrategia de Plaza.....	93
3.3.5 Estrategia de Distribución.....	93
3.3.6 Mapa Estratégico.....	93
3.4 La Organización.....	94
3.4.1 Estructura Orgánica.....	95
3.4.2 Responsabilidades y perfiles profesionales.....	95
3.5 Organigrama estructural y análisis.....	96
	97

CAPITULO IV : ESTUDIO FINANCIERO

4.1 Presupuestos.....	100
4.1.1 Presupuesto de Inversión.....	100
4.1.1.1 Inversiones en activos fijos.....	101

4.1.1.2 Inversiones en activos intangibles.....	101
4.1.1.3 Inversiones en capital de trabajo.....	102
4.2 Cronograma de inversiones y reinversiones.....	104
4.1.3 Presupuesto de Operación.....	105
4.1.3.1 Presupuesto de Ingresos.....	106
4.1.3.2 Presupuesto de Egresos.....	108
4.1.3.3 Estado de origen y aplicación de recursos.....	110
4.1.3.4 Estructura de Financiamiento.....	111
4.1.4 Punto de Equilibrio.....	111
4.2 Estados Financieros Proyectados.....	114
4.2.1 Del proyecto.....	114
4.2.1.1 Estado de resultados.....	114
4.2.1.2 Flujo neto de fondos.....	116
4.2.2 Del inversionista.....	117
4.2.2.1 Estado de resultados.....	117
4.2.2.2 Flujo neto de fondos.....	118
4.3 Evaluación financiera.....	119
4.3.1 Determinación de las tasas de descuento.....	119
4.3.1.1 TMAR del proyecto.....	120
4.3.1.2 TMAR del inversionista.....	121
4.3.2.1 Valor Presente Neto (VAN).....	122
4.3.2.2 Tasa Interna de Retorno (TIR).....	124
4.3.2.3 Relación Beneficio Costo (R B/C).....	127
4.3.2.4 Período de Recuperación.....	129
4.4 Análisis de Sensibilidad.....	131
 CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 	
5.1 Conclusiones.....	137
5.2 Recomendaciones.....	139
BIBLIOGRAFIA.....	140
ANEXOS.....	141

--	--

INDICE DE CUADROS

<u>CONTENIDO</u>	<u>PAGINA</u>
Cuadro No.1: Características de los servicios.....	6
Cuadro No.2: Clasificación de los servicios.....	6
Cuadro No.3: Segmentación de Mercado.....	14
Cuadro No.3.1: Tamaño del Universo.....	15
Cuadro No.4: Pregunta 1.....	20
Cuadro No.5: Pregunta 2.....	20
Cuadro No.6: Pregunta 3.....	21
Cuadro No.7: Pregunta 4.....	22
Cuadro No.8: Pregunta 5.....	23
Cuadro No.9: Pregunta 6.....	24
Cuadro No.10: Pregunta 7.....	25
Cuadro No.11: Pregunta 8.....	26
Cuadro No.12: Pregunta 9.....	27
Cuadro No.13: Pregunta 10.....	28
Cuadro No.15: Pregunta 12.....	30
Cuadro No.16: Pregunta 13.....	31
Cuadro No.17: Pregunta 14.....	32
Cuadro No.18: Pregunta 15.....	33
Cuadro No.19: Pregunta 16.....	34
Cuadro No.20: Pregunta 17.....	35
Cuadro No.21: Pregunta 18.....	36
Cuadro No.22: Variable ingresos vs. Contratación servicio.....	37
Cuadro No.23: Tipo de viviendas vs. Metros cuadrados.....	38
Cuadro No.24: Clasificación de la demanda.....	38
Cuadro No.25: Clasificación de la demanda del Diseño y Decoración de Interiores.....	39

