

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Economía y Negocios**



**“DESARROLLO DEL PLAN DE NEGOCIOS DE UNA AGENCIA DE TRÁMITES Y  
MENSAJERIA”**

**Tesis de Grado**

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**Economista con Mención en Gestión Empresarial, Especialización Finanzas**

**Ingeniera Comercial con Mención en Gestión Empresarial, Especialización  
Finanzas**

**PRESENTADA POR:**

Tania Alejandra Ruiz Guzmán

Kerlly Alexandra Moncayo Plaza

Andrea Zoraya Troya León

**Guayaquil – Ecuador**

**2009**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía espiritual, a mis padres y hermana por ser un pilar fundamental en mi vida.

A.Z.T.L.

Agradezco a Dios por esta gran oportunidad que me ha brindado y en especial a mis padres por todo su sacrificio.

T.A.R.G.

A Dios y a mi familia por ser la fuente de apoyo en mi vida y mi carrera universitaria.

K.A.M.P

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento es principalmente a Dios por la vida, sabiduría en si son tantas bendiciones recibidas, a nuestros familiares ya que sin su apoyo consejos y dirección no podríamos haber llegado a realizar este proyecto

Al Economista Geovanny Bastidas, por sus consejos y apoyo constante.

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

---

Ing. Oscar Mendoza Macías, Decano

**PRESIDENTE**

---

Ec. Giovanni Bastidas Riofrío

**DIRECTOR DE TESIS**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en esta tesis, corresponden exclusivamente a los autores y la propiedad intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

---

**Tania Alejandra Ruiz Guzmán**

---

**Kerlly Alexandra Moncayo Plaza**

---

**Andrea Zoraya Troya León**

# ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....</b>	<b>III</b>
<b>DECLARACIÓN EXPRESA.....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>V</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: ANTECEDENTES.....</b>	<b>12</b>
1.1 ORIGEN DE LA IDEA .....	12
1.1.1 Importancia del tema .....	12
1.1.2 Que debemos entender por tramite .....	13
1.1.3 La diferencia entre tramite y servicio.....	13
1.1.4 Inicio de los tramites .....	14
1.1.5 Descripción del producto.....	15
<b>CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO .....</b>	<b>18</b>
2.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	18
2.1.1 Objetivo general .....	18
2.1.2 Objetivos específicos .....	18
2.2 NECESIDADES Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....	18
2.3 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	19
2.3.1 Justificación.....	19
2.3.2 Diseño de la Investigación .....	19
2.3.3 Información que necesitamos.....	19
2.3.4 Tipo de Investigación Requerida .....	20
2.3.5 Recolección de Datos .....	20
2.3.6 Desarrollo del Cuestionario .....	20
2.3.7 Guía del Moderador .....	21
2.3.8 Técnicas de Muestreo .....	21
2.3.9 Resultados .....	21
2.3.10 Conclusiones:.....	21
2.4 INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA .....	22

2.4.1 Metodología .....	22
2.4.1.1 Método de Encuesta .....	22
2.4.1.2 Método de Observación .....	22
2.4.2 Muestreo y Tamaño de la Muestra.....	22
2.4.3 Diseño del Cuestionario .....	24
2.4.4 Análisis de Datos.....	24
2.4.5. Análisis de la Encuesta .....	24
2.4.6 Conclusiones:.....	27
<b>CAPITULO III: ESTUDIO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>28</b>
3.1 ASPECTOS LEGALES .....	28
3.1.1 Constitución Legal de la Empresa.....	28
3.1.2 Condiciones Tributarias .....	29
3.1.2.1 Registro Único de contribuyente .....	29
3.1.2.2 Permiso de Funcionamiento de los Bomberos.....	30
3.1.2.3 Permiso Municipal de Funcionamiento.....	31
3.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	31
3.2.1 Organigrama .....	32
3.2.2 Políticas internas .....	32
3.2.3 Descripción de Funciones.....	33
<b>CAPITULO IV: PLAN DE MARKETING .....</b>	<b>34</b>
4.1 AGENCIA DE TRAMITES Y SUS VÍNCULOS CON EL RESTO DE LA ECONOMÍA .....	34
4.1.1 Factores económicos .....	34
4.1.2 Factores tecnológicos .....	35
4.1.3 Factores políticos y legislativos.....	36
4.1.4 Factores socioculturales.....	36
4.1.5 Factores internacionales .....	37
4.1.6 Resumen y Conclusiones del Entorno .....	37
4.2 AMBIENTE DE MERCADO .....	38
4.2.1 Mercado Competidor.....	38
4.2.1.1 Oferta de las agencias de trámites .....	38
4.2.1.2 Situación actual de la competencia .....	38
4.2.1.3 Impacto del proyecto en la competencia .....	39
4.2.1.4 Posible reacción de la competencia a la introducción del proyecto.....	39
4.2.1.5 Impacto de potenciales nuevos competidores en el mercado .....	39
4.2.2. Disponibilidad de recursos .....	40
4.2.3 Mercado consumidor .....	41
4.2.4 Mercado de Bienes Sustitutos.....	41
4.3 ANÁLISIS DEL SITUACIONAL .....	43
4.4 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	45

4.4.1	Objetivos .....	45
4.4.2	Posicionamiento Deseado.....	46
4.4.3	Ventaja Competitiva .....	46
4.4.4	Misión.....	47
4.4.5	Visión .....	47
4.5	MARKETING MIX .....	47
4.5.1	Plaza .....	47
4.5.1.1	Infraestructura .....	48
4.5.2	Servicio .....	49
4.5.2.1	Características del Servicio.....	49
4.5.2.2	Calidad del Servicio.....	50
4.5.2.3	Ciclo de vida del Servicio .....	50
4.5.3	Promoción .....	51
4.5.3.1	Propaganda.....	52
4.5.3.2	Pomoción personal.....	52
4.5.3.3	Medios a Usarse .....	52
4.5.3.4	Determinación del presupuesto.....	53
4.5.4	Precio .....	54
4.5.4.1	Precios de los competidores .....	54
4.5.4.2	Fijación de precios .....	54
<b>CAPITULO V: ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO .....</b>		<b>55</b>
5.1	INVERSIÓN INICIAL.....	55
5.2	GASTOS DE PERSONAL.....	56
5.3	GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE PROMOCIÓN Y VENTAS.....	57
5.4	DEPRECIACIÓN Y VALOR DE DESECHO CONTABLE EN ACTIVOS.....	58
5.5	PROYECCIÓN DE INGRESOS .....	59
5.6	CAPITAL DE TRABAJO .....	60
5.7	FINANCIAMIENTO .....	62
5.8	FLUJO DE CAJA PROYECTADO .....	62
5.9	ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO .....	62
5.10	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	63
<b>CONCLUSIONES.....</b>		
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		
<b>Bibliografía.....</b>		
<b>Anexos .....</b>		

## RESUMEN EJECUTIVO

ATrame CIA. LTDA., surge ante la necesidad de proporcionar a las empresas y personas un servicio de apoyo en las actividades operativas de cada una; servicio que se plasma en realizar las diligencias ante dos de las instituciones públicas más burócratas y con normas y procedimientos cambiantes, como lo son la Corporación Aduanera Ecuatoriana y el Servicio de Rentas Internas.

Este grupo empresarial está formado por las Señoritas Tania Ruiz, Kerlly Moncayo y Zoraya Troya estudiantes de Ingeniería Comercial y Economía respectivamente.

ATrame CIA. LTDA., requiere una inversión inicial de comenzar USD 12.000,00 para lo cual busca un financiamiento del 100% del monto requerido.

La oportunidad de negocio es clara, debido al auge de la globalización, provoca a su vez un crecimiento notable en las operaciones de comercio exterior, esto es: importaciones y exportaciones; así como un mayor número de usuarios en las dependencias gubernamentales. La competencia en esta área se destaca por la informalidad, lo cual ocasiona gastos a la empresa que tributariamente no le sirven de mucha ayuda.

La rentabilidad del proyecto en un análisis de 5 años es del: **76.91%**, el valor neto presente es de USD **28.942.07** el periodo de pago descontado es de 0.96 años, lo que equivale a que la inversión sería recuperada en un años.

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto ha surgido como un requisito de graduación, sigue el objetivo de generar ideas innovadoras a un mundo internacional competitivo. Esta idea de negocios está siendo desarrollada por estudiantes del cuarto año de economía e ingeniería comercial de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, para el nacimiento de la idea desarrollamos un ejercicio de lluvia de ideas en base a necesidades insatisfechas en nuestro mercado, evaluamos las ideas con mayor relevancia resultando ganadora “Plan de Negocio de una Agencia de Tramites”

El proyecto de este plan de negocios está enfocado a todo lo que tiene que ver con tramites ciudadanos más frecuentes, consiste en dar información y el conocimiento de procesos para tramites en instituciones públicas del estado como son SRI, CAE y SUPERCIAS.

Buscando que la sociedad de la información sea una realidad del país y para esto los factores más importantes son: dar información adecuada, transparencia y actualización constante. Dispuestos a hacer todo el proceso respectivo como el cliente lo solicite, el servicio de mensajería en cada tramite será como un valor agregado. En la actualidad no hay una agencia en donde se encuentre información con todos los requisitos y dando asistencia personalizada, con este proyecto nosotros queremos evitar que las empresas gasten tiempo y dinero.

