
**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO
ESCUELA DE NEGOCIOS**

FACULTAD DE NEGOCIOS

**PLAN DE TESIS PREVIA A LA OBTENCION DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL DEL
ECUADOR**

“TECNICOS DE CONFIANZA”

**AUTOR
ROGER FARID JUEZ CABEZAS**

**DIRECTOR
ING. ENRIQUE ECHEVERRIA**

Guayaquil - Ecuador

2008

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Roger Farid Juez Cabezas declaro ser el autor exclusivo de la presente tesis.

Todos los efectos académicos y legales que se desprendieren de la misma son de mi responsabilidad.

Por medio del presente documento cedo mis derechos de autor a la Universidad del Pacífico –Escuela de Negocios – para que pueda hacer uso del texto completo de la Tesis de Grado “Técnicos de Confianza” con fines académicos y/o de investigación.

Guayaquil, 17 de noviembre de 2008

.....
ROGER FARID JUEZ CABEZAS

CERTIFICACION

Yo, Ingeniero Enrique Echeverría, profesor de la Facultad de Negocios de la Universidad Del Pacífico, como Director de la presente Tesis de Grado, certifico que el señor Roger Farid Juez Cabezas, egresado de esta Institución, es autor exclusivo del presente trabajo, el mismo que es autentico, original e inédito.

Guayaquil, 17 de noviembre 2008

.....
Ing. Enrique Echeverría (PROFESOR)

DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD

La Universidad Del Pacífico, se compromete a no difundir públicamente la información establecida en la presente Tesis de Grado “Técnicos de Confianza”, de autoría de Roger Farid Juez Cabezas, en razón que ésta ha sido elaborada con información confidencial.

Tres copias, escritas y digitales, de esta Tesis de Grado quedan en custodia de la Universidad Del Pacífico, las mismas que podrán ser utilizadas para fines académicos y de investigación.

Para constancia de este compromiso, suscribe

Guayaquil, 17 de noviembre de 2008

.....
Ing. Carlos Cruz
DECANO FACULTAD DE NEGOCIOS

AGRADECIMIENTO

Agradezco cordialmente a las personas que me han apoyado para realizar este gran trabajo, hay veces donde precisamos empujones para salir adelante; y sobre todo compañía continua, para no desviarnos del camino que Dios ha trazado; es aquí donde entran mis Padres que han sabido guiarme en mi infancia hasta mi juventud pero no es así en la adolescencia donde somos volátiles, necesitamos una brújula más clara por esa razón le agradezco también a mi regalo de Dios el cual me ha apoyado en aquellos momentos que olvidamos para donde vamos en la vida.

Quiero hacer extensivos mis agradecimientos a mi Director de Tesis ya que junto a él he podido desarrollar mi tesis de una manera correcta.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a todos los jóvenes emprendedores con una visión social y a los empresarios que no le dan importancia al ámbito social que destaco en mi trabajo; el futuro de una sociedad más reconciliada y justa esta en ofrecerle trabajo digno y seguro donde ellos se sientan felices con el desarrollo de las actividades que desempeñan.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PAGINA
1. JUSTIFICACIÓN DE LA TESIS	10
2. ANTECEDENTES	11
3. RESUMEN EJECUTIVO	12
3.1.Objetivo propósito de la Tesis	12
3.2.Cuadro de Hipótesis	12
3.3.Técnicas y Ayuda	13
3.4.Macroentorno	13
3.5.Problemática del sector, nuestra ventaja competitiva	14
3.6.Mercados Objetivos y domésticos	16
3.7.Información macroeconómica del mercado estudiado	16
3.8.Tamaño y potencial crecimiento de la empresa	21
4. CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESAS	21
4.1.Marco Legal	21
4.2.Características de la Sociedad	21
4.3.Propiedad Accionaria	22
5. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	22
5.1.Historia del Negocios	22
5.2.Misión, Visión, y Objetivos de la Empresa	23
5.3.Estructura de la industria en general y del negocio en particular	24
5.4.Descripción del Servicio	25
5.5.Análisis FODA	26
5.6.Cinco fuerzas de Porter	29
6. EQUIPO GERENCIAL	33
6.1.Estructura Organizacional	33
6.2.Funciones	33
6.3.Experiencia previa de los miembros del equipo	

Gerencial	35
6.4.Cultura Empresarial	36
7. ANÁLISIS DEL MERCADO	37
7.1.Estudio específico del mercado	37
7.2.Descripción de las regiones, segmentos o nichos	37
7.3.Mercado objetivo, nichos de mercado y bloques de Compradores	37
7.4.Análisis de la competencia	38
8. ESTRATEGIAS DEL MERCADO	39
8.1.Consideraciones nacionales y locales	39
8.2.Estrategias de producto, precio y estacionalidad	39
8.3.Estrategias de distribución, penetración y Venta personal	41
8.4.Estrategias de promoción, distribución y gastos	42
8.5.Estrategias publicitarias y de comercialización	42
9. OPERACIONES	44
9.1.Riesgos Internos	44
9.2.Riesgos Externos	45
9.3.Planes de contingencia	45
10.ESTUDIO FINANCIERO	45
10.1. Presupuesto e inversiones	45
10.2. Proyección a cinco años	46
10.3. Análisis del punto de equilibrio	47
10.4. Flujo de caja	47
10.5. Estado perdidas y ganancias	48
10.6. Balances	48
11.ANÁLISIS FINANCIERO DEL PROYECTO	49
11.1. Requerimiento del capital	49
11.2. Razones financieras basadas en las proyecciones Anuales	49
11.3. Evaluación: Sensibilidad	53

12.ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE	54
13.CONCLUSIONES	55
14.RECOMENDACIONES	56
15.BIBLIOGRAFIA	56
16.ANEXOS	56

TECNICOS DE CONFIANZA

Una idea social, ambiental y rentable



1. JUSTIFICACIÓN DE LA TESIS

Técnicos de Confianza es una empresa que surge a partir del proyecto denominado, "GASFITEROS DE CONFIANZA", que una empresa seria y responsable. Estamos incursionando en el mercado dedicados a la atención integral de los problemas de su casa; nace como respuesta a un estudio de mercado con la necesidad de solucionar los distintos problemas en el hogar y no encontrar empresas serias dedicadas a este rubro.

Los servicios que ofrece son:

- Control y Reparación de Fugas más comunes
- Grifería especializada
- Conexiones de tanques a presión.
- Proceso de potabilización y reparación
- Instalación de tanques elevados
- Dimensionamiento de bombas
- Entre otros.

Gasfiteros de Confianza otorga un servicio confiable con personal calificado y trabajos garantizados

Los principales pilares que justifican la realización de este proyecto son:

- Desarrollar servicios que implementen y exploten al máximo las nuevas técnicas de servicio al cliente, resaltando sobretodo la calidad, garantía y precios justos.

-
- Generar nuevas plazas de trabajo para personas informales, remunerándolos y prestándole seguridad.
 - Mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos, mejorando el servicio que se ofrece, y generando plazas de trabajo.
 - Dar una mayor oportunidad de prosperidad tanto personal como económica a los trabajadores actualmente informales.
 - Forjar una mentalidad de servicio a la comunidad basado en principios éticos y ambientales.

2. ANTECEDENTES

En la actualidad en el Ecuador existe un gran porcentaje de trabajadores subempleados o con empleos temporales, lo cual no les permite gozar de los beneficios sociales que la ley establece. Muchos de estos trabajadores subempleados están ocupados en las diferentes ramas del sector de la construcción, es decir albañiles, electricistas, gasfiteros, amas de casa, etc. Por lo general, estas personas no cuentan con los recursos necesarios para iniciar sus propios negocios, agremiarse, o cualquier otro mecanismo que les ayude a prosperar. Es muy común que esta clase de obreros se pase toda su vida en esta actividad, sin poder ahorrar o invertir nada, ganando lo justo para vivir día a día. Es también muy conocido que en numerosas ocasiones, estos trabajadores han sido forjados por la experiencia, por lo que muchos no son conscientes de que trabajan con productos peligrosos para su salud, como el plomo en las pinturas, lo que deriva muchas veces en enfermedades crónicas que hacen que disminuya la calidad de vida de estas personas. En fin, son innumerables los riesgos y desventajas que enfrentan los subempleados.

Aunque el gobierno en el País se ha preocupado por exigir mayores beneficios para los trabajadores ecuatorianos. Estos son aplicables solo para los trabajadores formales, no para los informales. Sin embargo, los trabajos informales o temporales, o por obra, son los que más abundan en nuestro País, puesto que en desarrollo industrial, somos un País todavía en pañales.

Por otro lado, podemos analizar también quienes contratan a los informales, específicamente a los del sector de la construcción. Por lo general, estas personas conocen muy poco de la construcción, y buscan al “maestro del barrio” que les cobre menos para reparar algo en la casa. Normalmente el “maestro” le hace a todo un poco, desde ama de llaves hasta electricistas.

Sin embargo, cabe retomar el viejo dicho, pero no por viejo en desuso, “lo barato sale caro”. En más de una ocasión resultará que el cliente insatisfecho con los resultados recurrirá a una y otra persona, hasta que se canse, desista, y su necesidad quede más o menos satisfecha.

3.- RESUMEN EJECUTIVO

3.1.- OBJETIVO Y PROPÓSITO DE LA TESIS.

Formalizar los servicios de plomería, gasfitería, electricidad, jardinería y asistencia del hogar para mejorarlo, ahorrándoles dinero a los usuarios, y dándole una mayor calidad de vida a los “maestros”, con ingresos permanentes, beneficios sociales, capacitación, y la oportunidad de pertenecer a una organización proactiva y al servicio de la comunidad. De este modo, queremos demostrar que organizando a estos técnicos, se puede mejorar la calidad de vida tanto de usuarios como la de los mismos técnicos.

3.2 CUADRO DE HIPOTESIS.

El servicio de plomería, asistentes del hogar, jardinería, pintores, electricidad forma parte del conjunto de servicios que se ofrece para mantenimiento, reparación y mejoramiento del hogar. Estos servicios intradomiciliarios integrales son actualmente atendidos por informales. Los resultados son clientes inconformes y trabajadores informales poco capacitados y con pocas oportunidades de prosperar o de al menos recibir un salario digno.

Se pretende comprobar que la formalización traerá beneficios para los usuarios y para los informales, mejorando la calidad de vida de los ecuatorianos en general. Si se formaliza al menos uno de esos servicios y tiene éxito, esto significará que la formalización será beneficiosa para los demás servicios que forman el conjunto de actividades de reparación, mantenimiento, y mejoramiento del hogar.

Por consiguiente, se formalizará el servicio de gasfitería, y se medirán los resultados en cuanto a satisfacción del cliente y mejoras a los informales. Si los resultados son positivos, se podrá aplicar en los demás servicios.

3.3 TECNICAS Y AYUDA

Plan piloto.- Para probar nuestra hipótesis de que un servicio formalizado será beneficioso para la comunidad en general, hemos utilizado como objeto de estudio una empresa justamente de gasfiteros que viene trabajando desde inicios del 2008. De aquí se analizará sus estructuras, sus contribuciones a mejorar la calidad de vida de usuarios y gasfiteros, se evaluarán sus resultados en general.

Encuestas.- Se harán encuestas sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

Entrevistas.- Se entrevistará a gasfiteros de la empresa y a usuarios para conocer sus reacciones sobre el proyecto, expectativas, deseos.

3.4 MACROENTORNO.

Gasfiteros de Confianza es una compañía establecida en la ciudad de Guayaquil, a comienzos del año 2007. El trabajo de la empresa se centra en contrarrestar las fugas intradomiciliarias a través del trabajo de 200 gasfiteros que recibieron capacitación por medio de la compañía, durante aproximadamente 7 meses. La capacitación de estas personas se basó en pilares fundamentales:

- Servicio al Cliente
- Desarrollo humano
- Áreas técnicas afines

Gasfiteros de Confianza formaliza el servicio brindado por personas de la calle, a raíz que no existía una entidad que brinde y se responsabilice por arreglos de gasfitería, con un trabajo de confianza a precios justo, comienza en el 2007 a ofertar sus servicios.

3.5 PROBLEMÁTICA DEL SECTOR, Y NUESTRA VENTAJA COMPETITIVA.

Como todos conocemos para que el proyecto tenga éxito, no basta con tener buenas intenciones ni tener un objetivo social. Es necesario generar una ventaja competitiva que permita entrar en el mercado y generar los ingresos necesarios para brindar los beneficios sociales a los colaboradores.