Cuadro No.26: Tamaño y crecimiento de la población de la Parroquia Iñaquito.....	40
Cuadro No.27: Crecimiento de la construcción en la Parroquia Iñaquito.....	41
Cuadro No.28: Estilos de Diseño y Decoración.....	42
Cuadro No.29: Casas, villas y departamentos por quintiles de Iñaquito.....	50
Cuadro No.30: Demanda actual del servicio de Diseño y Decoración.....	44
Cuadro No.31: Proyección de la Demanda	45
Cuadro No.32: Clasificación de la Oferta.....	46
Cuadro No.33: Oferta actual.....	47
Cuadro No.34: Oferta proyecta.....	48
Cuadro No.35: Demanda insatisfecha.....	49
Cuadro No.36: Proyección de la Demanda insatisfecha.....	50
Cuadro No.38: Precios actuales de Diseño y Decoración en Quito.....	51
Cuadro No.39: Tipos de Mercado.....	54
Cuadro No.40: Precios de mercado de Diseño y Decoración.....	54
Cuadro No.41: Financiamiento externo.....	55
Cuadro No.42: Mano de Obra disponible.....	56
Cuadro No.44: Servicios ofertados.....	58
Cuadro No.45: Tiempo requerido para el diseño de un proyecto.....	59
Cuadro No.46: Capacidades del servicio.....	59
Cuadro No.47: Macrolocalización.....	61
Cuadro No.48: Criterios de selección de alternativas.....	63
Cuadro No.49: Matriz locacional.....	64
Cuadro No.50: Materiales Directos.....	72
Cuadro No.51: Servicios Complementarios.....	73
Cuadro No.52: Requerimiento de Mano de Obra.....	73
Cuadro No.53: Mano de Obra Directa.....	74
Cuadro No.54: Equipos de Oficina.....	74
Cuadro No.55: Muebles y Enseres.....	74
Cuadro No.56: Utiles de Oficina 1.....	75
Cuadro No.57: Utiles de Oficina 2.....	76
Cuadro No.58: Servicios Básicos.....	75
Cuadro No.59: Arriendo.....	76
Cuadro No.60: Vehículo.....	76
Cuadro No.61: Combustibles.....	76
Cuadro No.62: Cuadro de Inversiones.....	76
Cuadro No.63: Tipos de empresa de acuerdo a su constitución.....	81
Cuadro No.64: Tipos de sociedades mercantiles.....	81

Cuadro No.65: Tipos de empresa.....	82
Cuadro No.66: Análisis FODA.....	84
Cuadro No.67: Elementos de la Visión.....	85
Cuadro No.68: Visión.....	86
Cuadro No.69: Elementos de la Misión.....	85
Cuadro No.70: Misión.....	86
Cuadro No.71: Principios.....	87
Cuadro No.72: Valores.....	88
Cuadro No.73: Análisis DOFA.....	89
Cuadro No.74: Objetivos y estrategias de competitividad.....	90
Cuadro No.75: Objetivos y estrategias de crecimiento.....	91
Cuadro No.76: Objetivos y estrategias de competencia.....	91
Cuadro No.77: Objetivos y estrategias operativas.....	92
Cuadro No.78: Estructura Organizacional.....	95
Cuadro No.79: Responsabilidades y perfiles profesionales.....	96
Cuadro No.80: Inversiones en activos fijos.....	101
Cuadro No.81: Activos intangibles.....	102
Cuadro No.82: Capital de trabajo.....	104
Cuadro No.83: Cronograma de Inversiones y reinversiones.....	105
Cuadro No.84: Presupuesto anual de ingresos.....	107
Cuadro No.85: Presupuesto mensual de ingresos.....	107
Cuadro No.86: Presupuesto anual de egresos.....	109
Cuadro No.87: Presupuesto mensual de egresos.....	109
Cuadro No.88: Estado de origen y aplicación de recursos.....	110
Cuadro No.89: Estructura del financiamiento.....	111
Cuadro No.90: Costos fijos y variables.....	112
Cuadro No.91: Punto de equilibrio.....	112
Cuadro No.92: Tiempo de alcance del punto de equilibrio.....	113
Cuadro No.93: Estado de resultados del proyecto.....	115
Cuadro No.94: Flujo neto de fondos del proyecto.....	117
Cuadro No.95: Estado de resultados del inversionista.....	118
Cuadro No.96: Flujo neto de fondos del inversionista.....	119
Cuadro No.97: Criterios de evaluación VAN.....	122
Cuadro No.98: VAN del proyecto.....	123
Cuadro No.99: VAN del inversionista.....	124
Cuadro No.100: TIR del proyecto.....	125
Cuadro No.101: TIR del inversionista.....	126