## **Capítulo I**

### **Antecedentes:**

#### **1.1 ORIGEN DE LA IDEA**

##### **1.1.1 IMPORTANCIA DEL TEMA**

Actualmente, existen pocas empresas en el mercado que ofrecen a las empresas un servicio personalizado dedicado a resolver diligencias públicas; o que en su defecto ofrecen el servicio pero no de manera integral. Por otro lado, están los tramitadores, quienes si bien ofrecen el servicio, no garantizan la calidad no sólo del servicio sino de llevar a cabo el trámite.

Como hoy en día, las fronteras se están aperturando y los negocios llegando a lugares remotos, aquello conlleva un crecimiento no sólo en el volumen de las operaciones de comercio exterior, sino también en papeleo. Esto exige por tanto, sólo agilidad en el servicio.

Muchas empresas hoy en día, debido al temor de recurrir a los tramitadores por la informalidad que implica hacen uso de su propio personal, que en muchas ocasiones no cumple el perfil adecuado para estas clases de gestiones sino también carecen del tiempo, puesto que los tramites públicos requieren un tiempo de 10 a 15 días para realizarse. Ejemplo de esto es el costo de emplear a dos personas para sacar un contenedor de aduanas, traducido en dinero cuesta USD 218,00 equivalente al sueldo de una persona en un mes.

Es ahí donde aparece ATRAME CIA. LTDA., como una agencia de servicios de trámites aduaneros, tributarios y contables. ATRAME CIA. LTDA., hace las largas colas por usted, aguanta el maltrato de los dependientes públicos por usted, y sobre todo, garantizándole calidad y agilidad en sus trámites.



### **1.1.2 QUE DEBEMOS ENTENDER POR TRÁMITE**

Por trámite se entiende cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o empresas del sector privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar."

Derivado de este lenguaje podemos distinguir seis tipos de trámites:

- Trámite para cumplir con una obligación.
- Trámite de conservación de información.
- Trámite para obtener un servicio.
- Trámite para obtener un beneficio.
- Trámite para realizar una consulta.

### **1.1.3 LA DIFERENCIA ENTRE UN TRÁMITE Y UN SERVICIO**

Dentro de la categoría genérica de trámites entran en realidad dos tipos de trámites.

- Por una parte, se encuentran aquellos trámites obligatorios para el particular, en donde la administración pública federal obliga al particular a entregar o conservar información.

- Por otra parte, se encuentran aquellos trámites mediante los cuales la administración pública pone a disposición del particular, beneficios, servicios, información para su consulta, o le abre la posibilidad de iniciar un procedimiento administrativo.

Así distinguimos entre el trámite obligatorio y el trámite potestativo.

Por ejemplo, la realización del trámite de constitución de una sociedad es de carácter obligatorio para todos aquellos que deseen realizar actividades económicas bajo el régimen de sociedad anónima.

En cambio, la realización del trámite para obtener una beca para estudiar en el extranjero, no es una obligación para quien desea estudiar en el extranjero, es un trámite potestativo que ofrece el Estado a aquellos estudiantes que reúnen ciertos requisitos y que desean recibir el beneficio de una beca.

Por lo tanto, en sentido estricto al hablar de trámite, debemos referirnos a trámites de carácter obligatorio, mientras que al hablar de servicios, nos referimos a trámites potestativos que realiza el particular con el fin de obtener un servicio, un beneficio, de realizar una consulta o de iniciar un procedimiento administrativo.

En el trámite es la administración pública federal quién obliga al particular a proporcionar o conservar información, mientras que mediante el servicio es el particular quién acude a la administración pública federal a fin de solicitar un beneficio, servicio o información o de iniciar un procedimiento administrativo.

#### **1.1.4 INICIO DE LOS TRÁMITES**

Se formó así en 1908 el patrimonio estatal de la Asistencia Pública, pero en nada se mejoró el servicio a los ciudadanos; más bien, ese enorme patrimonio territorial siguió siendo mal administrado, y las rentas que antes sostenían casas de salud, etc., se perdieron en el mantenimiento de una creciente burocracia, con sus consecuencias de crecimiento desmedido de poco control y muchos abusos.

La mala atención al público, la no especificación de requisitos, lo que provoca que el tramitante deba ir una y otra vez, las demoras y las colas son para los consultados, son los principales motivos de queja y precisamente este es el motivo por el este proyecto tiene como fin brindar un buen servicio de asistencia ciudadana en cuanto a tramites.

### **1.1.5 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

ATRAMÉ CIA. LTDA., ofrece realizar los siguientes trámites:

#### **1.) Trámites Societarios:**

- a. Constitución de Compañías.
- b. Liquidación de Compañías.
- c. Reformas Estatutarias.

#### **2.) Trámites Aduaneros:**

- a. Importaciones (Servicio Integral)
- b. Exportaciones (Servicio Integral)

#### **3.) Servicio Contable:**

- a. Revisión de contabilidad
- b. Realización de contabilidad
- c. Presentación de estados financieros
- d. Rev. Y real. Declaración de IVA
- e. Rev. Y real. Declaración de Retención Impuesto a la Renta.
- f. Rev. Y real. Declaración de Impuesto a la Renta.
- g. Anexos de SRI.

### ***Tramites societarios:***

En lo que se refiere a trámites societarios, la misma va dirigida para todo tipo de empresas, ya sea: sociedad anónima, compañías limitadas, de economía mixta, en comandita simple, empresas unipersonales de responsabilidad limitada; en lo tocante a la constitución, liquidación y reformas societarias. Debido a que estos trámites requieren no sólo de muchos papeleos, recolección de firmas, sino también de tiempo y de contar con abogados; muchas empresas no cuentan con un departamento jurídico que lleve a cabo estos trámites.

El servicio que ATRAME ofrece realizar todos estos trámites en lugar del cliente, desde los trámites en ventanillas, hasta la recolección de firmas incluyendo la de un abogado, así como el brindar asesoría jurídica gratuita por la misma. El servicio incluye por tanto, no sólo el papeleo, sino la entrega de toda la documentación al cliente, para que de esta manera, el cliente pueda dedicar sus recursos y tiempo en las actividades propias del giro de negocio.

### ***Trámites aduaneros:***

En lo que se refiere a trámites aduaneros, la misma va dirigida a empresas que realicen todo tipo de operaciones de comercio exterior, ya sea importaciones o exportaciones, bajo cualquier modalidad de régimen aduanero. Este va dirigido por tanto no sólo a empresas, sino también a personas naturales.

El servicio para exportaciones:

- 1.) Llenado y presentación del DAU (Declaración Aduanera Única).
- 2.) Presentación de documentación en Aduanas.
- 3.) Obtención del conocimiento de embarque.
- 4.) Contacto al transporte y estibada de la mercadería al y en el puerto.
- 5.) Obtención de certificados adicionales para el caso de mercadería con requisitos especiales para exportarse.

El servicio para importaciones:

- 1.) Llenado y presentación del DAU (Declaración Aduanera Única).
- 2.) Presentación de documentación en Aduanas.
- 3.) Obtención del conocimiento de embarque.
- 4.) Trámites para pago de aranceles e impuestos en el Banco.
- 5.) Contacto al transporte y estibada de la mercadería al y en el puerto.
- 6.) Tramites de garantía aduanera.

Ambas incluyen la entrega de la documentación al cliente.

### ***Servicios Contables:***

Va dirigido a todo tipo de empresas así como personas naturales que requieran los servicios de un contador o presentación de declaración de impuestos al Servicio de Rentas Internas.

El paquete incluye realización y revisión integral de la contabilidad, incluyendo la presentación de estados financieros, declaración de impuestos y anexos para el fisco.

## **CAPÍTULO II: ESTUDIO DE MERCADO**

### **2.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 Objetivo general**

- Poder realizar un estudio profundo ha cerca de las necesidades específicas dentro de la ciudad de Guayaquil en cuanto a tramites, conociendo de esta manera la demanda y la oferta, para descubrir el nicho al cual debemos enfocarnos al crear este plan de negocio.

#### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de responsabilidad de las empresas.
- Conocer características del mercado.

- Definir mercado objetivo.
- Definir a nuestro consumidor.
- Definir características generales de la AGENCIA.
- Determinar el Rango de precios.
- Conocer características del mercado que ya esta captado por la competencia.
- Determinar nuestros posibles competidores.
- Determinar nuestros potenciales clientes.

## **2.2 NECESIDADES Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

Debido a que nuestro proyecto tiene que ver con la realización de trámites, necesitamos fuentes de información actualizada en cuanto al número de empresas las cuales son grandes, medianas, pequeñas y microempresas ubicadas en la ciudad de Guayaquil la cual fue proporcionada por la Superintendencia de Compañías y una vez definidas podremos a través de encuestas tener una idea clara del mercado.

La información que nos interesa conocer es: ¿Qué tipo de trámite son los más frecuentes en las empresas de Guayaquil?