La ventaja competitiva será generada por la satisfacción al cliente. Cuando hablamos de satisfacción se puede ser muy subjetivo, y lo que puede ser un gran servicio para la empresa, puede pasar totalmente desapercibido por los clientes. Por consiguiente, la manera en que se propone alcanzar mayores grados de satisfacción, es haciendo fuerte énfasis en los siguientes aspectos:

Eficiencia: Es conocido que los clientes que normalmente buscan un servicio de gasfitería muy poco veces reciben lo que desean. Los usuarios deben recurrir a más de un “maestro” para recibir en un grado más o menos satisfactorio lo que desea. Por ende, la empresa capacita a sus colaboradores para que sean capaces de detectar las necesidades del cliente y las posibilidades económicas, para brindar la alternativa adecuada a cada cliente.

Tiempo: En la actualidad las personas tienen menos tiempo para preocuparse de actividades que estén fuera de su agenda normal. Las reparaciones ocasionales son aquellas cosas para las que las personas tienen poco tiempo y pocas ganas de dedicarse. La solución al alcance de la mano de manera seria y segura, es lo que ofrece GASFITEROS DE CONFIANZA.

Servicio al cliente: El servicio al cliente es tal vez una de las principales armas que tiene la compañía para generar satisfacción al cliente, y de este modo, obtener mayor grado de diferenciación que sus competidores más fuertes: los informales. Inclusive la empresa acoge dentro de su marca las palabras: CONFIANZA, SERVICIO Y GARANTÍA, todas estas se derivan del servicio al cliente. Los servicios vienen con su respectiva garantía, esto

proporcionará a la empresa una imagen fuerte y sólida a largo plazo; a corto plazo les permitirá ganar clientes e introducirlos en el mercado con más fuerza.

Los trabajos realizados por nuestros gasfiteros están dirigidos y supervisados por especialistas en el área, los mismos que tienen una gran experiencia en el campo. De esta manera, nos permitirá brindar servicios de calidad a un precio justo.

Precios accesibles: A pesar de que los precios no se pueden igualar a los que cobraría inicialmente un informal, la estrategia que sigue la compañía es buscar la diferenciación, el posicionamiento de su marca en la mente de los consumidores para que la relacionen con servicio, calidad y garantía. Sin embargo, los precios no dejan de estar dentro de las posibilidades de todas las personas. Además, será trabajo de la empresa concientizar a las personas acerca de en cuanto pueden ellos valorar el servicio de calidad y confiable.

Por todo lo antes expuesto, la empresa busca mantener políticas y normas de satisfacción estrictas donde se busca no sólo mantener la fidelidad de nuestros clientes, sino también de nuestros colaboradores; todo esto dentro de un ambiente de capacitación constante.

3.6 MERCADOS OBJETIVOS Y DOMÉSTICOS.

Aunque existen algunas pocas empresas que se dedican a ofrecer este tipo de servicio de mantenimiento, basados en la calidad del servicio y la confianza, ninguna de éstas ha logrado posicionarse en la mente de los consumidores, y muy pocos conocen aún de este tipo de industria. Este tipo de empresas se

caracterizada por un trabajo de confianza con orientación al cliente y responsabilidad social y ambiental.

El proyecto de los **TECNICOS DE CONFIANZA**, es un plan piloto con sede en Guayaquil, que servirá para construir un modelo de empresa de éxito en este tipo de negocio, y abrirá las puertas para colocar sucursales en las demás ciudades del País.

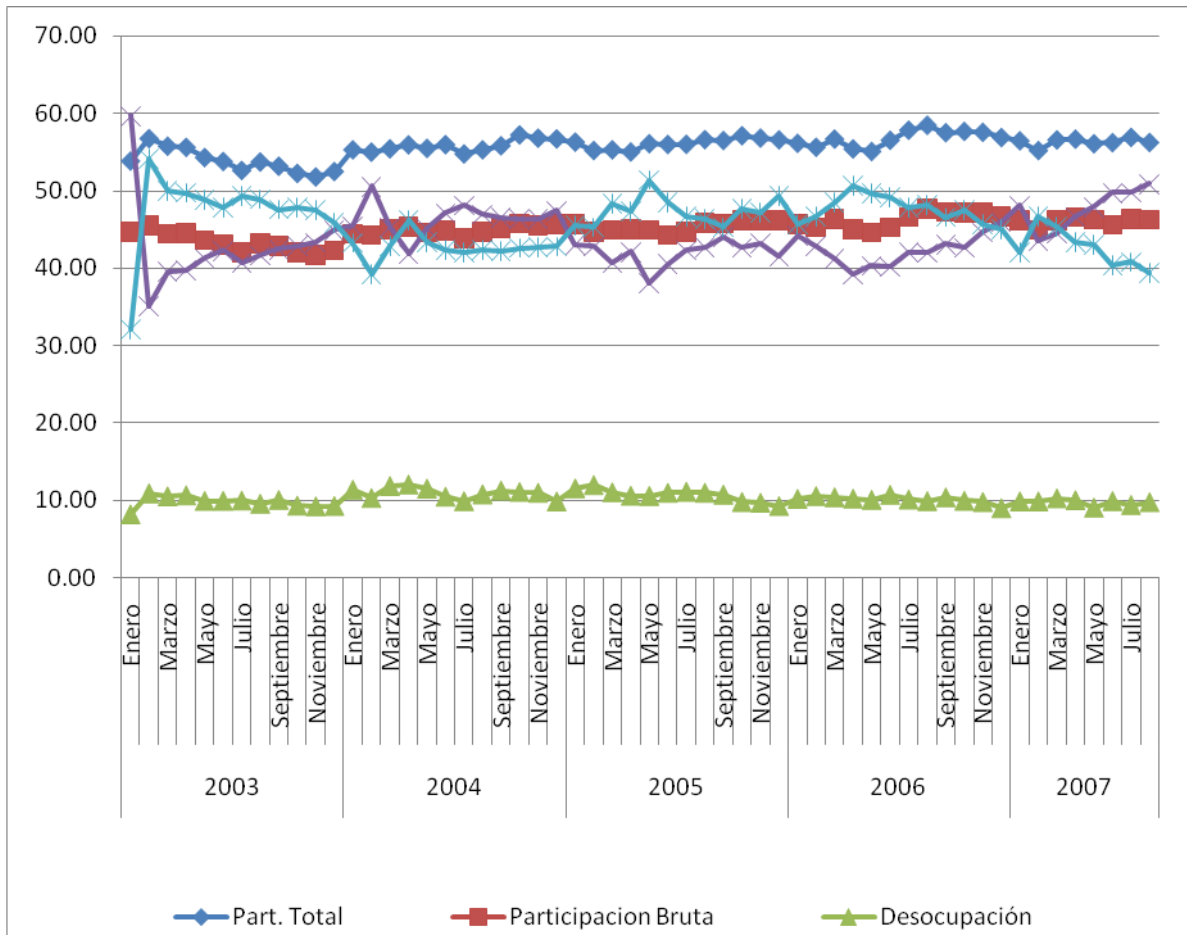
3.7 INFORMACIÓN MACROECONÓMICA DEL MERCADO ESTUDIADO.

Ecuador es una país con aproximadamente 13 millones de habitantes, y con 178 años de vida republicana. Sin embargo, a lo largo de su historia republicana no ha logrado alcanzar la estabilidad deseada para sus ciudadanos. Viviendo con constantes golpes de estados, dictaduras, demagogias, etc., nadie pudo encontrar la manera de erradicar la pobreza del Ecuador. Las malas administraciones parecen haberse convertido en parte de nuestra cultura. En el año 2000, el País fue rechazado para ser parte del plan Jubileo 2000, que patrocinaban algunas organizaciones internacionales para la condonación de sus deudas externas. La razón fue sin duda, un secreto a voces; Ecuador fue calificado como un país rico en recursos pero mal administrado.

A pesar de haber existido grandes recursos en el pasado, que de haberse usado adecuadamente hubiesen creado riqueza para los ecuatorianos, no se supieron manejar eficientemente como el cacao, el banano, el camarón y tal vez uno de los más importantes en los actuales momentos, el petróleo.

De esta manera llegamos al año 2008, y el panorama no es tan alentador. Según datos del INEC a Octubre del 2008, sólo un 46.09% de los ecuatorianos se dedica a alguna actividad remunerada para generar riqueza.

La tasa de subempleo asciende a 44.4%, mientras que la de desempleo 8.7%. Para complementar esta información, en la tabla 1 muestra como han ido variando estos porcentajes mensualmente desde Enero del 2003 hasta Julio del 2007.



Fuente: INEC

La tabla muestra claramente que los porcentajes han cambiado muy poco, e inclusive algunos se han movido en intervalos definidos. De este modo, la tasa de desocupación se ha movido ligeramente alrededor de una tasa de 10%. La ocupación adecuada, de la que se aspira el mayor parte de trabajadores formen parte, ha seguido un camino más errático, reflejando seguramente la inestabilidad que se experimenta en el entorno macroeconómico del país. Esta tasa muestra una tendencia al alza en el 2007; sin embargo, desde el 2003 hasta el 2007 se ha movido entre un intervalo del 40% al 50%. Finalmente la

tasa subocupación muestra una tendencia parecida a la de la ocupación formal moviéndose entre el 40 y 50%.

Aunque el derecho al trabajo dignamente remunerado es garantizado por el Gobierno ecuatoriano, no podemos esperar sentados a que el trabajo nos llegue a tocar la puerta. Como ecuatoriano creo que es una responsabilidad compartida tanto de la comunidad como del Estado generar las suficientes plazas de empleo. Nos enfocamos en la tasa de la subocupación de los trabajadores informales, que tiene casi la misma proporción de la ocupación formal, entre 40 y 50%, transformaremos de manera organizada estos trabajadores subocupados: que no poseen trabajo seguro, sin mayores aspiraciones que la de conseguir el pan para el día a día; nuestro principal objetivo social será que alcancen todos los beneficios sociales de los que goza un trabajador formalmente ocupado.

Características de la subocupación

Es importante definir qué se entiende por subocupación en el Ecuador. Para entender mejor las características de las personas que se beneficiarán de este proyecto. La subocupación o el subempleo consisten en la persona ocupada, de mayor manera informal no permanente, cuyas características del trabajo que realiza es inadecuado frente a determinadas normas u otra ocupación posible, teniendo en cuenta la calificación profesional (formación y experiencia profesionales). Pueden distinguirse dos formas principales de subempleo:

Subempleo Visible: Existe cuando las horas de trabajo de una persona ocupada son insuficientes en relación con una situación de empleo alternativo que ésta persona desea desempeñar y está disponible para hacerlo. (trabajo residual).

Población con subempleo invisible: Son personas en subempleo invisible, según se define en las normas internacionales vigentes sobre

estadísticas del empleo, que reúnan los tres criterios siguientes durante el período de referencia utilizado para definir el empleo:

- a. Desear trabajar más horas, a fin de aumentar el total de sus horas de trabajo, reemplazar cualquiera de sus empleos actuales por otro empleo (o empleos) con más horas de trabajo, aumentar las horas de trabajo en cualquiera de sus empleos actuales, o combinar estas posibilidades.
- b. Estar disponibles para trabajar más horas, es decir, poder efectivamente hacerlo durante un período posterior especificado, en función de las oportunidades de trabajo adicional que se presenten.
- c. Haber trabajado menos de un límite de horas determinado, para el caso del Ecuador una jornada normal está dada por 40 horas a la semana.

Dentro de esta clasificación entran los obreros que son contratados por obra, o por hora de trabajo, pero que sin embargo no tienen un trabajo formal. En muchas ocasiones si trabajan o no, es una cuestión de azar. Dada esta situación, la calidad de vida de estas personas es muy inferior a las consideradas dignas. Los subempleados por lo general son personas pobres, que para agravar su situación, son responsables de toda una familia. La comida es escasa, no tienen acceso a ningún tipo de salud, pública y peor privada. Su preparación y capacitación, en los mejor de los casos, llega a técnicos, pero por lo general, son personas que no han terminado el nivel secundario ni siquiera el primario.

3.8 TAMAÑO Y POTENCIAL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA.

Por ser una empresa pionera en los servicios de técnicos especializados en distintas áreas de constante problemática interdomiciliaria dentro de los primeros 2 años estaremos difundiendo nuestros servicios a través de campañas en medios de prensa, radio y televisión.

En el 2007 estuvimos en varias ferias como la que realiza la Cámara de la Construcción donde participamos como expositores para brindar nuestro servicio de gasfitería a todas las personas del gremio.

Se realizaron publrreportajes hechos por el diario el Universo debido a la gran acogida que ha tenido nuestro servicio y por la labor que estamos desarrollando a nivel social.

Se hizo una campaña de imagen institucional con nuestra mayor colaboradora la Ex Miss Ecuador María Susana Rivadeneira.