Cuadro No.102: Criterios de evaluación R B/C.....	128
Cuadro No.103: R B/C del proyecto.....	128
Cuadro No.104: R B/C del inversionista	129
Cuadro No.105: Período de recuperación.....	130
Cuadro No.106: Disminución de ingresos del proyecto.....	130
Cuadro No.107: Incremento en gastos de ejecución del proyecto.....	131
Cuadro No.108: Disminución de ingresos del inversionista.....	133
Cuadro No.109: Incremento en gastos de ejecución del inversionista.....	134
Cuadro No.110: Desglose de Activos Fijos.....	147
Cuadro No.111: Desglose de Activos Intangibles.....	148
Cuadro No.110: Desglose de Capital de Trabajo.....	148

INDICE DE GRÁFICOS

<u>CONTENIDO</u>	<u>PAGINA</u>
Figura No. 1: Diseño de Plano.....	7
Figura No. 2: Sala Moderna.....	7
Figura No. 3: Mobiliario.....	11
Figura No. 4: Iluminación.....	11
Gráfico No. 1: Edad.....	20
Gráfico No. 2: Género.....	21
Gráfico No. 3: Vivienda/Negocio.....	22
Gráfico No. 4: Actividad económica.....	23
Gráfico No. 5: Ingresos mensuales.....	24
Gráfico No. 6: Contratación.....	25
Gráfico No. 7: Calidad del servicio.....	26
Gráfico No. 8: Empresas de Diseño y decoración.....	27
Gráfico No. 9: Histórico de contratación.....	29
Gráfico No. 10: Finalidad.....	29
Gráfico No. 11: Disposición de contratación.....	30
Gráfico No. 12: Criterios de contratación.....	31
Gráfico No. 13: Contratación profesional.....	32
Gráfico No. 14: Bien inmueble.....	33
Gráfico No. 15: Espacio.....	34

Gráfico No. 16: Sector.....	35
Gráfico No. 17: Presupuesto.....	36
Gráfico No. 18: Preferencia de pago.....	37
Gráfico No. 19: Histórico de Viviendas Ñaquito.....	43
Gráfico No. 20: Proyección de la Demanda.....	45
Gráfico No. 21: Oferta proyectada.....	48
Gráfico No. 22: Economías y des-economías de escala.....	57
Gráfico No. 23: Mapa político del Ecuador.....	61
Gráfico No. 24: Mapa cantonal de Pichincha.....	62
Gráfico No. 25: Plano de Microlocalización.....	65
Gráfico No. 26: Cinco fuerzas de Porter.....	66
Gráfico No. 27: Cinco fuerzas de Porter aplicadas al Diseño de Interiores.....	67
Gráfico No. 28: Cadena de Valor de Porter.....	69
Gráfico No. 29: Flujograma de Procesos.....	70
Gráfico No. 30: Plano de distribución de planta del proyecto.....	71
Gráfico No. 31: Calendario de ejecución del proyecto.....	77
Gráfico No. 32: Logos propuestos para el proyecto.....	83
Gráfico No. 33: Mapa Estratégico.....	94
Gráfico No. 34: Organigrama.....	98
Gráfico No. 35: Punto de Equilibrio.....	113
Gráfico No. 36: Variación de la utilidad neta del proyecto.....	115
Gráfico No. 37: Variación de la utilidad neta del inversionista.....	118
Gráfico No. 38: Disminución de Ingresos del proyecto.....	131
Gráfico No. 39: Incremento en gastos de ejecución del proyecto.....	132
Gráfico No. 40: Disminución de ingresos del inversionista.....	133
Gráfico No. 41: Incremento en gastos de ejecución del inversionista.....	134