## **2.3 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

Basándonos en información que nos proporcionen las empresas, realizaremos una investigación, lo cual nos ayudara a conocer los problemas más frecuentes en la realización de tramites ya sean tributarios o de otra índole, determinar el nicho o segmento al cual estará dirigido el servicio y comprender con mayor claridad el panorama actual de una empresa que ofrezca un similar servicio con el objetivo de encontrar alguna deficiencia, la cual podamos acoger y desarrollar mejorándolo y si es posible hacer un nicho en el cual aun no se haya incursionado o cuya demanda no esté abastecida en su totalidad y así poder llegar a una demanda no captada.

### **2.3.1 Justificación**

El principal motivo para realizar este proyecto es con el fin de proporcionar soluciones a las empresas cuando estas realicen tramites y a través de esta investigación obtener resultados fidedignos y confiables, los cuales no permitan tener una idea clara del nicho de mercado para así aventurarnos en una Investigación de tipo cuantitativa, que nos corrobore si existe una demanda atractiva para nuestro proyecto y servicio a ofrecer.

### **2.3.2 Diseño de la Investigación**

El diseño utilizado es el trasversal porque implican la recolección de datos en un solo corte en el tiempo y se ajusta a nuestro estudio, por medio de entrevistas y encuestas a las empresas en la ciudad de Guayaquil.

### **2.3.3 Información que necesitamos**

La información que necesitamos conocer a fondo es el mercado de trámites y agencias que se dedican a este servicio en la ciudad de Guayaquil, para tener una idea y conocer nuestro nicho de mercado, dentro de lo que se necesita para la realización de este proyecto esta que tipo de tramites habitualmente realizan las empresas, cual es el mayor problema al momento de realizarlos, si tiene personal capacitado para realizar estos trámites, si ellos tienen conocimiento de alguna agencia que realice estos trámites, si les gustaría que exista una agencia que les realice esta variedad de trámites y que les estimularía a utilizar su servicio.

### **2.3.4 Tipo de Investigación Requerida**

Para encontrar información se considero ir a las empresas ubicadas en la ciudad de Guayaquil partiendo de una entrevista para realizar una investigación cualitativa, para la obtención de mas información consideramos necesario acudir a estas instituciones como lo son la Superintendencia de Compañías, SRI, considerando también prudente conseguir datos secundarios vía Internet.

### **2.3.5 Recolección de Datos**

Las entrevistas realizadas fueron dirigidas a un grupo de 10 empresas ubicadas en el centro y norte de la ciudad de Guayaquil las cuales se dedican a distintas actividades económicas como lo son:

- D.C. COMPRA Y VENTA DE COMPUTADORES
- TECNIWASH S.A ACTIVIDADES DE LAVADO, LIMPIEZA
- RUEDA & RUEDA CAR. CIA. LTDA. AGENCIA DE TRANSPORTE.
- PARLAGRECO S.A. SERVICIOS DE INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO
- BPM - ASESORIA EN PRACTICAS GERENCIALES C. LTDA  
ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN
- COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO PASCUALES
- D.E.S DISTRIBUIDORA ECUATORIANA DE SUMINISTROS
- CAMISERIA FIERRO ROPA PARA CABALLEROS.
- D'VINI ALMACENES DE ROPA PARA CABALLEROS.
- CARRARSA CONSTRUCCION VIAL.

Cabe recalcar que las entrevistas fueron realizadas personalmente con cada uno de los administradores de las distintas empresas.

### **2.3.6 Desarrollo del Cuestionario**

Las preguntas realizadas a las empresas, fueron con el objetivo de recaudar mayor cantidad de información.

Las entrevistas fueron de manera formal ya que fueron realizadas con los administradores de cada una de las empresas.

Las preguntas fueron abiertas en las que podían dar su opinión acerca de las falencias de los servicios que prestan los contadores o cualquier otra institución que les realizara el servicio.

### **2.3.7 Guía del Moderador**

Para obtener información necesitamos ir a las fuentes es decir hablar directamente con los administradores de las empresas seleccionadas.

Para recaudar información, los moderadores fueron las tres personas del proyecto en cuestión. Las empresas entrevistadas se portaron muy amables y nos dieron su opinión y consejos de posibles errores en los que no debíamos caer.

### **2.3.8 Técnicas de Muestreo**

Para la realización del estudio a través de las entrevistas se consideró prudente seguir un muestreo de juicio para que nos de un buen resultado.

### **2.3.9 Resultados**

De las entrevistas realizadas a las empresas, los resultados fueron:

- Los trámites que realizan habitualmente son: trámites en el SRI, en la SUPERCIAS y en la CAE.
- Ellos consideraban que todos los trámites eran importantes realizarlos.
- Una parte respondió que tenía personal encargado para realizar estos trámites.
- Algunos respondieron que no conocían la existencia de agencias que realizaran todos los trámites.
- También respondieron que si les gustaría que existiera una agencia que realice toda variedad de trámites y que estaría dispuestos a pagar un precio que se ajuste a su presupuesto.

### **2.3.10 Conclusiones**

La mayoría de los entrevistados les gusto la idea del servicio.

Es coherente realizar una investigación cuantitativa para evaluar la creación de una agencia de trámites para empresas pequeñas, microempresas y personas obligadas y no obligadas a llevar contabilidad.

No existe inconveniente a simple vista en el servicio de trámites, sin embargo, si se realiza una estudio más minucioso, podríamos darnos cuenta si realmente existirá problemas al momento de crearla.

## 2.4 INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

### 2.4.1 Metodología

#### 2.4.1.1 Método de Encuesta

Analizando el mercado de trámites, se optó en nuestro proyecto encuestas personales a empresas pequeñas y microempresas de Guayaquil así como también a personas naturales obligadas y no a llevar contabilidad.

#### 2.4.1.2 Método de Observación

Por el método de la observación definimos con que método será medida las respuestas de los encuestados, además nos podrán decir su opinión acerca de las preguntas, con la muestra es analizar el mercado de tramites.

Vamos a optar por la observación personal porque nos daremos cuenta de la reacción de las personas.

### 2.4.2 Muestreo y Tamaño de la Muestra

Para este proyecto se escogió una muestra aleatoria de empresas ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

Esta población asciende a 19497 que es el total de las empresas:

#### Tamaño de la población finito

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z_{\alpha/2}$  = Valor estándar para un nivel de significación dados

$\alpha$  = Nivel de significación de la muestra

$i$  = Precisión o error de la muestra esperado

$p$  = Proporción (probabilidad de éxito)

$q = 1 - p$  (probabilidad de fracaso)

$p$  y  $q$  son proporciones para poblaciones finitas y son iguales a 0.5 cada una. Asumimos una distribución normal y un nivel de confianza del 95% y una precisión de 0.05 por lo tanto:

**Población conocida**

<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="background-color: yellow;"><b>Tamaño muestral</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">73</td> </tr> </table>	<b>Tamaño muestral</b>	73	z 1,96 (a=0,05) 2,58 (a=0,01)
	<b>Tamaño muestral</b>		
	73		
	1,96		
	p (frecuencia esperada del parámetro)		
	0,05		
	i (error que se prevee cometer)		
	0,05		
	Población		
	19497		

Para determinar la muestra de las personas naturales se tomo los datos en el servicio de rentas internas, es decir tenemos una población conocida el número de personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las no obligadas a llevar contabilidad para poder hacer un estudio de las preferencias y necesidades a la hora de hacer tramites en las instituciones del sector público, se pudo determinar una muestra de 72 personas.

- **Población conocida**

Personas			
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="background-color: yellow;"><b>Tamaño muestral</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">72</td> </tr> </table>	<b>Tamaño muestral</b>	72	z 1,96 (a=0,05) 2,58 (a=0,01)
	<b>Tamaño muestral</b>		
	72		
	1,96		
	p (frecuencia esperada del parámetro)		
	0,05		
	i (error que se prevee cometer)		

	0,05
	Población
	9162

### 2.4.3 Diseño del Cuestionario

Este cuestionario fue estructurado para obtener la información necesaria del segmento de mercado, conocer nuestros competidores y nuestros futuros clientes.

Las tres personas a cargo del proyecto elaboraron el cuestionario revisando constantemente para que no exista ningún error y estén bien estructuradas las preguntas

### 2.4.4 Análisis de Datos

Se lo realizó con el programa SPSS, del cual nos valimos para hacer análisis estadístico que nos revele los posibles resultados del comportamiento del mercado. También utilizamos tablas de frecuencias y gráficos. Todo esto con el objetivo de obtener resultados confiables que sustente sólidamente nuestra investigación

### 2.4.5 Análisis de la Encuesta

#### EMPRESAS

#### EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MICROEMPRESA	25	35,2	35,2%	35,2
	EMPRESA PEQUEÑA	18	25,4	25,4%	60,6
	EMPRESA MEDIANA	17	23,9	23,9%	84,5
	EMPRESA GRANDE	11	15,5	15,5%	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

De las 72 empresas de la muestra el 35,2% son microempresas, el 25,4% son empresas pequeñas, el 23,9% son empresas medianas y el 15.5% son empresas grandes.

**QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TRAMITES EN EL IEES	5	7,0	7,0	7,0
4. TRAMITES MUNICIPALES	9	12,7	12,7	19,7
TRAMITES ADUANEROS	22	31,0	31,0	50,7
TRAMITES SOCIETARIOS	20	28,2	28,2	78,9
TRAMITES CONTABLES	15	21,1	21,1	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Los trámites más frecuentes en las empresas encuestadas son los societarios, los aduaneros y los contables los cuales tienen los mayores porcentajes.

**CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid DIFICULTAD PARA MOVILIZARSE	4	5,6	5,6	5,6
MUCHOS COSTOS	21	29,6	29,6	35,2
FALTA DE TIEMPO	33	46,5	46,5	81,7
DESCONOCIMIENTO DEL PROCESO	13	18,3	18,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

De las empresas encuestadas el mayor problema que ellos encuentran al momento de realizar los trámites es que les resulta muy costosos, también la falta de tiempo y también el desconocimiento del proceso.

**TIENE PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR DE ESTOS TRAMITES**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NO	44	62,0	55,6	62,0
SI	27	38,0	44,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Las empresas encuestadas respondieron que no todas cuentan con personal capacitado para realizar estos trámites en un 55.6% mientras que el 44.3% contestó que sí cuentan con este personal.

**QUIEN REALIZA ESTOS TRAMITES DENTRO DE SU EMPRESA?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid UNA AGENCIA	20	28,2	28,2	28,2
PERSONAL DE LA EMPRESA	26	36,6	36,6	64,8
UN MENSAJERO	9	12,7	12,7	77,5
UN CONTADOR PRIVADO	16	22,5	22,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

De todos los encuestados el 36.6% respondió que cuenta con personal en la empresa que realiza los trámites, mientras que un 22.5% contestó que los realiza un contador privado, un 28.2% respondió que una agencia los realiza y un 12.7% contestó que el mensajero de la empresa realiza todos los trámites.

**TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NO	27	38,0	63.6	38,0
SI	44	62,0	36.4	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Según los resultados el 63.6% no tiene conocimiento sobre agencias dedicadas a realizar todos estos tipos de trámites mientras que el 36.4% tiene conocimiento sobre agencias que si realizan estos trámites.

**LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA AGENCIA QUE REALICE LOS TRAMITES ANTES MENCIONADOS Y ENTREGUE LOS DOCUMENTOS?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NO	25	35,2	35,2	35,2
SI	46	64,8	64,8	100,0
Total	71	100,0	100,0	

**EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ	13	18,3	18,3	18,3
	MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	20	28,2	28,2	46,5
	REDUCCION DE COSTOS	38	53,5	53,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

El 35.2% de los encuestados respondió que no les gustaría que existiera una agencia que realice estos trámites mientras que el 64.8% dijo que si les gustaría que existiera y que les estimularía a contratar el servicio si les permitiese reducir costos y si la agencia es eficiente, segura y sobre todo rápida.

**LE GUSTARÍA USAR UNA TARJETA DE AFILIACIÓN CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NO	33	46,5	46,5	46,5
	SI	38	53,5	53,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

**CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARJETA DE AFILIACION**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50% Efectivo y 50% a Plazos mensual	13	18,3	18,3	18,3
	30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual	40	56,3	56,3	74,6
	100% Efectivo y 0% a Plazos mensual	18	25,4	25,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

También se pudo concluir que el 53.5% está de acuerdo con que haya una tarjeta de afiliación con la cual se obtenga beneficios y descuentos mientras que un 46.5% respondió que no.

Con la tarjeta de afiliación ellos están dispuestos a pagar del 30%-40% en efectivo y 70%-60% a crédito.

## PERSONAS NATURALES

### QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN?

	Frecuen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TRAMITES CONTABLES- TRIBUTARIOS	37	51,4	51,4	51,4
TRAMITES ADUANEROS	22	30,6	30,6	81,9
TRAMITES MUNICIPALES	6	8,3	8,3	90,3
TRAMITES EN EL IESS	7	9,7	9,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

### Con que frecuencia realiza tramites

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid diario	19	26,4	26,4	26,4
semanal	21	29,2	29,2	55,6
mensual	24	33,3	33,3	88,9
anual	8	11,1	11,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

La mayor parte de las personas encuestadas respondió que los trámites que más realizan son los contables-tributarios mientras que el 30.6% contestó que realizan trámites aduaneros y el 8.3% y 9.7% realizan trámites municipales y del IESS respectivamente.

La frecuencia con la que más realizan estos trámites es de manera mensual mientras que le sigue con un 29.2% la frecuencia semanal.

**Ha utilizado los servicios de los tramitadores ilegales**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid si	29	40,3	40,3	40,3
no	43	59,7	59,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Qué opinas del servicio de los tramitadores ilegales**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid muy bueno	16	22,2	22,2	22,2
bueno	23	31,9	31,9	54,2
regular	20	27,8	27,8	81,9
malo	13	18,1	18,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

La mayoría de las personas no han utilizado el servicio de los tramitadores mientras que las que han hecho uso de su servicio los mayores porcentajes que se obtuvieron fueron que el servicio de estos es bueno y regular.

**Le gustaría que existiera una agencia que resuelva todo tipo de trámite**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SI	57	79,2	79,2	79,2
NO	15	20,8	20,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**En caso de que su respuesta es "si" que le estimularía a usar su servicio**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid REDUCCION DE COSTOS	23	31,9	31,9	31,9
MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	16	22,2	22,2	54,2
EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ	17	23,6	23,6	77,8
TODO TRÁMITE EN UNA AGENCIA	14	19,4	19,4	97,2
todo lo antes mencionado	2	2,8	2,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Donde le gustaría que estuviera la agencia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid norte	11	15,3	15,3	15,3
sur	23	31,9	31,9	47,2
centro	38	52,8	52,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

La gran mayoría les gustó la idea que existiera una agencia que les resuelva estos trámites y que les estimularía a contratar el servicio solo si el mismo les permitirá reducir sus costos y sobre todo que la agencia sea eficiente y rápida

**Le gustaría usar una tarjeta de afiliación con beneficios, la cual tenga un costo mensual y con ella tenga ciertos privilegios como descuentos en cada uso**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid si	54	75,0	75,0	75,0
no	18	25,0	25,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

#### Cuanto estaría dispuesto a pagar por esta tarjeta de afiliación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100% Efectivo y 0% a Plazos mensual	30	41,7	41,7	41,7
	30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual	34	47,2	47,2	88,9
	50% Efectivo y 50% a Plazos mensual?	8	11,1	11,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Más de la mitad respondió que les parecía bien que existiese una tarjeta de afiliación y que estarían dispuestos a pagar gracias a esta del 30%-40% al contado y del 70% al 60% a plazos.

#### 2.4.6 CONCLUSIONES

Como conclusión el mercado potencial o nuestro nicho de mercado según el análisis estadístico basado en las opiniones son las microempresas, las empresas pequeñas y las personas naturales obligadas y no a llevar contabilidad; ya que las empresas cuentan con personal propio pero que no están completamente capacitados y las personas no tienen un contador que los ayude. No todos tienen conocimientos sobre agencias que realicen estos servicios por lo que si les gustaría la idea de una agencia para que les resuelva estos trámites y que les estimularía a contratarla la eficiencia, la seguridad y sobre todo la rapidez.

Opinaron que les gustaría mucho que exista una tarjeta de afiliación con las cuales puedan obtener beneficios y descuentos, con la cual puedan pagar una parte al contado y la otra a crédito.

## **CAPITULO III: ESTUDIO ORGANIZACIONAL**

### **3.1 ASPECTOS LEGALES**

Para poder llevar a cabo nuestro plan de negocio es necesario primero cumplir con los requisitos que la ley exige para garantizar el correcto funcionamiento y posterior desempeño de la empresa, por lo cual es necesario realizar un informe sobre los pasos a seguir en cada ente regulador. Se debe tener en cuenta que se exige el auspicio de un abogado civil para poder realizar los trámites legales en la Superintendencia de Compañías.

#### **3.1.1 Constitución Legal de la Empresa**

Una vez que se logra un acuerdo con el abogado auspiciante, se procederá a constituir legalmente la empresa en la Superintendencia de Compañías. Los servicios legales requieren de una inversión de \$200.00 más el valor de las tasas y otros gastos. Este trámite toma aproximadamente 28 días laborables.

Como nuestra compañía es de responsabilidad limitada debemos regirnos a través de los siguientes requisitos:

**El nombre.-** En esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Guayaquil.

**Solicitud de aprobación.-** La presentación al Superintendente de Compañías o a su delegado de tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado.

**Capital mínimo.-** Para el siguiente paso se procede a abrir la cuenta de integración de capitales de la compañía en uno de los bancos del sistema financiero nacional y obtener el respectivo certificado, el capital mínimo con que ha de constituirse la compañía es de cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación. La documentación

necesaria para abrir la cuenta mencionada son: Copia de la cédula de identidad de los accionistas, carta del representante legal dirigida al banco solicitando la apertura de la cuenta e indicando el monto de la aportación y certificado original de la reserva del nombre emitido por la Superintendencia de Compañías.