4.- CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

4.1 MARCO LEGAL

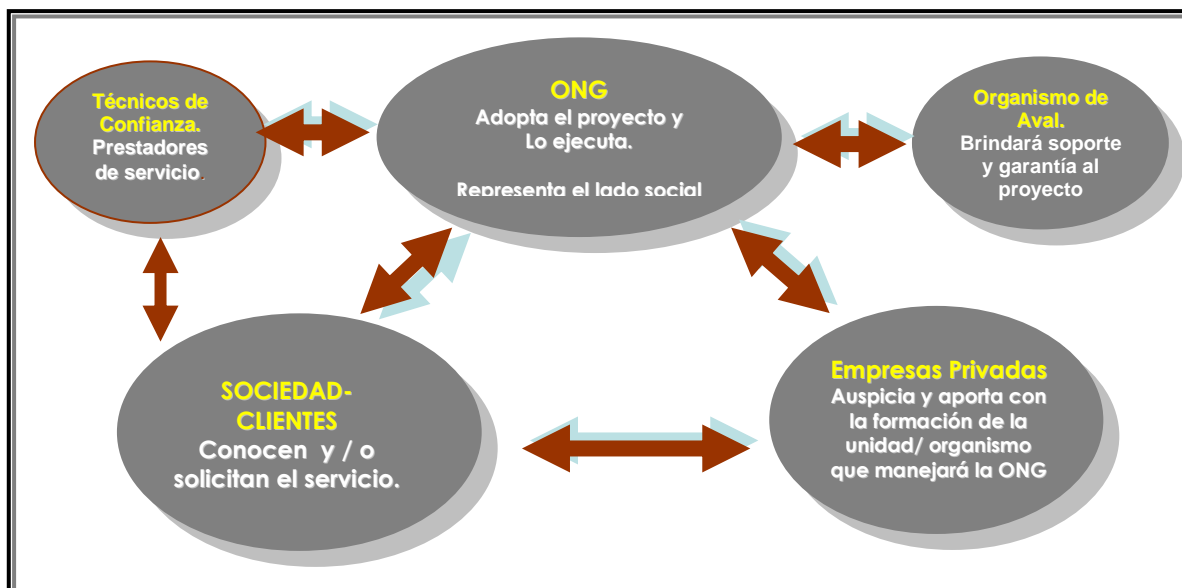
TECNICOS DE CONFIANZA como es solo una extensión de nuestra empresa ya constituida Gasfiteros de Confianza; seguirá dirigida en el ámbito legal por el representante Ingeniero Carlos Muñoz. Esta empresa está bajo la supervisión de la ONG “Fundación Acción Solidaria” y cuenta con el aval:

- Cámara de la Construcción de Guayaquil
- Instituto Ecuatoriano de la Construcción
- ECAPAG

4.2 CARACTERÍSTICAS DE LA SOCIEDAD

Una sociedad de responsabilidad limitada, que presta servicios a partir de Enero del 2007.

4.3 RELACIONES ENTRE INSTITUCIONES



5.- DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

Técnicos de Confianza se creó con el fin de especializar a profesionales empíricos en las líneas de oficios de gasfitería, electricidad, pintura, jardinería y asistencia para el hogar.

5.1 HISTORIA DEL NEGOCIO

GASFITEROS DE CONFIANZAS es una empresa seria y responsable que está respaldada por la Fundación Acción Solidaria desde el 2007, estamos incursionando en el mercado dedicados a la atención integral de los problemas de su casa, nace como respuesta a un estudio de mercado con la necesidad de solucionar los distintos problemas en el hogar y no encontrar empresas serias dedicadas a este rubro.

Gasfiteros de Confianza otorga un servicio confiable con personal calificado y trabajos garantizados. Debido a su gran éxito en este sector expandimos nuestros servicios a varias tareas del hogar, capacitando al personal en las áreas técnicas afines, desarrollo humano y servicio al cliente, para ofrecer un servicio garantizado a la comunidad, basado en principios éticos, técnicos y ambientales. Es como nace Técnicos de Confianza para satisfacer al cliente que es un elemento diferenciador que ofrece tranquilidad a todos sus usuarios en los trabajos que su personal este a cargo.

5.2 VISION, MISIÓN Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

MISIÓN

Distinguimos por calidad de servicio y ser situados como referentes en medio. Precio justo, confiable y garantizado que solo Gasfiteros de Confianza puede otorgar.

VISION

Ser la empresa líder en servicios integrales domiciliarios, comprometiendo nuestros esfuerzos en mejorar su calidad de vida al otorgarle soluciones efectivas.

OBJETIVOS

Generales:

- Ofrecer un servicio de técnicos garantizado y de confianza a la comunidad.
- Ampliar las fuentes de trabajos de los técnicos participantes del proyecto.
- Concienciar a la comunidad en la cultura del cuidado y valor del agua, electricidad y ecosistema.
- Realizar constantemente mejoras en la parte que corresponde a servicios al cliente.

Específicos:

- Capacitar al grupo seleccionado en áreas técnicas afines.
- Ofrecer precios justos y acordes a la situación económica.
- Llevar nuestro servicio a nivel nacional dentro de los próximos 2 años.

5.3 ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA EN GENERAL Y DEL NEGOCIO EN PARTICULAR.

Como mencioné al inicio de la tesis, GASFITEROS DE CONFIANZA serviría de base para poner a funcionar el macro proyecto que es TÉCNICOS DE CONFIANZA. La idea es sumar a los servicios actuales, otros que nos permitan agrandar nuestra área de trabajo, y además acoger en nuestro proyecto de mejoramiento de calidad de vida de los informales, aun mayor número de personas. Los servicios que se van a incorporar son:

Electricistas: Cambio de instalación de tomacorrientes, interruptores, breaker. Arreglar cortocircuitos sencillos, cambio e instalación de boquillas, lámparas, aire acondicionado. Instalación de nuevos sistemas eléctricos.

Pintores: Rasquetear, lijar, empastar, y pintar exteriores e interiores.

Jardinería: Mantenimiento, quitar maleza y podar. Poda de árboles con y sin diseños.

Asistentes del hogar: Personal capacitado en cocina, pastelería, servicio y atención de llamadas telefónicas, manejo de utensilios manuales y eléctricos.

5.4 ANÁLISIS FODA.

A pesar de ser una empresa relativamente nueva en el mercado podemos enlistar las siguientes fortalezas y debilidades tomando en cuenta la información que hemos tomado directamente de los clientes cuando intercambian ideas y percepciones sobre el servicio con los gasfiteros y el operador logístico. A continuación presentamos un cuadro con las principales fortalezas y debilidades.

FACTORES	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Servicio innovador</i>	X						X		
<i>Personal capacitado</i>	X						X		

<i>Nivel de servicio (Velocidad de respuesta, y satisfacción del cliente)</i>		X					X		
<i>Nivel de precios</i>		X						X	
<i>Personal Administrativo joven y emprendedor</i>		X							X
<i>Asesoría sobre las diferentes alternativas</i>	X						X		
<i>Holgura financiera</i>	X							X	
<i>Fuerte alianzas estratégicas con empresas del sector</i>	X							X	
<i>Aval de cámaras de industrias reconocidas</i>		X						X	
<i>Pocos canales de información</i>				X			X		
<i>Empresa</i>						X			X

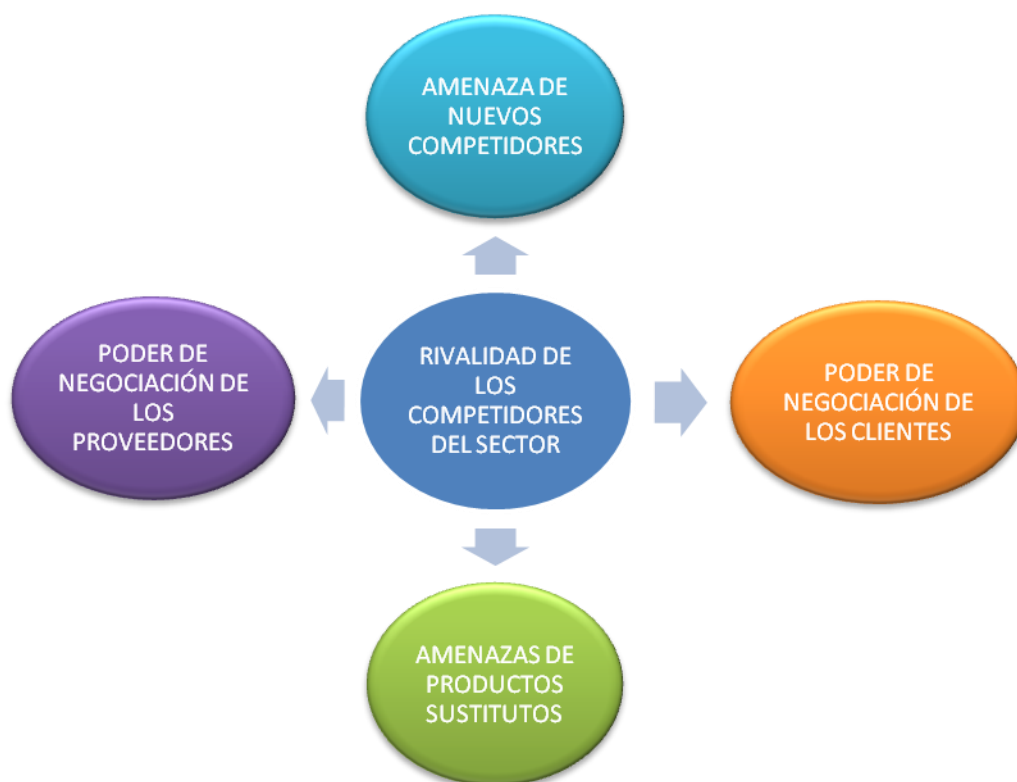
<i>nueva en el mercado</i>									
<i>Alta rotación del personal</i>				X			X		
FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Mercado en crecimiento</i>	X						X		
<i>Bonos de estado para la construcción</i>	X							X	
<i>Empresas comprometidas con la capacitación de los técnicos</i>	X						X		
<i>Alto desconocimiento e insatisfacción en lo relacionado con gasfitería y consumo de agua en los hogares ecuatorianos</i>	X						X		
<i>Inestabilidad política</i>					X			X	
<i>Bajo nivel de educación de los técnicos</i>				X			X		

<i>en general</i>									
<i>Alta volatilidad de los precios de los materiales</i>				X				X	
<i>Desconocimiento de los beneficios de nuestro servicio</i>				X			X		
<i>Bajas barreras de entrada</i>				X			X		
<i>Baja rivalidad entre las empresas actuales</i>			X						X
<i>Informales</i>					X			X	

5.5 CINCO FUERZAS DE PORTER

Estructura Competitiva del Sector

Existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste. La empresa debe evaluar sus objetivos y recursos frente a éstas cinco fuerzas que rigen la competencia en la Industria. Estas son:



1. Amenaza de entrada de nuevos competidores.

Este tipo de negocios es aún desconocido por los ecuatorianos. En la actualidad las barreras de entrada para los competidores son inexistentes. Del mismo modo la rivalidad de las empresas actuales es muy escasa, casi nula. Una vez que el negocio se popularice entre los ecuatorianos, puede ser que muchas empresas deseen aprovecharse de éste y entrar en este negocio, lo cual podría perjudicar gravemente la rentabilidad de la industria.

Estrategia: Para aumentar las barreras de entrada a los nuevos competidores, la empresa pretende aprovechar la misma comunicación y publicidad para informar a los ecuatorianos de este tipo de negocios y de sus beneficios, para relacionarlo directamente con la marca GASFITEROS DE CONFIANZA, siempre resaltando el trabajo serio, de calidad, con confianza y responsabilidad. De esta manera se crea lealtad a la marca, y los nuevos

competidores deberán direccionar también sus esfuerzos a desarrollar sus propias marcas lo que es más trabajoso, demanda mayores inversiones y tiempo.

2. La rivalidad entre los competidores.

En la actualidad este tipo de negocio, se encuentra en una etapa de crecimiento. Por lo tanto, no existe necesidad de quitarles clientes a otras empresas, ya que el mercado de clientes potenciales es aún más grande que los ofertantes del servicio. En consecuencia, las empresas actuales están más preocupadas en crecer que rivalizar directamente con otras empresas.

Las principales compañías que ofrecen estos servicios son las entidades bancarias, que por medio de un cobro mensual debitado directamente de las cuentas de sus clientes, pueden acceder a estos servicios pero muchas personas desconocen la forma de hacerlo, y muchas personas quienes lo han requerido no se han sentido atendidas satisfactoriamente, teniendo que pagar casi siempre adicionales por el trabajo atendido.