Luego, se deben realizar las escrituras de la compañía en una de las notarías de la ciudad de Guayaquil. El trámite toma 2 días y se requieren \$50.00. La documentación requerida es la siguiente: Copia de cédula de identidad y del certificado de votación del último proceso electoral de los socios de la compañía, la minuta elaborada por el abogado auspiciante, el certificado original de la apertura de la cuenta de integración de capitales y el certificado original de la reserva del nombre emitido por la secretaría general de la Superintendencia de Compañías.

### **3.1.2 LICENCIA ADUANERA**

**Persona Jurídica.-** Solicitud dirigida al Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, suscrita por el representante legal de la compañía o empresa, acompañada de los siguientes documentos, los cuales podrán presentarse de conformidad con el Art. 25 de la Ley de Modernización del Estado en copias fotostáticas debidamente certificadas por Notario, con la salvedad de aquellos que expresamente sean requeridos en original:

- Escritura de constitución de la compañía o empresa, debidamente inscrita en el Registro Mercantil en la que se contemple como objeto social la prestación de servicios como Agente de Aduanas. La persona jurídica deberá acreditar un patrimonio de US \$ 50.000 (CINCUENTA MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA).
- Nombramiento vigente del(los) representante(s) legal(es) debidamente inscrito(s) en el Registro Mercantil.
- Cédulas de ciudadanía y certificado de votación de los socios y representantes legales.

- Certificado de cumplimiento de obligaciones con la Superintendencia de Compañías.
- Certificado de socios emitido por la Superintendencia de Compañías en original, si la persona jurídica está sujeta al control y vigilancia de esta entidad.
- Prueba documental de que el(o los) representante(s) legal(es) de la compañía tenga(n) la calidad de Agente de Aduana.
- Certificación original de que los representantes legales y socios no sean deudores en mora con entidades u organismos del sistema financiero público y privado en original.
- Declaraciones de impuesto a la renta de los dos últimos ejercicios económicos, de haber tenido actividad económica en el país, de la persona jurídica y de los representantes legales y socios; o, en su caso, declaración juramentada acerca de que no se ejerció actividad económica en ese período.
- Declaración juramentada en la que cada uno de los representantes legales los socios señalen expresamente que no se encuentran incurso en ninguna de las causales de impedimento contempladas en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Aduanas.
- De cada uno de los socios y representantes legales los documentos estipulados en los numerales 5, 6, 7 y 8 de los requisitos para personas naturales.
- Lista del personal que labora en la compañía con número de cédula y número de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en caso de haberlo.
- Todos los demás requisitos que estén contemplados en la Codificación de la Ley Orgánica de Aduanas, su reglamento general; y, disposiciones emanadas de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.

Tanto las personas naturales como jurídicas deberán adjuntar a la solicitud respectiva el comprobante de pago de la tasa de postulación, determinada en este reglamento.

### **3.1.3 CONDICIONES TRIBUTARIAS**

Para contar con los permisos necesarios es vital cumplir una serie de requisitos para obtenerlos previo a la respectiva solicitud de los mismos. Los organismos competentes y regulatorios para una agencia de trámites son el S.R.I, el Benemérito Cuerpo de Bomberos, y el Municipio de Guayaquil, los cuales otorgarán, luego de cumplir los debidos requerimientos, el Registro Único de Contribuyente, Permiso de Funcionamiento de los Bomberos, y el Permiso Municipal de Funcionamiento. Hay que mencionar que deben obtenerse en el mencionado orden debido a que se necesita la documentación del posterior para obtener cada permiso.

#### **3.1.3.1 Registro Único del Contribuyente**

Uno de los requisitos que debemos de cumplir al crear nuestra compañía es la obtención del RUC y esto se lo realiza en el Servicio de Rentas Internas (SRI) y este es necesario actualizarlo anualmente. Para obtener el documento para la inscripción del Representante Legal y Gerente General de una empresa se deben cumplir los siguientes requisitos: original y una copia de la cédula de identidad o de ciudadanía y el original del certificado de votación del último proceso electoral, hasta un año posterior a su emisión por parte del Consejo Nacional Electoral (CNE).

Como nuestra compañía es de carácter privada y está bajo el control de la Superintendencia Compañía debemos regirnos bajo los siguientes requisitos:

- Formulario RUC 01 A y RUC 01 B, suscritos por el representante legal
- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil
- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil

- Original y copia de la hoja de datos generales emitido por la Superintendencia de Compañías
- Original y copia de cédula de identidad, ciudadanía o pasaporte del representante legal
- Original del certificado de votación
- Original y copia de la planilla de servicio eléctrico, o consumo telefónico, o consumo de agua potable, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.
- Original y copia del comprobante de pago del impuesto predial, puede corresponder al del año actual, o del inmediatamente anterior; u,
- Original y copia del contrato de arrendamiento vigente a la fecha de inscripción

Una vez obtenido el RUC la compañía estará obligada a presentar la declaración anual de impuesto a la renta, la declaración mensual del impuesto al valor agregado y a llevar la contabilidad de la compañía.

### **3.1.3.2 Permiso de Funcionamiento de los Bomberos**

Como siguiente paso tenemos que obtener el Permiso Funcionamiento de los Bomberos. Se debe solicitar previamente una inspección en la que se debe cumplir con la adquisición de los extintores de incendios que serán instalados por miembros del BCBG según las dimensiones del local comercial. La Oficina Técnica de Prevención contra Incendios otorga este documento, cuyo costo es de \$8.00, valor que debe cancelarse únicamente en el Banco de Guayaquil. Este trámite debe ser renovado anualmente.

Los documentos necesarios para obtener el permiso son los siguientes: original y una copia del RUC actualizado, una copia de la escritura de la constitución de la empresa, una copia del nombramiento del representante legal de la compañía, copia a color de la cédula de identidad y copia del certificado de votación del representante legal de la empresa y la factura original de la compra de extintores de incendios. Estos extintores deberán ser recargados anualmente y la factura es indispensable para renovar el permiso. En caso de que una persona que no sea la representante legal proceda a realizar el

trámite, deberá portar un poder notariado que autorice dicho trámite junto con una copia de su cédula de identidad.

### **3.1.3.3 Permiso Municipal de Funcionamiento**

Como paso final es necesario obtener el permiso de funcionamiento de establecimiento. Este documento es emitido en la ventanilla número 41 en el Municipio de Guayaquil. Esta tasa tiene un costo de \$32.00 y el trámite dura un promedio de 15 días laborables que corresponden a la inspección de la agencia por parte del personal del municipio. El permiso debe ser renovado anualmente.

Los documentos necesarios para obtener el documento son: tasa única de trámite, solicitud para habilitación de locales de servicios, copia de la cédula de ciudadanía, copia del RUC, copia del nombramiento del representante legal, carta de autorización para la persona que realice el trámite, copia de la patente del año a tramitar, copia de predios urbanos y croquis detallado del lugar donde está ubicado el negocio. Además de estos requisitos básicos, se deben cumplir otros requisitos de acuerdo al establecimiento.

## **3.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Los aspectos administrativos tomados en cuenta en la realización de este proyecto son la elaboración del organigrama de la empresa, la definición de las políticas administrativas y la de descripción de cada función.

### **Leyes especiales que regirán la actividad económica de “ATrame”.**

- Ley de Régimen Municipal.
- Código civil.
- Código de trabajo.
- Ley de compañías

#### **3.2.1 Organigrama**

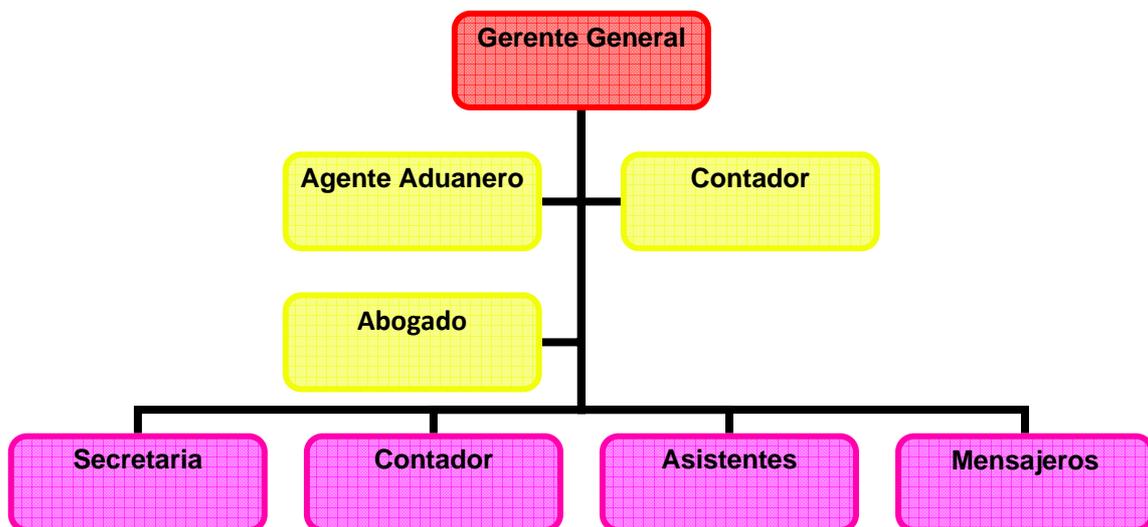
El personal con el que contaremos será:

- 1 Gerente General, con un sueldo base de \$ 800.00
- 1 Secretaria, con un sueldo base de \$ 300.00
- 1 Contador, con un sueldo base de \$ 700.00
- 4 Asistentes, con un sueldo base de \$ 300.00 cada uno
- 2 Mensajero, con un sueldo base de \$ 300.00 cada uno

También contaremos con 3 personas más que serán contratadas por honorarios profesionales las cuales son:

- 1 Abogado
- 1 Agente Aduanero
- 1 Contador

Estas personas tendrán un sueldo del 15% de los ingresos.