3. Poder de negociación de los proveedores.

Aunque el convenio con nuestros proveedores de materiales solo nos obliga a ofrecer sus productos por encima de otros, sus precios no nos afecta porque finalmente son los clientes quienes asumen el costo de los materiales, y serán ellos, asesorados por nuestros gasfiteros, quienes elijan comprar materiales más o menos caros, dependiendo de sus posibilidades.

Por la gran diversidad en los proveedores de los insumos, la situación se vuelve muy favorable para nuestro sector. Sin embargo, muchos de nuestros proveedores son compañías fuertes, y tienen las posibilidades económicas de realizar una integración hacia delante, en caso de que la industria se vuelva lo bastante rentable.

Estrategia: Nuestra posición ante este peligro es crear fuertes alianzas estratégicas con estas empresas, y sobretodo desarrollar una base de datos amplia, que combinado con un sistema de información eficiente nos permita dar un servicio rápido y más satisfactorio que los demás, de este modo ayudamos a reforzar la lealtad a la marca que inicialmente será trabajada mediante publicidad.

4. Poder de negociación de los compradores.

En este negocio, la gente por lo general busca precios bajos, pero a la vez una garantía de que el trabajo que se realiza esté bien hecho, con materiales de óptima calidad; aquí le llevamos ventaja a la otra parte de la competencia, que serían los maestros particulares, ya que ellos no tienen como asegurar esto.

Debido a que no existen muchas empresas formales que se dediquen a dar este servicio, podemos decir que tenemos más poder que nuestros compradores.

Además nuestra dirección irá encaminada a fortalecer nuestra marca para así aumentar nuestro poder sobre nuestros clientes, que preferirán la calidad y la confianza que nuestra compañía pueda ofrecerles.

5. Amenaza de ingreso de productos sustitutos.

Podríamos considerar como productos sustitutos a los gasfiteros informales que a pesar de que no ofrecen la calidad, y la confianza de la que se benefician nuestros clientes, dependiendo de las posibilidades económicas de nuestro mercado podrían inclinarse por requerir los servicios de los informales.

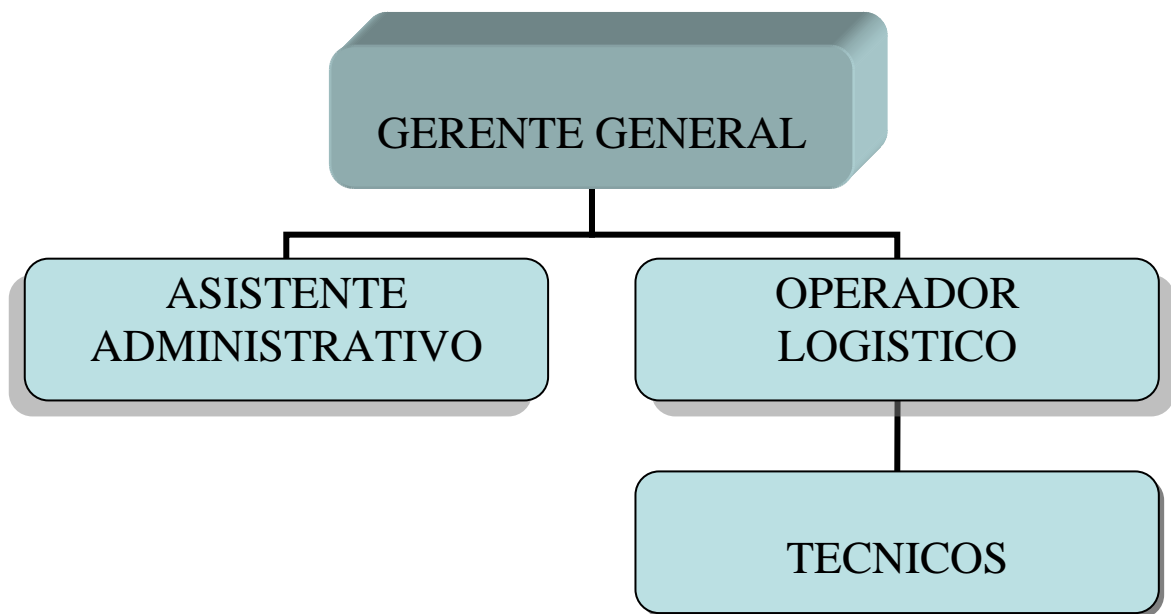
Estrategia: Como estrategia fomentaremos entre nuestros gasfiteros la búsqueda de soluciones más competitivas, ofreciéndole al mercado precios más ajustados a sus posibilidades. Además, será muy importante el realizar una campaña de diferenciación, valorando sobretodo la confianza y la garantía del trabajo de nuestra compañía.

6.- EQUIPO GERENCIAL

6.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Nuestra empresa posee una estructura bastante sencilla, está conformada por pocos niveles de mando, a fin de mantenerla lo más plana posible.

Gasfiteros de Confianza posee un personal de alrededor de 15 personas a disposición de nuestros clientes. En caso de que se requiriera de un mayor número de técnicos, se hará un reclutamiento de los mismos.



6.2 FUNCIONES

Gerente General

- Velar por las alianzas estratégicas con el sector empresarial a beneficio de los Gasfiteros de confianza.
- Fomentar que la misión, visión y objetivos de la empresa sean llevados con responsabilidad.
- Controlar que los planes a nivel gerencial se cumplan de forma que las empresas sea económicamente viable.
- Ser responsable por el bienestar, desarrollo y capacitación continua del personal.
- Ser representante legal de la empresa en los ámbitos comercial, mercantil, tributario y fiduciario.
- La Gerencia se encarga también del mejoramiento de nuestros servicios en forma directa, y eficiencia en la pronta terminación de nuestros trabajos.
- Representa a la compañía en la ejecución de contratos, órdenes de trabajo, tratos administrativos, obtención de garantías, pagos de bienes materiales y salarios necesarios en la ejecución de los trabajos en los cuales se involucra la empresa.

-
- Persona de amplia capacidad para atraer a los inversionistas y hacer negocios con los proveedores a precios módicos para la empresa.

Operador de Logística

- Asigna a los técnicos correspondientes la cantidad de materiales y herramientas que fueren del caso para la pronta y efectiva realización de todo tipo de trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Asesora a nuestros potenciales clientes de la forma en que la empresa pueda servirles y asistirles.
- Supervisa y asesora los gasfiteros en obra.

Asistente de Administrativo y Contable

- Servicio al Cliente.
- Procesa la información contable.
- Asiste en cartas y requerimientos de los cargos gerenciales.
- Maneja la parte contable, ya que se encuentra en la disposición de obtener todo tipo de soportes, cuadros de pago, créditos, cobranzas, salarios.
- Responsable de Caja, cobros y pagos, depósitos en los bancos.

Técnicos

- Servir eficientemente a los clientes

6.3 EXPERIENCIA PREVIA DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO GERENCIAL.

Gerente:

Roger Farid Juez Cabezas

Egresado de Ing. Comercial

Experiencia:

- Amplios conocimientos en finanzas y contabilidad.
- Especialización mayor en Negocios Internacionales.
- Joven emprendedor dispuesto a participar siempre con actitud proactiva e innovador.

Operativo Logístico:

Ángel Miranda.-

Bachiller

Experiencia:

- Gasfitero por 10 años, trabajando particularmente.
- Residente en diferentes tipos de edificaciones, tanto particularmente, como en Banco Solidario y Banco Territorial.
- Talleres propios en cerrajería, fabricación de bloques, carpintería, aluminio y vidrio con su respectivo personal.

Asistente Administrativo y Contable:

Geanela PARRALES

Estudiante de Administración de la Universidad Católica

Experiencia:

- Monitoreo de clientes de post venta en CONECEL por seis meses.
- Manejo de Word y utilitarios a la perfección.

Técnicos:

Es nuestra responsabilidad de seleccionar a los integrantes, monitorear su desarrollo, organizar los seminarios de capacitación continua, así como de garantizar todos los proyectos y obras ejecutadas por el Centro de Servicios “Técnicos de Confianza”. Serán capacitados los mismos gasfiteros de confianza juntos con un grupo de 30 futuros técnicos de confianza.

6.4 CULTURA EMPRESARIAL.

La metodología que seguiremos en este trabajo es conocer y entender el funcionamiento de un proyecto piloto que se basa en una de las actividades, que normalmente son ocupadas por personas subempleadas, y que son susceptibles de ser organizadas para alcanzar un mejor resultado, tanto para los trabajadores como los usuarios de este tipo de servicios. Finalmente analizaremos los resultados tanto subjetiva como objetivamente, revisando para ello los estados financieros de la empresa piloto y percepciones de empleados y clientes de “Gasfiteros de Confianza”.

Gasfiteros de Confianza

Una idea social, ambiental y rentable

Confianza

Desarrollar una esperanza firme en nuestros clientes sobre nuestro servicio

Servicio

Cuidar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Garantía

La protección y responsabilidad en caso de cualquier contingencia.

7. ANÁLISIS DEL MERCADO

7.1 ESTUDIO ESPECÍFICO DEL MERCADO

En nuestra empresa no hemos hecho un estudio de mercado mas bien se trata de la iniciativa de un grupo de profesionales católicos miembros del Movimiento de Vida Cristiana (MVC) que buscamos responder a los desafíos que la sociedad actual presenta, promoviendo el desarrollo humano y fomentando la solidaridad con todo aquel que lo necesite.

7.2 DESCRIPCIÓN DE LAS REGIONES, SEGMENTOS O NICHOS

Nuestro principal mercado estará enfocado a la ciudad de Guayaquil y sus alrededores.

El segmento de mercado para la comercialización de nuestros servicios se va a concentrar en segmento de personas de nivel de ingresos medios a altos, que necesiten servicios de calidad.

7.3 MERCADO OBJETIVO, NICHOS DE MERCADO Y BLOQUE DE COMPRADORES

Nuestro mercado objetivo corresponde principalmente a la ciudad de Guayaquil. Nuestro nicho de mercado son las personas de clases media – alta, así como también empresas que necesiten ayuda y/o asesoramiento en servicios al cliente.

7.4 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.

7.4.1 Competencia Directa

Nuestra compañía actualmente no presenta una competencia directa, pero si una competencia informal que existe en el medio, que son las personas que están en las calles de nuestra ciudad ofreciendo sus servicios.

7.4.2 Competencia Indirecta-

Soluciones del Grupo Humana.-

Presta Servicio de gasfitería como valor agregado al comprar el seguro de cesantía; que sólo se puede hacer uso siempre y cuando el daño sea una ruptura en las tuberías internas.

Tarjetas de Crédito.-

Convencen al tarjetahabitante que en cualquier momento pueden ayudarlo con los inconvenientes de su hogar; así pagando un valor mensual sobre el servicio que al momento de requerirlo posiblemente le indican que ese daño no cubre el servicio y que son gastos adicionales.

Caso:

- Pacificard
- Visa
- MasterCard

Dr. House.-

Empresa conformada por un equipo de arquitectos, constructores y especialistas en áreas de reparación para su casa; este servicio tiene un alto

costo a diferencia de nosotros que lo hacemos bajo costos reales y no bajo el pensamiento de “**ganar**”, sino de servir.

8.- ESTRATEGIA DE MERCADO

8.1 CONSIDERACIONES NACIONALES Y LOCALES

Nuestros servicios son garantizados. Por lo tanto, tenemos que estar al tanto de los precios y la calidad de la competencia indirecta, con esto queremos conseguir precios competitivos.

Tratamos de tener un vasto equipo de colaboradores, a fin de poder brindar a nuestros clientes una diversidad de opciones que se ajusten de mejor manera a sus necesidades.

Respecto a la consideración local, estamos creando una fidelidad hacia nuestro servicio en la ciudad de Guayaquil.

8.2 ESTRATEGIAS DE PRODUCTO, PRECIO Y ESTABILIDAD.

SERVICIO

Al ser una empresa nueva en el mercado hay que dar a conocer los servicios que brindamos de una manera personal para que luego la excelente calidad de nuestros servicios sea comprobada , por tal motivo, el área que abarcamos no ha sido muy explotada, y como el servicio es garantizado, se gana credibilidad, confianza y lealtad de nuestros clientes.

PRECIOS

A pesar de que los precios no se pueden igualar a los que cobraría inicialmente un informal, la estrategia que sigue la compañía es buscar la diferenciación, el posicionamiento de su marca en la mente de los consumidores para que la relacionen con servicio, calidad y garantía. Sin embargo, los precios no dejan de estar dentro de las posibilidades de todas las personas. Además, será trabajo de la empresa concientizar a las personas acerca de en cuanto pueden ellos valorar el servicio de calidad y confiable.

CUADRO D PRECIOS		PRECIOS
SERVICIOS		
GASFITEROS	Cambio De Serpentinias , Sifones en lavamanos,inodoros y lavaplatos	\$27.00
	Revision de Fugas internas con pruebas de equipos	\$90.00
	Reparacion de Fugas	\$18.00
	Cambio de Llaves de paso ,valvulas de retencion,sobrepuestas y empotradas	\$45.00
	Cambio de juego de herraje en Inodoro	\$18.00
ELECTRICISTAS	Cambio e Instalación de tomacorriente	\$9.80
	Instalacion de aires acondicionados	\$11.20
	Arreglar corto circuitos sencillos	\$9.80
	Instalacion de nuevos sistemas electricos	\$42.00
PINTORES	Rasqueteado	\$9.80
	Lijar	\$9.80
	Empastar	\$7.00
	Pintar	\$16.80
JARDINEROS	Quitar maleza	\$9.80
	Podar maleza	\$9.80
	Podar con diseño	\$7.00
	Podar sin diseño	\$16.80
ASISTENTE DEL HOGAR	Asistente del Hogar	\$280.00

Se tomaron como base las siguientes dimensiones para establecer el precio en:

Pintores.- trabajo en paredes de 4 x 4 metros. Y se tomara en cuenta la dimensión total del trabajo.

Jardineros.- trabajo en terrenos de 10 x 10.

ESTABILIDAD

En el Ecuador existen dos estaciones climáticas, en la cual la época de lluvia es la que marca la estabilidad de este tipo de servicios. La primera época normalmente va desde finales de Diciembre hasta finales de Abril, en donde son muy frecuentes los días lluviosos y es cuando se multiplican las reparaciones en las casas. En esta época las grandes construcciones se paralizan o disminuyen en intensidad. Entre los meses marzo hasta mediados de diciembre, las lluvias desaparecen, y en las construcciones se trabaja con normalidad. Mientras que el mantenimiento dentro de hogares ya construidos se expande. En este caso, el clima ayuda para hacer todo tipo de arreglos.

8.3 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN, PENETRACIÓN Y VENTA PERSONAL

DISTRIBUCIÓN

Nuestra distribución va ser mediante el requerimiento del servicio a nuestra oficina en la Fundación Acción Solidaria ubicada en la Cdla. La Garzota: Camilo Nevarez y Av. Agustín Freire, de ahí se canaliza la solicitud y se designa al profesional para que haga la visita a nuestro cliente.

PENETRACIÓN

La estrategia de penetración va a ser determinada por nuestros precios competitivos, y además de hacer extensa nuestros servicios a través de material POP en los puntos de venta de nuestros accionistas.

VENTA POR REFERENCIA

No hay mejor publicidad que la que hacen nuestros propios clientes, eso es lo que en marketing se conoce como boca a boca.

8.4 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y GASTOS.

PROMOCIÓN

Haremos descuento si son utilizados más de tres servicios de nuestro centro de técnicos.

GASTOS

Para controlar los gastos de la compañía, se encargara esta gestión al departamento administrativo. Aquí se presupuestarán los gastos anuales en que se incurrirán, a fin de lograr un control total de los mismos y así darles el mejor uso posible.

8.5 ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y DE COMERCIALIZACIÓN

REVISTAS Y PERIÓDICOS

- Una publicidad de tres cuartos de página, en la sección Gran Guayaquil.

AFICHES

- Los afiches de tamaño A3 miden 29.7 x 42 CMS, tienen un costo de aproximadamente \$1.20 c/u, mientras los A4 son de 21 x 29.7 CMS, teniendo estos un valor de \$0.80 c/u. Se elaboraran 500 afiches tamaño A4
- Estos se colocarían en ferreterías, lugares relacionados con el sector de la construcción, y también se podría hablar con nuestros proveedores para formar una alianza y promocionarnos mutuamente. **(Anexo I)**

FLYERS

- Por su parte, las volantes son mucho mas fáciles de distribuir, estas se elaboran en tamaño B5 que es de 18.2 x 25.7 CMS. Estas de aquí generalmente abarcan la mitad de una hoja A4. Los costos van disminuyendo de acuerdo a la cantidad que se elabore.
- Estos se reparten en calles transitadas y centros comerciales. Para realizar esta actividad podemos buscar ayuda de amistades o incluso de los propios trabajadores de la empresa. En estos también se puede incluir alguna pequeña oferta o rebaja a cambio de la entrega de la volante.
- En el caso de este proyecto, no contrataremos vallas publicitarias debido a su alto costo **(AnexoII)**

MARKETING BOCA A BOCA

-
- La mejor manera de llegar a un cliente potencial es una referencia positiva de algún familiar, amigo o conocido. Este factor es crucial para el éxito de nuestro negocio, ya que no debemos fallarle a ninguno de nuestros clientes.
 - Satisfacer sus necesidades e incluso superar sus expectativas son tarea principal a fin de asegurar una buena relación a largo plazo con los mismos, y a su vez, ser recomendados a un mayor número de personas, gracias a la calidad en nuestros servicios y nuestra excelente atención.

PÁGINA WEB

- Asimismo, tenemos también la creación de un portal en Internet, en el cual se podrán realizar consultas en línea sobre los servicios que tenemos para brindarle asesorías en cuanto a la obra que nuestro potencial cliente desee que realicemos, y que además conozcan un poco mas a nuestra empresa y quienes la integramos. Como nuestro proyecto lo respalda la Fundación Acción Solidaria, e Interagua estaremos respectivamente en cada una de sus páginas con publicidad sobre nuestro proyecto a un bajo costo mensual por convenio de \$15.

9. OPERACIONES

9.1 RIESGOS INTERNOS

Nuestra empresa fue formada, con personal altamente calificado, probado y experimentado, que hace que al realizar cualquier tipo de trabajo se reduzca la posibilidad de accidentes de trabajo, que generalmente se producen por la mala preparación y poco conocimiento del uso de las herramientas y materiales necesarios para realizar un trabajo a un bajísimo nivel de riesgo, que nos enorgullece transmitir a nuestros clientes.

9.2 RIESGOS EXTERNOS

Nuestra competencia externa es muy poca debido a que es un servicio que no ha sido explotado, como principal riesgo externo proviene de los propios gasfiteros que trabajan como informales, se toman la atribución de usar la imagen de nuestra empresa, ocasionando un perjuicio a los trabajadores que se encuentran capacitados dentro de “**Técnicos de Confianza**”, llevándonos así a perder nuestra imagen ante los clientes.

9.3 PLANES DE CONTINGENCIA.

Por la alta capacidad del personal manejado competentemente por nuestro pequeño staff de colaboradores. Cualquier problema que se suscitare, será de fácil solución, ya que la vasta experiencia en el manejo técnico de la variedad y cantidad de las especialidades que ofrecemos, reducen sobremanera gastos innecesarios de tiempo, materiales, horas hombre, y en suma, de dinero.

10. ESTUDIO FINANCIERO

10.1 INVERSION

La tabla muestra cada uno de los rubros que conforman la nueva inversión que necesita la empresa para aumentar los nuevos servicios.

No.	Partidas	Detalle	Total
1	Direccion y gestion del proyecto	Director de Proyecto	\$1,440.00
2		Gestion de Campo	\$1,440.00
3		Gastos Operativos	\$1,200.00
4		Gastos Administrativos	\$120.00
5		Formalizacion y Ruc de 40 Tecnicos	\$1,200.00
6		40 Celulares	\$1,600.00
7		Capacitacion de Desarrollo Humano,	\$4,800.00
8		Tutoria Familiar	\$2,200.00
9		Refrigerios	\$600.00
10	Fondo de Soporte	Canasta de alimentos	\$2,400.00
11		Transporte	\$1,800.00
12		Efectivo	\$5,400.00
13	Implementacion de microempresa	Alquiler de Oficina	\$3,600.00
14		Equipamiento	\$3,000.00
15		Contitucion de Microempresa	\$1,000.00
16		Identidad Corporativa	\$1,500.00
17	Implementos varios	40 Kit de Caja de Herramienta	\$3,600.00
18		80 Kit de Uniformes	\$1,600.00
19		40 Kit de materiales para capacitacio	\$238.00
TOTAL			\$38,738.00

10.2 PROYECCIONES A CINCO AÑOS.

En nuestro caso, estamos realizando la proyección desde el 2008 hasta el año 2012. Para realizar el 2008 utilizamos datos mensuales; el resto del año se proyectó. De la misma manera se hizo con el resto de periodos en revisión.

El crecimiento que se proyectó ha sido del 4%. Este porcentaje se aplicó a los rubros que van a ir creciendo a este ritmo. El aumento del 16% para dentro de estos 4 años se planteó por medio de un promedio. Actualmente el sector está en un crecimiento de un 3% anual. Así que planteamos esta meta que es bastante realista.

10.3 ANÁLISIS DE PUNTO DE EQUILIBRIO.

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas Netas}}}$$

Para obtener este resultado, se toman en consideración los costos variables, los costos fijos, y las ventas de cada periodo. Esto muestra cuanto debería ser lo mínimo que debe ingresar en ventas, a fin de poder cubrir estos costos.

PUNTO DE EQUILIBRIO						
COSTOS FIJOS		\$ 32,290.00	\$ 41,621.70	\$ 35,273.89	\$ 35,612.04	\$ 37,003.73
COSTOS VARIABLES		\$ 44,000.00	\$ 118,400.00	\$ 123,136.00	\$ 128,061.44	\$ 133,183.90
TOTAL COSTOS		\$ 76,290.00	\$ 160,021.70	\$ 158,409.89	\$ 163,673.48	\$ 170,187.62
PUNTO DE EQUILIBRIO		\$ 72,652.50	\$ 117,483.91	\$ 99,566.20	\$ 100,520.69	\$ 104,448.94

10.4 FLUJO DE CAJA.

Estado Flujo Caja					
	2008	2009	2010	2011	2012
Saldo Inicial	8,200	51,490	53,249	57,116	60,515
Por operación					
Ventas al contado	\$ 79,200.00	\$ 183,360.00	\$ 190,694.40	\$ 198,322.18	\$ 206,255.06
Gastos operativos	\$ -12,510.00	\$ -13,010.40	\$ -13,530.82	\$ -14,072.05	\$ -14,634.93
Pago de Sueldos	\$ -18,420.00	\$ -19,156.80	\$ -19,923.07	\$ -20,719.99	\$ -21,548.79
Costo de Servicio	\$ -44,000.00	\$ -118,400.00	\$ -123,136.00	\$ -128,061.44	\$ -133,183.90
Pago de impuestos	\$ -	\$ -15,199.63	\$ -8,460.13	\$ -8,935.63	\$ -9,792.64
Otros ingresos no operativ	\$ 40,020.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 44,290.00	\$ 17,593.18	\$ 25,644.38	\$ 26,533.06	\$ 27,094.80
Por inversión					
Compra de Activo Fijo	\$ -	\$ -8,200.00	\$ -	\$ -	\$ -
Gasto de constitucion	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Técnicos de Confianza	\$ -1,000.00	\$ -7,634.50	\$ -7,634.50	\$ -7,634.50	\$ -7,634.50
TOTAL	\$ -1,000.00	\$ -15,834.50	\$ -7,634.50	\$ -7,634.50	\$ -7,634.50
Pago de Dividendos	\$ -	\$ -	\$ -14,142.94	\$ -15,499.39	\$ -16,313.40
Saldo	\$ 43,290.00	\$ 1,758.68	\$ 3,866.93	\$ 3,399.17	\$ 3,146.90
Caja final	\$ 51,490.00	\$ 53,248.68	\$ 57,115.61	\$ 60,514.78	\$ 63,661.68

La aportación de los auspiciantes, en donde se encuentra involucrada la fundación e importantes empresas productoras del sector, asciende a \$54,020. Este numero de auspiciantes se logró gracias a las buenas relaciones y confianza que mantiene el presidente de la fundación con los participantes. Sin embargo, el gasto de inversión total para los 4 años es de \$ 38.738 que se destinarán para expandir los servicios de la siguiente manera:

- Dirección y Gestión del Proyecto \$14.600
- Fondo de Soporte \$9600
- Implementación de Microempresa \$7600
- Implementos Varios \$5438

Desde el 2008, año en que se inician las actividades comerciales, hasta el año 2012, los flujos netos son positivos. Generalmente se generan flujos positivos por año.

Observando estos resultados se puede ver la necesidad de buscar fuentes de inversiones internas o externas, para que esa acumulación de dinero, dado especialmente la fuerte inversión inicial, pueda resultar rentable para la empresa.

10.5 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.

Podemos observar que los gastos que implican mayor desembolso son los gastos de asesoría profesional, seguido por los operativos. Esto nos indica que tendremos que llevar un control absoluto en estas salidas de dinero, a fin de optimizar la rentabilidad de nuestro negocio.