### 3.2.2 Políticas internas

Las instalaciones de la agencia servirán tanto para ofrecer el servicio de realización de los trámites como para la administración de la empresa. El horario de atención al público será a partir de las ocho y media de la mañana (08:30) hasta las cinco y media de la tarde (17:30) de lunes a viernes.

En cuanto a la vestimenta de nuestro personal, el gerente general, el contador, la secretaria y los asistentes deberán vestir formalmente. Mientras que los mensajeros usarán un uniforme proporcionado por la empresa en el cual llevará el logo que nos identifica. Finalmente para el personal contratado por

honorarios profesionales podrá vestir semiformal o se le dará a elección de ellos mismos.

A parte de todo tendremos las siguientes políticas:

- Cumplir con puntualidad el horario de trabajo.
- Establecer relaciones cordiales entre todos los colaboradores que conforman la agencia.
- Atender con prontitud y amabilidad los requerimientos y solicitudes de los clientes.
- Presentar una imagen impecable en cuanto al personal y la oficina.
- Velar por el buen uso de las instalaciones y esforzarse por la optimización de todos los gastos necesarios para el buen desenvolvimiento de cada una de las tareas asignadas.

Nuestro negocio es una agencia de trámites, orientado a satisfacer las necesidades del cliente, contara con la infraestructura adecuada, para que el usuario se sienta complacido con el servicio.

### **3.2.3 Descripción de Funciones**

La función básica de las socias será la definición de metas y estrategias para la empresa.

Las socias gestoras, Tania Ruiz, Kerlly Moncayo y Andrea Troya tendrán por funciones básicas: el manejo de la publicidad, obtener y renovar permisos municipales y mercantiles para el funcionamiento de la oficina.

El gerente general se encargará de la evaluación y aprobación de planes y estrategias, supervisar la calidad del servicio brindado y el grado de satisfacción del cliente y del control de las actividades diarias del negocio.

Las funciones del contador serán: el manejo contable y financiero de la empresa, y la actualización de políticas tributarias y fiscales.

La secretaria tendrá por función el atender a los clientes, manejo del teléfono. Mínimo las personas que ocupen este cargo deben ser bachiller secundario.

Los mensajeros tendrán por función la entrega del servicio a las respectivas empresas que el cliente solicite. Mínimo las personas que ocupen este cargo deben ser bachiller secundario.

Los Asistentes tendrá por función el de realizar las transacciones de la parte contable-tributaria así como los tramites aduaneros ya que el personal será contratado con conocimientos de comercio exterior, entre otras labores administrativas.

Las personas contratadas bajo honorarios profesionales se encargarán de lo siguiente:

El contador verificará si la contabilidad de los clientes está bien realizada, revisará las declaraciones y pondrá su firma en los documentos.

El abogado para que realice los trámites de los clientes en lo que se refiere a la Superintendencia de Compañías.

El agente aduanero para que verifique que no haya ningún error en los trámites que los asistentes han realizado y también para dar cualquier asesoría.

Tanto las socias gestoras, como el gerente general, los asistentes, secretaria, contador y mensajeros laboraran tiempo completo.

#### **CAPITULO IV: PLAN DE MARKETING**

El plan de marketing para la agencia de trámites y mensajes, busca colocar a la agencia a la cabeza del mercado de trámites de todo tipo en la comunidad de Guayaquil. Se trata de una agencia de trámites dedicada exclusivamente empresas pequeñas, microempresas y personas naturales obligadas a llevar y no obligadas a llevar contabilidad. Es la primera y única agencia de estas características en nuestra ciudad.

ATRAMÉ fue una idea debido al aumento de trámites de respectivas compañía. Con el animo de reducir los costos y reflejado en el tiempo que demora un tramite.

Para cumplir con el objetivo de la agencia debemos fomentar la imagen de confianza, según la opinión recolectada de las encuestas a empresas y personas.

## **4.1 Agencia de trámites y sus vínculos con el resto de la economía**

Nuestro sector está relacionado con empresas pequeñas, microempresas y personas naturales obligadas y no a llevar contabilidad que forman parte de la economía la producción dentro del país es de mucha importancia para este proyecto ya que esta dirigido para toda actividad económica y por la creación de un nuevo negocio o empresa nos beneficiara ya que todas ellas al momento de realizar sus actividades necesitan de alguna agencia que pueda ayudarles con la realización de trámites, en esto influye mucho la estabilidad y los cambios que sufra el país sea por diversos índices entre estos el riesgo país que afecta directamente a todos los ecuatorianos con menos inversiones al país es decir las empresas cierra por falta de divisas, dinero en la economía.

A continuación, analizaremos los principales factores que influyen en la agencia de trámites.

### **4.1.1 Factores económicos**

En la parte económica, existen los siguientes factores: primero, que los costos fijos nomina servicios básicos, suministro de oficina mantenimiento de oficina depreciación y amortización. Segundo, los costos variables servicios prestados se eleven por encima de lo proyectado (4%), lo cual elevaría aun más los costos, reduciría nuestras utilidades y afectaría negativamente en el mercado. Por último, existe el riesgo de que la competencia reduzca sus precios de ventas, lo cual provocaría que ATRAME baje sus precios reduciendo sus ganancias.

La inflación, los aumentos en los salarios mínimos, los cambios en las tasas de interés estarían entre los otros factores que afectarían al negocio.

### **4.1.2 Factores tecnológicos**

Nuevos servicios están sustituyendo a los tradicionales; nuevas formas de comunicación aparecen continuamente; los equipos electrónicos y de cómputo se han vuelto de uso común ya que existen nuevas y mejores técnicas de servicios.

El cambio tecnológico se ha dado de manera importante, además, en los procesos de servicios de trámites; en los sistemas de facturación y de cobro, en la forma en que vemos y protegemos el medio ambiente.

La tecnología es un elemento importantísimo en cualquier tipo de negocio: fábricas, bancos, talleres, empresas de servicios, empresas manufactureras o comercios; negocios grandes o pequeños, todos ellos se ven afectados por los cambios en la tecnología. Es necesario estar enterado de estos cambios y evaluar la posibilidad de introducirlos al negocio.

#### **4.1.3 Factores políticos y legislativos**

Sistema institucional. El grado de poder que puede tener el Estado sobre empresa, es el mismo que el que puede tener sobre nuestra agencia.

La estabilidad y riesgos políticos. En nuestro país la estabilidad es un factor que nos preocupa para que no se produzca cambios bruscos en nuestra economía.

Llevar los libros, registros obligatorios exigidos para cada impuesto, en función del tipo de régimen al que esté acogido y las características jurídicas de cada empresa. Estos libros deben legalizarse.

Las leyes es otro factor importante en la agencia de trámite, ya que cualquier cambio que se efectuó puede influir de manera positiva o negativa en la elaboración de los trámites por ejemplo actualización o cambio de documentos, también puede ser nueva fórmula de declaración de impuestos.

#### **4.1.4 Factores socioculturales**

Unos de los factores que estaría relacionados con la creación y función de nuestra agencia encontrados en la sociedad son: los cambios en el nivel o grado de educación de la población y la tasa de crecimiento en cuanto a nuevas empresas.

#### **4.1.5 Factores internacionales**

Estamos en una nueva era mundial. Los países están abriendo sus fronteras cada vez más para poder comprar, vender más y mejores productos y servicios.

Tal apertura expone a los países y a las empresas a nuevos diseños tecnológicos y culturas.

El mundo, además, está cada vez más y mejor comunicado. Los consumidores están expuestos diariamente a todo tipo de información a través del internet, televisión, periódicos, revistas, etc. A través de esta información, el consumidor conoce una amplia variedad de productos y servicios que existen en otras partes del mundo y desea tener la posibilidad de adquirirlos.

Por estas razones, un cambio en los factores internacionales influirá, cada vez con mayor fuerza, en la agencia de trámites. En cualquier caso, la agencia tendrá que afirmarse en sus mercados mediante el perfeccionamiento de sus servicios, el aumento de los márgenes de utilidad y el conocimiento y manejo atinado de su mercado y de los canales de distribución.