Los activos fijos se están depreciando a un promedio de 10 años. Nuestra empresa va a manejarse con una reserva legal del 10% de las utilidades netas que se obtienen cada año.

En este caso no incurrimos a gastos financieros, debido a nuestras políticas de cobro y pago en efectivo. Por lo tanto, esta cifra se mantiene en cero.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
	2008	2009	2010	2011	2012
Ventas Netas	\$ 79,200.00	\$ 183,360.00	\$ 190,694.40	\$ 198,322.18	\$ 206,255.06
Costo de Ventas	\$ 44,000.00	\$ 118,400.00	\$ 123,136.00	\$ 128,061.44	\$ 133,183.90
Utilidad Bruta	\$ 35,200.00	\$ 64,960.00	\$ 67,558.40	\$ 70,260.74	\$ 73,071.17
Gastos de Inversión	\$ 1,000.00	\$ 7,634.50	\$ 7,634.50	\$ 7,634.50	\$ 7,634.50
Gastos Operativos	\$ 12,510.00	\$ 13,010.40	\$ 13,530.82	\$ 14,072.05	\$ 14,634.93
Amortización	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00
Depreciación	\$ 1,200.00	\$ 1,660.00	\$ 1,660.00	\$ 660.00	\$ 660.00
Gastos Administrativos	\$ 18,420.00	\$ 19,156.80	\$ 19,923.07	\$ 20,719.99	\$ 21,548.79
Utilidad Operativa	1,910	23,338	24,650	27,014	28,433
Gastos Financieros	-	-	-	-	-
Otros Ingresos no operativos(auspicios)	40,020	-	-	-	-
Utilidad antes de impuestos y participación t	41,930	23,338	24,650	27,014	28,433
(-)Participación Trabajadores	6,290	3,501	3,698	4,052	4,265
Utilidad antes de Impuestos	35,641	19,838	20,953	22,962	24,168
(-)Imp. Renta	8,910	4,959	5,238	5,741	6,042
Utilidad Neta	26,730	14,878	15,714	17,222	18,126
Utilidad Retenida	2,673	1,488	1,571	1,722	1,813
Utilidad Repartida	-	-	14,143	15,499	16,313
Dividendo	-	-	1.01	1.11	1.17

10.6 BALANCE GENERAL.

En el caso de las cuentas tanto por cobrar como por pagar, las cantidades son mínimas debido a nuestra política de manejo solamente en efectivo, ya que nuestro oficio así lo requiere. Es necesario comprar los materiales por anticipado, además la mano de obra se paga cuando se termina el servicio.

Cabe recalcar que la empresa no posee apalancamiento financiero externo, sólo depende de las operaciones realizadas por la empresa, pero esto corresponde a una estrategia que se tiene a largo plazo para poseer un capital de trabajo mayor y poder realizar inversiones que se reflejarían en un crecimiento del negocio. **(Anexo VI)**

BALANCE GENERAL						
	2008	2009	2010	2011	2012	
Activo						
Circulante						
Caja - Bancos	51,490	53,249	57,116	60,515	63,662	
Ctas x Cobrar	-	-	-	-	-	
Total Act Circulante	51,490	53,249	57,116	60,515	63,662	
Fijo						
Mobiliario	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	
Oficina	-	3,600	3,600	3,600	3,600	
Equipos de Oficina	500	5,100	5,100	5,100	5,100	
Equipos de Computación	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	
Depreciación Acum	1,200	2,860	4,520	5,180	5,840	
Total Act Fijo	3,800	10,340	8,680	8,020	7,360	
Diferido						
Gtos de Constitución	800	800	800	800	800	
Amortización Acum	160	320	480	640	800	
Total Act Diferido	640	480	320	160	-	
Total Activo	55,930	64,069	66,116	68,695	71,022	
Pasivo						
Corriente						
Ctas x Pagar	-	-	-	-	-	
Participación Trabajadores	6,290	3,501	3,698	4,052	4,265	
Imp x Pagar	8,910	4,959	5,238	5,741	6,042	
Total Pas Corriente	15,200	8,460	8,936	9,793	10,307	
Total Pasivo	15,200	8,460	8,936	9,793	10,307	
Patrimonio						
Aporte Accionistas	14,000	14,000	14,000	14,000	14,000	
Reserva Legal	2,673	1,488	1,571	1,722	1,813	
Utilidad Acumulada Ejerc. Anter.	-	24,057	25,978	26,109	26,867	
Utilidad Neta	24,057	16,063	15,631	17,071	18,036	
Total Patrimonio	40,730	55,609	57,180	58,902	60,715	
Total Pas + Pat	55,930	64,069	66,116	68,695	71,022	

11.- ANÁLISIS FINANCIERO DEL PROYECTO

11.1 REQUERIMIENTO DE CAPITAL.

Para la creación de nuestra empresa, el capital inicial fue aportado por los auspiciantes y la mayor parte la apporto la Fundación. Así que la empresa se maneja por fondos propios. No hizo falta solicitar préstamos de ningún tipo. Con estos fondos se realizaron todas las acciones pertinentes a fin de que nuestro negocio funcione correctamente.

No.	AUSPICIANTES	Monto
1	ECUAIMCO/PEDROLLO	\$6.670
2	FERRISARIATO	\$6.670
3	GRAIMAN	\$6.670
4	INTERAGUA	\$6.670
5	PLASTIDOR	\$6.670
6	ROTOPLAS	\$6.670
	TOTAL EMPRESAS	\$40.020
	FUNDACIÓN-EMPRESA GASFITEROS	\$14.000
	TOTAL INVERSIÓN	\$54.020

11.2 RAZONES FINANCIERAS BASADAS EN LAS PROYECCIONES ANUALES.

RAZONES FINANCIERAS

ÍNDICES DE LIQUIDEZ

Razón Circulante

-
- Por el apoyo de nuestros auspiciantes hemos alcanzado un ratio del 3.39% el primer año, y a partir del segundo año la empresa alcanza alrededor del 6.29% demostrando así nuestra posición favorable frente a nuestros pasivos circulante.

ÍNDICES DE SOLVENCIA

Coeficiente De Endeudamiento

- Este ratio muestra la capacidad de endeudamiento de la compañía. Y en el caso de la empresa es bastante bueno, debido a que no mantiene casi nada de endeudamiento con terceros. Básicamente se sostiene totalmente con fuentes propias; por lo tanto no tendremos problemas en obtener préstamos de alguna entidad financiera.

Apalancamiento

- Por cada dólar que se encuentra invertido en patrimonio, se obtiene \$1.37 en activos. Esto va aumentando cada año parcialmente.

ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Margen De Utilidad Bruta

- En la utilidad bruta no se presentaron variaciones de ningún tipo. Tenemos un buen margen, resultando el primer año en un 44% y los siguientes años se mantiene en un 35.43%, esta disminución se debe a que se amplió la gama de servicios que ofrecemos , además no son tan costosos como los gasfiteros.

Margen De Utilidad Operativa

- Tanto gastos operativos como gastos administrativos toman una parte considerable de la utilidad bruta. Los gastos representan un 22.7% , por esta razón la utilidad operativa es alrededor del 12% , sin afectar la rentabilidad del negocio.

ROS

- La rentabilidad del 2008 es de 33.75%. El siguiente año disminuye al 8.11% de rentabilidad sobre las ventas.

ROA

- El rendimiento sobre los activos está por el 47.79%, y para el 2009 disminuyó a 23.22%. Esto se da debido a que la utilidad disminuye ya que expandimos nuestros servicios y se hizo una inversión.

ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD

Rotación de Activo

- Por cada dólar invertido en activos, se generan \$1.42 en Ventas. Este índice ha ido creciendo con el paso de los periodos y en el último año alcanza un alrededor de \$2.88.

Índice DuPont

- El ROE se define por tres variables: El rendimiento sobre ventas, la rotación sobre activos, y el apalancamiento. El primer año es de 65.3%,

el segundo año cuando hacemos la extensión de servicios es de 36.76%; y sigue aumentando claramente en el transcurso de los años..

Razones Financieras					
	2008	2009	2010	2011	2012
A) Liquidez					
Razón Circulante	3.39	6.29	6.39	6.18	6.18
B) Solvencia					
Coficiente de Endeudamiento	37.32%	15.21%	15.63%	16.63%	16.98%
Apalancamiento	1.37	1.15	1.16	1.17	1.17
Cobertura de Intereses					
C) Rentabilidad					
Margen de Util Bruta	44.44%	35.43%	35.43%	35.43%	35.43%
Margen de Util Operativa	2.41%	12.73%	12.93%	13.62%	13.79%
ROS	33.75%	8.11%	8.24%	8.68%	8.79%
ROA (Rendimiento Sobre Activos)	47.79%	23.22%	23.77%	25.07%	25.52%
ROE	65.63%	26.76%	27.48%	29.24%	29.85%
D) Productividad					
Días de Cobro					
Días de Pago					
Ciclo Operativo	-	-	-	-	-
Ciclo de Efectivo	-	-	-	-	-
Rotación de Activos	1.42	2.86	2.88	2.89	2.90
E) Fórmula DuPont					
ROS	33.75%	8.11%	8.24%	8.68%	8.79%
Rotación de Activos	1.42	2.86	2.88	2.89	2.90
Apalancamiento	1.37	1.15	1.16	1.17	1.17
= ROE	65.63%	26.76%	27.48%	29.24%	29.85%

Análisis de Bloque

Activo Corriente	>	Activo No Corriente
Pasivo	<	Patrimonio
Pasivo Corto Plazo	>	Pasivo Largo Plazo
Recursos Espontáneos	>	Recursos Negociados

- Analizando nuestro caso la inversión en activos corrientes comenzó en niveles de alrededor del 92%, aumentando de periodo en periodo, existe

la depreciación de los activos fijo ya existentes en la empresa porque no se planea la compra de nuevos equipos; por lo tanto, podemos notar que en los periodos del flujo, la variación de los activos corrientes es mínima.

- Con lo que respecta a financiamiento con pasivos o patrimonios, podemos apreciar claramente que nuestra empresa funciona recursos propios, que con deudas hacia terceras personas. La tendencia se mantiene de esta manera a través de la proyección; además trabajamos con las utilidades generadas por la empresa.
- Entre pasivos de corto o largo plazo, nos manejamos por completo con los de corto plazo, por lo tanto no nos estamos endeudando con ningún proveedor, no se han solicitado préstamos ni se han firmado hipotecas, los pagos por los servicios que vendemos son al término del trabajo. Por consiguiente, no tenemos ninguna clase de deuda a corto plazo que involucre costos financieros.
- Nuestra empresa se mantiene solamente con una política de recursos espontáneos. No poseemos recursos negociados, lo cual implica un gran ahorro porque no pagamos intereses para financiarnos.
- El capital de trabajo neto no sufre crecimiento alguno; esto corrobora que no hay necesidad de contraer alguna deuda a largo plazo para poder financiar los activos corrientes.

Análisis de Bloques										
	2008		2009		2010		2011		2012	
Activo Corriente	\$ 51,490	92%	\$ 53,249	83%	\$ 57,116	86%	\$ 60,515	92%	\$ 63,662	96%
Activo No Corriente	\$ 3,800	7%	\$ 10,340	16%	\$ 8,680	13%	\$ 8,020	12%	\$ 7,360	11%
Pasivo	\$ 15,200	27%	\$ 8,460	13%	\$ 8,936	14%	\$ 9,793	15%	\$ 10,307	16%
Patrimonio	\$ 40,730	73%	\$ 55,609	87%	\$ 57,180	86%	\$ 58,902	89%	\$ 60,715	92%
Pasivo Corto Plazo PCP	\$ 15,200	100%	\$ 8,460	100%	\$ 8,936	100%	\$ 9,793	110%	\$ 10,307	115%
Pasivo Largo Plazo PLP	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%
Recursos Espontáneos RE	\$ 15,200	100%	\$ 8,460	100%	\$ 8,936	100%	\$ 9,793	110%	\$ 10,307	115%
Recursos Negociados RN	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%
Capital de Trabajo Neto CTN	\$ 36,290	70%	\$ 44,789	84%	\$ 48,180	84%	\$ 50,722	84%	\$ 53,355	84%

11.3 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.

Para poder ilustrar de mejor manera estos supuestos, utilizaremos el estado de Pérdidas y Ganancias para establecer parámetros, tanto optimistas como pesimistas, con los cuales demostraremos como se comportaría la rentabilidad del negocio, incluso en los casos más extremos.