#### **4.1.6 Resumen y Conclusiones del Entorno**

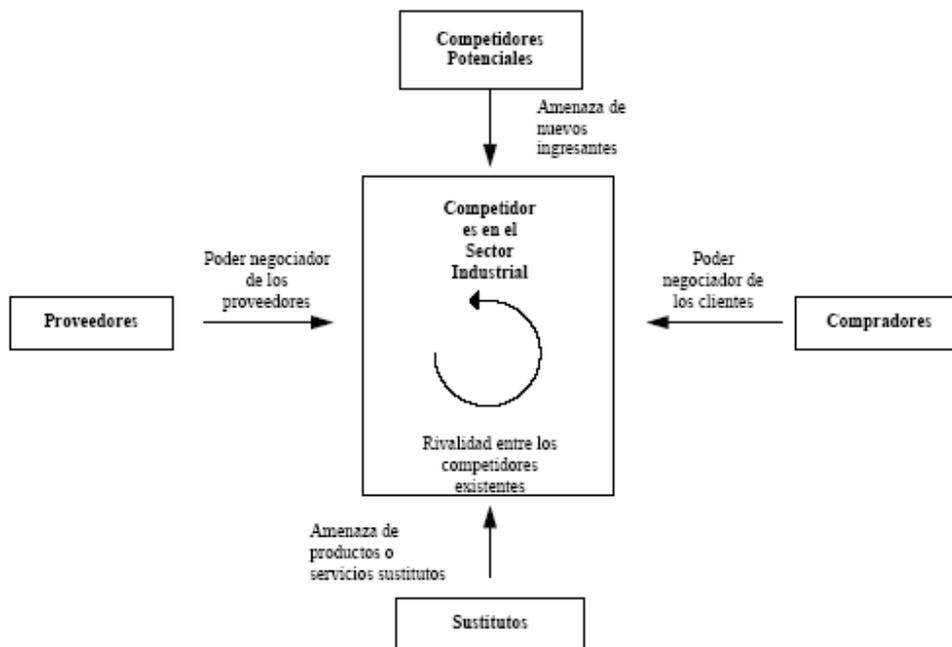
Como conclusión podemos definir diversos factores que estarán influyendo en nuestro entorno como la inflación, los aumentos en los salarios mínimos, los cambios en las tasas de interés y el incremento de los costos por encima de lo proyectado.

La aparición constante de nuevos productos, equipos electrónicos y softwares que se han vuelto de uso común; existen nuevas y mejores técnicas de servicios. Las leyes es otro factor importante en la agencia de trámite, ya que cualquier cambio que se efectuó puede influir de manera positiva o negativa en la elaboración de los trámites.

Otros de los factores que estaría relacionados con la creación y función de nuestra agencia encontrados en la sociedad son: los cambios en el nivel o grado de educación de la población y la tasa de crecimiento en cuanto a nuevas empresas.

## 4.2 AMBIENTE DE MERCADO

Está conformado por las fuerzas próximas a la empresa que afectan su capacidad para atender clientes. Una parte del éxito del plan de marketing depende de la adaptación que éste tenga tomando en cuenta el comportamiento de cada uno de estos factores. Las variables consideradas para este estudio son los siguientes tipos de mercado: competidor y competidores potenciales, proveedor, consumidor, y de bienes sustitutos.



### 4.2.1 Mercado Competidor

Dentro del mercado existen algunos competidores, por lo cual es necesario analizar a la competencia con el fin de eliminar algunas amenazas y así la propuesta de este proyecto sea de buena realización, en cuanto a una competencia directa en el mercado tenemos a las empresas TRIBUCONSUL S.A, Servicios Tributarios Integrados S.A, Bermeo & Asociados, Society, y SERVICONTI las cuales realizan trámites tributarios, Consorcio Villacreses & Pinzón S. A, A & E SALGUERO O. SERVICIOS ADUANEROS CIA. LTDA que realiza trámites aduaneros pero no la variedad de trámites que nosotros pretendemos realizar.

#### **4.2.1.1 Oferta de las agencia de tramites**

Las ofertas de servicio en trámites que existen en la ciudad de Guayaquil muestran características similares a continuación describiremos cada uno de los servicios que ofrecen las empresas de la competencia:

##### **1.- TRIBUCONSUL S.A.**

- Asesorías contables
- Declaración de impuestos (IVA, renta, herencias)
- Anexos
- Devoluciones de impuestos (IVA, retenciones, renta en exceso)
- Tramites varios (c)
- Constitución y liquidación de empresas

##### **2.- SOCIETY: ASESORES CONTABLES, TRIBUTARIOS Y FINANCIEROS**

- Declaraciones de IVA, retención en la fuente,
- Declaración patrimonial
- reclamos de IVA
- anexos
- impuestos municipales

##### **3.- BERMEO & ASOCIADOS**

- Asesoría contable administrativa y Tributaria.
- Actualización de la contabilidad, Declaraciones Tributarias, Anexos.
- Tramites en el IESS, MUNICIPIO.
- Tramites en el SRI como solicitud de Devolución de IVA, respuestas a Notificaciones, etc
- Constitución y liquidación de empresas

#### **4.- SERVICONTI**

- Balance general, estado de perdidas y ganancias, contabilidades atrasadas
- Asesoría mensual permanente o por horas
- Declaraciones de IVA y retenciones en la fuente
- Consep, IESS
- Auditorias departamentales,
- Tomas de inventarios, para personas naturales y jurídicas.
- Información actualizada con la nueva ley de equidad tributaria

#### **5.- Consorcio Villacreses & Pinzón S. A.**

- Elaboración y aprobación del VISTO BUENO (DUI o FUE) en la banca privada, corresponsal del Banco Central del Ecuador.
- Elaboración y obtención de CUPOS EN EL CONSEP (Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas), para diferentes productos.
- Elaboración y obtención de RESOLUCIONES DE LIBERACIÓN DE IMPUESTOS en la Corporación Aduanera Ecuatoriana CAE.
- Elaboración y obtención de todos los TRÁMITES ADMINISTRATIVOS QUE INDICA LA LEY ORGÁNICA DE ADUANAS LOA, y que son de competencia del Sr. Gerente General de la CAE.
- Elaboración y tramitación de los diferentes Trámites Aduaneros: importación, exportación a consumo, regímenes especiales y particulares o de excepción.
- Trámites de reclamos administrativos, entre otros.

#### **6.- A & E SALGUERO O. SERVICIOS ADUANEROS CIA. LTDA**

- Asesoría integral en el área de Comercio Exterior con Agentes fedatarios de aduanas a nivel nacional.

- In house en el proceso de importaciones y/o exportaciones, cuando nuestros clientes así lo requieran.
- Manejo de los procesos aduaneros dentro del marco legal, de acuerdo a la Ley Orgánica de Aduanas (L.O.A.), Utilizando adicionalmente el concepto JUST IN TIME para generar ventajas competitivas a nuestros clientes .

#### **4.2.1.2 Situación actual de la competencia**

En la actualidad las agencias dedicadas a hacer trámites contables-tributario no están bien constituidas ya que dentro de la ciudad de Guayaquil no se ubica un local u oficina donde ejerzan su trabajo, las agencias aduaneras si estarían siendo un competidor fuerte ya que tienen experiencia por el tiempo que llevan prestando sus servicios.

Esquema de venta de la competencia:

- Publicidad en internet.
- Ventas por medio de referencias

#### **4.2.1.3 Impacto del proyecto en la competencia**

El impacto de nuestro proyecto en la competencia tiene previsto a que el índice de precios sea analizado cuidadosamente para poder elevar el número de consumidores potenciales para nuestro mercado, ya que nuestra agencia tiene previsto obtener la mayor parte del mercado de empresas que trabajan con personal a excepción de los tramites contables-tributarios que nos enfocamos en empresas que cuentan con servicio tercerizado.

#### **4.2.1.4 Posible reacción de la competencia a la introducción del proyecto**

Se pronostica que, como reacción de la competencia a la introducción del proyecto, ocurra un leve aumento en la publicidad de parte de las empresas competidoras así como también promociones para no dejarse ganar mercado.

#### **4.2.1.5 Impacto de potenciales nuevos competidores en el mercado**

La competencia potencial está formada por aquellas empresas con intenciones de ingresar en el negocio. El ingreso de esta nueva competencia está contenida por las barreras de entrada del negocio.

Una de las barreras de entrada sería la diferenciación por ser considerado por el usuario como distinto y de mayor valor que el de la competencia ya que nosotros aparte de ofrecer trámites tributarios y societarios vamos a brindar el servicio de trámites aduaneros.

#### **4.2.2 Disponibilidad de recursos**

El mercado proveedor es el conjunto de empresas que en el futuro proporcionarán insumos a la empresa que se crearía con el proyecto. En nuestro caso, nuestros posibles proveedores serían los que nos abastezcan de los insumos que vamos a requerir y estas entidades serían: imprentas, suministros, la compra de dos motos y repuestos para las actividades de mensajería, mueblería de oficina en el caso de realizar compras adicionales con el paso de los años, a la corporación nacional de telecomunicaciones, la información la vamos a obtener continuamente de las instituciones. En cuanto a proveedores de Internet estaremos contratando servicio de EASYNET de CNT. Nuestra empresa será cliente fijo en su cartera, en si este negocio no requiere de mucha inversión a diferencia de empresas encargadas de producir un producto la parte productora es personal que se dedica a prestar su servicio ya que dependemos en gran parte del conocimiento y disposición de los empleados a ser capacitado.