Sueldos

	Mes	Anual	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	IESS 9,35%	IESS 12,15%	SECAP IECE	Beneficios	
									Totales	Totales
Gerente General	\$ 550.00	\$ 6,600.00	\$ 550.00	\$ 200.00	\$ 275.00	\$ 617.10	\$ 801.90	\$ 66.00	\$ 9,110.00	\$ 9,110.00
Asistente Administrativo y Contable	\$ 300.00	\$ 3,600.00	\$ 300.00	\$ 200.00	\$ 150.00	\$ 336.60	\$ 437.40	\$ 36.00	\$ 5,060.00	\$ 5,060.00
Operativo Logístico	\$ 250.00	\$ 3,000.00	\$ 250.00	\$ 200.00	\$ 125.00	\$ 280.50	\$ 364.50	\$ 30.00	\$ 4,250.00	\$ 4,250.00
Totales	\$ 1,100.00	\$ 13,200.00	\$ 1,100.00	\$ 600.00	\$ 550.00	\$ 1,234.20	\$ 1,603.80	\$ 132.00	\$ 18,420.00	\$ 18,420.00

Detalle de Costos

Costo de Ventas Gasfiteros		Costo de Ventas Electricidad		Costo de Ventas de Pintores		Costo de venta jardinero		Asistente del hogar	
Cambio De Serpentin , Sifones en lavamanos, inodoros y lavaplatos	\$ 15.00	Cambio e Instalación de tomacorriente	\$ 7.00	Rasqueteado	\$ 7.00	Quitar maleza	\$ 7.00	Anual	\$ 2,400.00
Revisión de Fugas internas con pruebas de equipos	\$ 50.00	Instalación de aires acondicionados	\$ 8.00	Lijar	\$ 7.00	Podar maleza	\$ 7.00		
Reparación de Fugas	\$ 10.00	Arreglar corto circuitos sencillos	\$ 7.00	Empastar	\$ 5.00	Podar con diseño	\$ 5.00		
Cambio de Llaves de paso ,valvulas de retención,sobrepuestas y empotradas	\$ 25.00	Instalación de nuevos sistemas electricos	\$ 30.00	Pintar	\$ 12.00	Podar sin diseño	\$ 12.00		
Cambio de juego de herraje en Inodoro	\$ 10.00								

Detalle de Ventas

	2008	2009	2010	2011	2012
Ventas Gasfiteros	79,200.00 \$	82,368.00 \$	85,662.72 \$	89,089.23 \$	92,652.80 \$
Ventas Electricistas	\$ -	29,120.00 \$	30,284.80 \$	31,496.19 \$	32,756.04 \$
Ventas Jardineros	\$ -	17,360.00 \$	18,054.40 \$	18,776.58 \$	19,527.64 \$
Ventas Asistentes Hogar	\$ -	40,320.00 \$	41,932.80 \$	43,610.11 \$	45,354.52 \$
Ventas Pintores	\$ -	17,360.00 \$	18,054.40 \$	18,776.58 \$	19,527.64 \$

Detalle de Costo de Ventas

	2008	2009	2010	2011	2012
Costo de Ventas Gasfiteros	\$ 44,000.00	45,760.00 \$	47,590.40 \$	49,494.02 \$	51,473.78 \$
Costo de Ventas Electricistas	\$ -	20,800.00 \$	21,632.00 \$	22,497.28 \$	23,397.17 \$
Costo de Ventas Jardineros	\$ -	12,400.00 \$	12,896.00 \$	13,411.84 \$	13,948.31 \$
Costo de Ventas Asistentes Hogar	\$ -	28,800.00 \$	29,952.00 \$	31,150.08 \$	32,396.08 \$
Costo de Ventas Pintores	\$ -	12,400.00 \$	12,896.00 \$	13,411.84 \$	13,948.31 \$

Escenario Realista

Escenario Realista	
Crecimiento Anual	1.04
Clientes	400
Ganancia tecnicos	1.4
Ganancia gasfiteros	1.8
Imp. Renta	25%
Part Trabajadores	15%
Inversión Inicial	\$ 14,000.00
Reserva Legal	10%
Sueldos Personal	\$ 18,420.00
Gtos Oficina	\$ 2,760.00
Gtos Publicidad	\$ 6,150.00
Arriendo Local	\$ 3,600.00
Gtos de Constitución	\$ 800.00

ESTADO DE RESULTADO					
	2008	2009	2010	2011	2012
Ventas Netas	\$ 79,200.00	\$ 183,360.00	\$ 190,694.40	\$ 198,322.18	\$ 206,255.06
Costo de Ventas	\$ 44,000.00	\$ 118,400.00	\$ 123,136.00	\$ 128,061.44	\$ 133,183.90
Utilidad Bruta	\$ 35,200.00	\$ 64,960.00	\$ 67,558.40	\$ 70,260.74	\$ 73,071.17
Gastos de Inversión	\$ 1,000.00	\$ 7,634.50	\$ 7,634.50	\$ 7,634.50	\$ 7,634.50
Gastos Operativos	\$ 12,510.00	\$ 13,010.40	\$ 13,530.82	\$ 14,072.05	\$ 14,634.93
Amortización	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00
Depreciación	\$ 1,200.00	\$ 1,660.00	\$ 1,660.00	\$ 660.00	\$ 660.00
Gastos Administrativos	\$ 18,420.00	\$ 19,156.80	\$ 19,923.07	\$ 20,719.99	\$ 21,548.79
Utilidad Operativa	1,910	23,338	24,650	27,014	28,433
Gastos Financieros	-	-	-	-	-
Otros Ingresos no operativos(auspicios)	40,020	-	-	-	-
Utilidad antes de impuestos y participación t	41,930	23,338	24,650	27,014	28,433
(-)Participación Trabajadores	6,290	3,501	3,698	4,052	4,265
Utilidad antes de Impuestos	35,641	19,838	20,953	22,962	24,168
(-)Imp. Renta	8,910	4,959	5,238	5,741	6,042
Utilidad Neta	26,730	14,878	15,714	17,222	18,126
Utilidad Retenida	2,673	1,488	1,571	1,722	1,813
Utilidad Repartida	-	-	14,143	15,499	16,313
Dividendo	-	-	1.01	1.11	1.17

PUNTO DE EQUILIBRIO					
COSTOS FIJOS	\$ 32,290.00	\$ 41,621.70	\$ 35,273.89	\$ 35,612.04	\$ 37,003.73
COSTOS VARIABLES	\$ 44,000.00	\$ 118,400.00	\$ 123,136.00	\$ 128,061.44	\$ 133,183.90
TOTAL COSTOS	\$ 76,290.00	\$ 160,021.70	\$ 158,409.89	\$ 163,673.48	\$ 170,187.62
PUNTO DE EQUILIBRIO	\$ 72,652.50	\$ 117,483.91	\$ 99,566.20	\$ 100,520.69	\$ 104,448.94

TIR	657%	
	Inflación	
	4.00%	3.85%
TIR Deflactada	628%	628%
TIR M TVR	94%	77%
VAN	\$ 58,853.23	
TASA DE DESCUENTO	20%	

- Al realizar este análisis de sensibilidad, tomamos como estándar, un aumento en general del 4%, a fin de lograr el objetivo de crecer un 16% para el final de nuestra proyección. Este vendría a ser nuestro escenario realista.
- En nuestro caso, se calculó que 400 clientes contrataran nuestros servicios, con el mismo incremento del 4% de nuestras ventas todos los años.
- Una Inflación de 5%.
- En este caso, la TIR nos muestra un nivel del 657%. El VAN se encuentra en \$58,853.23 con una tasa de descuento del 20%.

Escenario Optimista

Escenario Optimista	
Crecimiento Anual	1.08
Clientes	500
Ganancia técnicos	1.4
Ganancia Gasfiteros	1.80
Imp. Renta	25%
Part Trabajadores	15%
Inversión Inicial	\$ 14,000.00
Reserva Legal	10%
Sueldos Personal	\$ 18,420.00
Gtos Oficina	\$ 2,760.00
Gtos Publicidad	\$ 6,150.00
Arriendo Local	\$ 3,600.00
Gtos de Constitución	\$ 800.00

Estado de Resultados					
	2008	2009	2010	2011	2012
Ventas Netas	\$ 99,000.00	\$ 219,120.00	\$ 236,649.60	\$ 295,612.42	\$ 319,261.41
Costo de Ventas	\$ 55,000.00	\$ 140,800.00	\$ 152,064.00	\$ 164,229.12	\$ 177,367.45
Utilidad Bruta	\$ 44,000.00	\$ 78,320.00	\$ 84,585.60	\$ 131,383.30	\$ 141,893.96
Gastos de Inversión	-	30,538	-	-	-
Gastos Operativos	\$ 12,510.00	\$ 13,510.80	\$ 14,591.66	\$ 15,759.00	\$ 17,019.72
Amortización	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00
Depreciación	\$ 1,200.00	\$ 1,660.00	\$ 1,660.00	\$ 660.00	\$ 660.00
Gastos Administrativos	\$ 18,420.00	\$ 19,893.60	\$ 21,485.09	\$ 23,203.90	\$ 25,060.21
Utilidad Operativa	\$ 11,710.00	\$ 12,557.60	\$ 46,688.85	\$ 91,600.40	\$ 98,994.04
(-) Participación Trabajadores	\$ 1,756.50	\$ 1,883.64	\$ 7,003.33	\$ 13,740.06	\$ 14,849.11
Utilidad antes de Impuestos	\$ 9,953.50	\$ 10,673.96	\$ 39,685.52	\$ 77,860.34	\$ 84,144.93
(-) Imp. Renta	\$ 2,488.38	\$ 2,668.49	\$ 9,921.38	\$ 19,465.09	\$ 21,036.23
Utilidad Neta	\$ 7,465.13	\$ 8,005.47	\$ 29,764.14	\$ 58,395.26	\$ 63,108.70
	\$ 14,000.00				
Compra Activos Fijos	\$ 5,000.00	8,200	-	-	-
Gtos de Constitución	\$ 800.00	-	-	-	-
Imp. Renta y Part. Trabajadores	\$ 4,244.88	\$ 4,552.13	\$ 16,924.71	\$ 33,205.15	\$ 35,885.34
Saldo Inicial	\$ 8,200.00	\$ 21,270.00	\$ 23,202.73	\$ 67,159.44	\$ 142,655.14
(+) Depreciaciones y Amortizaciones	\$ 1,360.00	\$ 1,820.00	\$ 1,820.00	\$ 820.00	\$ 820.00
(-) Imp. Renta y Part. Trabajadores anterior	\$	\$ 4,244.88	\$ 4,552.13	\$ 16,924.71	\$ 33,205.15
Flujos Netos	\$ -5,800.00	\$ 13,070.00	\$ 1,932.72	\$ 43,956.72	\$ 75,495.70
	\$	\$	\$	\$	\$
COSTOS FIJOS	\$ 32,290.00	\$ 65,762.40	\$ 37,896.75	\$ 39,782.89	\$ 42,899.92
COSTOS VARIABLES	\$ 55,000.00	\$ 140,800.00	\$ 152,064.00	\$ 164,229.12	\$ 177,367.45
TOTAL COSTOS	\$ 87,290.00	\$ 206,562.40	\$ 189,960.75	\$ 204,012.01	\$ 220,267.37
PUNTO DE EQUILIBRIO	\$ 72,652.50	\$ 183,986.94	\$ 106,025.74	\$ 89,511.51	\$ 96,524.83

TIR	241%
	Inflación
	3.32%
	3.21%
TIR Deflactada	230.37%
	230.37%
VAN	95,048
TASA DE DESCUENTO	20%

- En este caso, los cambios que se aplicaron fueron: un aumento del 8% en el nivel de ventas anual. Esta cantidad se eligió, debido a que este es el promedio de crecimiento en el sector, según la información del PIB.
- Proyectamos una Tasa de Inflación de 3%

- Además, proyectamos un aumento con el número de clientes que tendremos: Un 25% adicional. Aquí podemos notar que esto provocó un aumento en la TIR al 209%, y el VAN a \$28,405 con una Tasa de descuento del 20% igualmente.

Escenario Pesimista

Escenario Pesimista	
Crecimiento Anual	1.02
Clientes	380
Ganancia Tecnicos	1.4
Ganancia Gasfiteros	1.8
Imp. Renta	25%
Part Trabajadores	15%
Inversión Inicial	\$ 14,000.00
Reserva Legal	10%
Sueldos Personal	\$ 18,420.00
Gtos Oficina	\$ 2,760.00
Gtos Publicidad	\$ 6,150.00
Arriendo Local	\$ 3,600.00
Gtos de Constitución	\$ 800.00

Estado de Resultados					
	2008	2009	2010	2011	2012
Ventas Netas	\$ 75,240.00	\$ 176,208.00	\$ 179,732.16	\$ 183,326.80	\$ 186,993.34
Costo de Ventas	\$ 41,800.00	\$ 113,920.00	\$ 116,198.40	\$ 118,522.37	\$ 120,892.82
Utilidad Bruta	\$ 33,440.00	\$ 62,288.00	\$ 63,533.76	\$ 64,804.44	\$ 66,100.52
Gastos Financieros	-	30,538	-	-	-
Gastos Operativos	\$ 12,510.00	\$ 12,760.20	\$ 13,015.40	\$ 13,275.71	\$ 13,541.23
Amortización	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00	\$ 160.00
Depreciación	\$ 1,200.00	\$ 1,660.00	\$ 1,660.00	\$ 660.00	\$ 660.00
Gastos Administrativos	\$ 18,420.00	\$ 18,788.40	\$ 19,164.17	\$ 19,547.45	\$ 19,938.40
Utilidad Operativa	\$ 1,150.00	\$ -1,618.60	\$ 29,534.19	\$ 31,161.27	\$ 31,800.90
(-) Participación Trabajadores	\$ 172.50	\$ -	\$ 4,430.13	\$ 4,674.19	\$ 4,770.13
Utilidad antes de Impuestos	\$ 977.50	\$ -1,618.60	\$ 25,104.06	\$ 26,487.08	\$ 27,030.76
(-) Imp. Renta	\$ 244.38	\$ -	\$ 6,276.01	\$ 6,621.77	\$ 6,757.69
Utilidad Neta	\$ 733.13	\$ -1,618.60	\$ 18,828.04	\$ 19,865.31	\$ 20,273.07
	\$ 14,000.00	8,200			
Compra Activos Fijos	\$ 5,000.00	-	-	-	-
Gtos de Constitución	\$ 800.00	-	-	-	-
Imp. Renta y Part. Trabajadores	\$ 416.88	\$ -	\$ 10,706.14	\$ 11,295.96	\$ 11,527.83
Saldo Inicial	\$ 8,200.00	\$ 10,710.00	\$ 2,294.53	\$ 33,648.71	\$ 54,923.84
(+) Depreciaciones y Amortizaciones	\$ 1,360.00	\$ 1,820.00	\$ 1,820.00	\$ 820.00	\$ 820.00
(-) Imp. Renta y Part. Trabajadores anterior	\$ -	\$ 416.88	\$ -	\$ 10,706.14	\$ 11,295.96
Flujos Netos	\$ -5,800.00	\$ 2,510.00	\$ -8,415.48	\$ 31,354.19	\$ 21,275.13
	\$ 21,324.94				
COSTOS FIJOS	\$ 32,290.00	\$ 63,906.60	\$ 33,999.57	\$ 33,643.16	\$ 34,299.63
COSTOS VARIABLES	\$ 41,800.00	\$ 113,920.00	\$ 116,198.40	\$ 118,522.37	\$ 120,892.82
TOTAL COSTOS	\$ 74,090.00	\$ 177,826.60	\$ 150,197.97	\$ 152,165.53	\$ 155,192.44
PUNTO DE EQUILIBRIO	\$ 72,652.50	\$ 180,786.90	\$ 96,182.20	\$ 95,173.94	\$ 97,031.03

TIR 92.35%

Inflación

9%	8.26%
----	-------

TIR Deflactada 76.47% 76.47%

VAN \$ 27,422.38

Tasa de descuento 20%

-
- En este escenario se propuso un aumento de solo 2% anualmente en el nivel de las Ventas.
 - Proyectamos una tasa de inflación de 9%
 - Por lo tanto, podemos notar que esto provocó una caída fuerte en nuestra TIR = 26.88% y el VAN quedó en \$861,58, con la Tasa de descuento del 20%.

12.- ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

Por medio de nuestros servicios podemos hacer uso óptimo de los recursos ecológicos como es el agua y sus extensiones, concientizamos a las familias al ahorro y correcto uso de los bienes perecederos.

13.- CONCLUSIÓN

Como podemos observar, nuestro proyecto no representa para la economía del país un incremento muy importante, pero hay muchos puntos que son relevantes en el desarrollo de esta empresa. Hay un aspecto esencial, para el progreso de los servicios integrales intradomiciliarios: actualmente hay un boom en el sector de la construcción que podemos explotarlo haciendo estrategias de convenios para que nuestros técnicos sean los ejecutores de los servicios a requerir. Se espera que con los nuevos proyectos privados y del Estado, este sector genere un mayor número de contratos.

La mano de obra calificada es uno de los pilares más importantes para la consolidación y el crecimiento de las empresas.

14.- RECOMENDACIONES

Gracias a los resultados obtenidos en nuestro estudio, podemos notar que estamos en una situación muy optimista, ya que la mayoría de nuestros clientes no es fiel a los técnicos informales y realmente se muestran interesados en los servicios que tenemos para brindarles. Esta es una oportunidad increíblemente grande para nosotros.

También recomendamos que se use las utilidades para beneficio de los trabajadores, para así por medio de la Fundación darle a nuestros especialistas constantes capacitaciones, además de brindarles asistencia médica para ellos y su familia. En Fundación Acción Solidaria dar acogida a nuestros técnicos a tener una educación superior y a educar a los hijos que nos permiten tener mayor fidelidad a la empresa.

15.- BIBLIOGRAFIA

www.interagua.com.ec

www.fundacionaccionesolidaria.org/

[archivo.eluniverso.com/2007/05/12/0001/18/5451C27793064790954596
FEDFD83D96.aspx](http://archivo.eluniverso.com/2007/05/12/0001/18/5451C27793064790954596FEDFD83D96.aspx)

www.plastigama.com.ec

www.cconstruccion.net

www.inec.gov.ec

16.- ANEXOS

El siguiente contenido son complemento y justificación de lo anteriormente dicho para su mejor entendimiento del desenvolvimiento de Técnicos de Confianza.

Contenido de los Anexos:

- Material P.O.P.

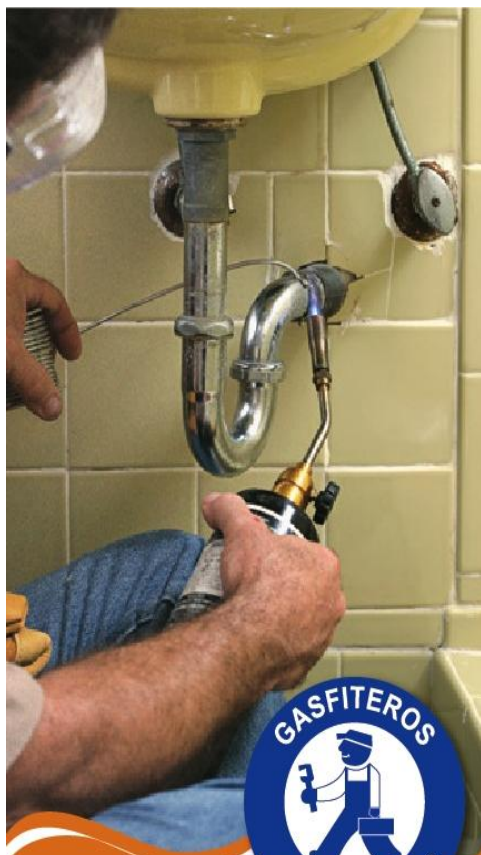
Anexo de Marketing

ANEXO I (Volantes)




NOSOTROS SOMOS SU
MEJOR OPCION

- CALIDAD
- CONFIANZA
- GARANTIA



Detenga sus fugas sólo con
**profesionales
de confianza.**

ANEXO II (FLYERS)

Repare sus escapes de agua con gasfiteros
especializados en detención de fugas.
Asegúrese un trabajo confiable y de primera.

CON EL RESPALDO DE:

ANEXO II (Tripticos)

TIPOS DE PROBLEMAS

PLOMERÍA

CAMBIO DE SERPENTINAS, SIFONES EN LAVAMANOS, INODOROS Y LAVAPLATOS.
 CAMBIO DE LLAVES ANGULARES EN LAVAMANOS, INODOROS Y LAVAPLATOS.
 CAMBIO DE LLAVES DE PASO, VÁLVULAS DE RETENCIÓN, SOBREPUESTAS Y EMPOTRADAS.
 CAMBIO DE JUEGO DE HERRAJE EN INODORO.
 CAMBIO DE ENTRADA DE AGUA TANQUE INODORO.
 INSTALACIÓN DE BOMBA Y CALIBRACIÓN DE AUTOMÁTICO.
 INSTALACIÓN DE TANQUE DE PRESIÓN Y CALIBRACIÓN DE MANÓMETRO.
 INSTALACIÓN DE LAVADORAS.
 REVISIÓN DE FUGAS INTERNAS CON PRUEBAS DE EQUIPO CERRADO.

ELECTRICIDAD

CAMBIO E INSTALACIÓN DE TOMACORRIENTES, INTERRUPTORES, BREAKERS.
 ARREGLAR CORTOCIRCUITO SENCILLO.
 CAMBIO E INSTALACIÓN DE BOQUILLAS, LÁMPARAS, AIRES ACONDICIONADOS
 INSTALACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS ELÉCTRICOS.

PINTURA

RASQUETEAR, LIJAR, EMPASTAR Y PINTAR EXTERIORES E INTERIORES.

JARDINERÍA

MANTENIMIENTO QUITAR MALEZA Y PODAR.
 PODADO DE ARBOLES CON Y SIN DISEÑOS.

ASISTENTES DEL HOGAR

PERSONAL CAPACITADO EN COCINA, PASTELERÍA, SERVICIO Y ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS. MANEJO DE UTENSILIOS MANUALES Y ELÉCTRICOS.

¡Llámenos ahora!

04-2278283

Cel.: 085756257

Cdla. La Garzota: Camilo Nevárez y Av. Agustín Freire
 (a lado de subestación eléctrica)

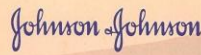


FUNDACIÓN
Acción Solidaria
 Trabajando por una sociedad
 más justa y reconciliada.

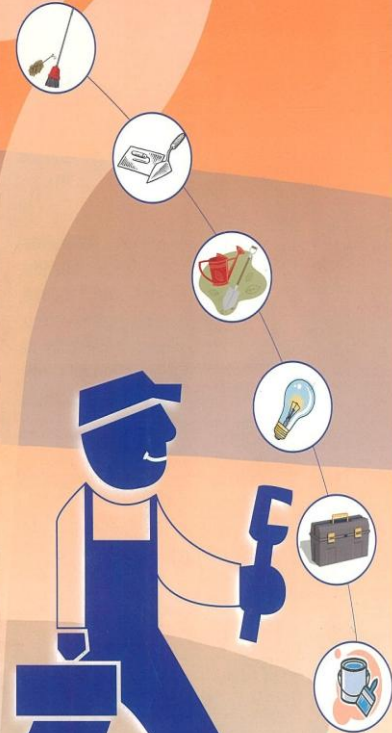
CON EL AVAL DE:



ESTE PROYECTO ES AUSPICIADO POR:



Técnicos De Confianza
 Centro de servicios especializados



Confianza, Servicio y Garantía

ANEXO II (Tripticos)

Técnicos de confianza

Se creó con el fin de especializar a profesionales empíricos en las líneas de oficios de gasfitería, electricidad, pintura, jardinería y asistencia para el hogar. El personal es capacitado en las áreas técnicas afines, desarrollo humano y servicio al cliente, para poder ofrecer un servicio garantizado a la comunidad, basado en principios éticos, técnicos y ambientales.

Como parte de su preparación, los técnicos tienen competencia para resolver:

- Gasfiteros**


Fugas más comunes, grifería especializada, conexiones de tanques, proceso de potabilización, reparación, instalación de tanques elevados, dimensionamiento de bombas, entre otros.
- Pintores**


Todo en servicios de empastados, impermeabilizados y acabados.
- Electricistas**


Todo lo referente a instalaciones de estructuras y cableados básicos y complejos para líneas de 110v. y 220v., polímetros, circuitos, etc.



Técnicos de confianza

Nuestro servicio al cliente es un elemento diferenciador que ofrecerá tranquilidad a todos los usuarios en los trabajos que realicen los técnicos de confianza.

www.fundacionaccionsolidaria.org

Personal capacitado en cocina, pastelería, servicio y atención de llamadas telefónicas, manejo de utensilios manuales y eléctricos.

Asistentes del hogar



Mantenimiento en general, quitar maleza, poda de árboles con y sin diseños.

Jardineros



Fundación "Acción Solidaria" es la responsable de seleccionar a los integrantes, monitorear su desarrollo, organizar los seminarios de capacitación continua, así como de garantizar todos los proyectos y obras ejecutadas por el Centro de Servicios "Técnicos de Confianza".

Anexo II (Roll Up)