#### **4.2.3 Mercado consumidor**

Según la información recogida en las encuestas nuestro mercado consumidor serían las empresas pequeñas, las microempresas y las personas naturales obligadas y no a llevar contabilidad en la ciudad de Guayaquil que se dediquen a cualquier actividad económica.

Las Empresas, Grandes, Medianas, Pequeñas y Microempresas tienen una población de 19.497 en la ciudad de Guayaquil, cifra obtenida en la

Superintendencia de Compañías, analizando directamente el tamaño de mercado en tramites societarios y creación de empresas se ha podido definir qué:

TRAMITES SOCIETARIOS			CREACION DE EMPRESAS									
EMPRESAS GUAYAQUIL	POBLACION	% POBLACION	# EMPRESAS CREADAS	TERCIARIZAN SERVICIO %	TERCIARIZAN SERVICIO	PERSONAL PROPIO %	PERSONAL PROPIO	MERCADO POTENCIAL %	MERCADO POTENCIAL	CLIENTES %	CLIENTES	
GRANDES	750,00	0,03	2,00	60,30	1,21	39,70	0,79	0,00	0,00	0,00	0,00	
MEDIANAS	1.850,00	0,06	20,00	65,00	13,00	35,00	7,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
PEQUEÑAS	5.755,00	0,20	150,66	27,00	40,68	73,00	109,98	60,00	65,99	2,00	1,00	
MICROEMPRESAS	11142,00	0,39	331,77	28,00	92,90	72,00	238,87	60,00	143,32	1,00	1,00	
P. NATURALES OB. CONTABILIDAD	5.570,00	0,19	751,00	27,00	202,77	73,00	548,23	60,00	328,94	1,00	3,00	
P. NATURALES NO OB. CONTABILIDAD	3.592,00	0,13	935,00	29,50	275,83	70,50	659,18	60,00	395,51	1,00	4,00	
<b>TOTAL</b>	<b>28.659,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2.190,43</b>		<b>626,37</b>		<b>1.564,06</b>		<b>933,76</b>		<b>9,00</b>	

Las empresas grandes que se crean al año es una cantidad muy baja ya que para la creación una empresa grande se necesita una fuerte cantidad de dinero y es algo que se lo va construyendo con los años por lo cual 60% de estas empresas grandes tercerizan el servicio contratando agentes para tramitar la creación de empresas, etc., Las medianas y las grandes empresas tienen ya sus trabajadores contratados por mucho tiempo lo cual nos impide el ingreso a este mercado. Las Pequeñas y microempresas son nuestro mercado potencial o nicho de mercado son estas empresa que hacen que su personal o en algunos caso los propios dueños realizan la documentación asesorados por abogados según nuestro datos presupuestados el primer año se tendremos un 2% de clientes en las pequeñas empresas para las microempresas y como ingresos adicionales también tenemos al personas naturales obligadas y no a llevar contabilidad 1% en el año 9 contratos, debido a la inestabilidad económica por la que el país actualmente atraviesa son pocas las personas que deciden crear sus empresas.

TRAMITES SOCIETARIOS			LIQUIDACION DE EMPRESAS									
EMPRESAS GUAYAQUIL	POBLACION	% POBLACION	# EMPRESAS CERRADAS	TERCIARIZAN SERVICIO %	TERCIARIZAN SERVICIO	PERSONAL PROPIO %	PERSONAL PROPIO	MERCADO POTENCIAL %	MERCADO POTENCIAL	CLIENTES %	CLIENTES	
GRANDES	750,00	0,03	1,00	0,00	0,00	100,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
MEDIANAS	1.850,00	0,06	3,00	0,00	0,00	100,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
PEQUEÑAS	5.755,00	0,20	20,00	15,00	3,00	85,00	17,00	60,00	10,20	2,00	0,00	
MICROEMPRESAS	11.142,00	0,39	80,00	28,00	22,40	72,00	57,60	60,00	34,56	2,00	1,00	
P. NATURALES OB. CONTABILIDAD	5.570,00	0,19	10,80	27,00	2,92	73,00	7,88	60,00	4,73	1,00	0,00	
P. NATURALES NO OB. CONTABILIDAD	3.592,00	0,13	35,50	29,50	10,47	70,50	25,03	60,00	15,02	0,00	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>28.659,00</b>	<b>1,00</b>	<b>150,30</b>		<b>38,79</b>		<b>111,51</b>		<b>64,51</b>		<b>1,00</b>	

En este cuadro se puede notar que el mayor número de empresa en cerrarse son las microempresas ya que en el mercado hay mayor proporción de las mismas. Se ha presupuestado alcanzar el 60% de estas empresas para la realización de trámites societarios liquidación de empresas tomando como mercado potencial las empresas y personas que no trabajan con servicio tercerizado, podemos decir que al termino del año se tendrá un total de 1 empresa atendida para inicios del negocio.

TRAMITES SOCIETARIOS			REFORMAS ESTATUTARIAS								
EMPRESAS GUAYAQUIL	POBLACION	% POBLACION	REFORMA ESTATUTARIA	TERCIARIZAN SERVICIO %	TERCIARIZAN SERVICIO	PERSONAL PROPIO %	PERSONAL PROPIO	MERCADO POTENCIAL %	MERCADO POTENCIAL	CLIENTES %	CLIENTES
GRANDES	750,00	0,03	2,00	0,00	0,00	100,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MEDIANAS	1.850,00	0,06	8,00	0,00	0,00	100,00	8,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PEQUEÑAS	5.755,00	0,20	125,00	35,00	43,75	65,00	81,25	60,00	48,75	12,00	6,00
MICROEMPRESAS	11.142,00	0,39	89,00	38,00	33,82	62,00	55,18	60,00	33,11	12,00	4,00
P. NATURALES OB. CONTABILIDAD	5.570,00	0,19	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00
P. NATURALES NO OB. CONTABILIDAD	3.592,00	0,13	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>28.659,00</b>	<b>1,00</b>	<b>224,00</b>		<b>77,57</b>		<b>146,43</b>		<b>81,86</b>		<b>10,00</b>

Según encuestas y entrevistas hemos podido obtener estos datos que nos han servido para presupuestar la cantidad de clientes y mercado al cual vamos a estar dirigidos, guiados por el mayor número de trámites que esta empresas realicen y ha personas naturales este servicio de reformas estatutarias, podemos decir que al final del año serán 10 empresas con las que vamos a trabajar, una ves mas podemos notar que el mercado potencial esta dentro de las pequeñas y microempresas.

TRAMITES ADUANEROS			IMPORTACION DE BIENES								
EMPRESAS GUAYAQUIL	POBLACION	% POBLACION	# IMPORTACION BENS	TERCIARIZAN SERVICIO %	TERCIARIZAN SERVICIO	PERSONAL PROPIO %	PERSONAL PROPIO	MERCADO POTENCIAL	MERCADO POTENCIAL	CLIENTES %	CLIENTES
GRANDES	750,00	0,03	90.000,00	19,00	17100,00	81,00	72.900,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MEDIANAS	1.850,00	0,06	26.640,00	28,00	7459,20	72,00	19.180,80	0,00	0,00	0,00	0,00
PEQUEÑAS	5.755,00	0,20	10.359,00	30,00	3107,70	70,00	7.251,30	60,00	4.350,78	1,00	44,00
MICROEMPRESAS	11.142,00	0,39	4.456,80	25,00	1114,20	75,00	3.342,60	60,00	2.005,56	1,00	20,00
P. NATURALES OB. CONTABILIDAD	5.570,00	0,19	2.228,00	19,00	423,32	81,00	1.804,68	60,00	1.082,81	1,00	11,00
P. NATURALES NO OB. CONTABILIDAD	3.592,00	0,13	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>28.659,00</b>	<b>1,00</b>	<b>133.683,80</b>		<b>29.204,42</b>		<b>104.479,38</b>		<b>7.439,15</b>		<b>75,00</b>

Para los trámites aduaneros en importación de bienes hemos tomado en cuenta el número de importaciones que se hacen al año, también se ha considerado la cantidad de empresas que tercerizan el servicio y nos interesa saber cuantas de estas empresas utilizan su propio personal para trámites de importación quedando como nuestro mercado potencial las pequeñas

empresas ya que las grandes empresa en un 19% ya están captadas por la competencia y estas empresas tienen ya su personal capacitado muchas veces por la larga experiencia y por años tienen contrato con agencia dedicadas a este servicio es por esto que no se las ha considerado como clientes con los que ATRAME trabajara.

TRAMITES ADUANEROS			EXPORTACION DE BIENES									
EMPRESAS GUAYAQUIL	POBLACION	% POBLACION	# EXPORTACION	TERCIARIZAN SERVICIO %	TERCIARIZAN SERVICIO	PERSONAL PROPIO %	PERSONAL PROPIO	MERCADO POTENCIAL %	MERCADO POTENCIAL	CLIENTES %	CLIENTES	
GRANDES	750,00	0,03	117.000,00	0,00	0,00	100,00	117.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
MEDIANAS	1.850,00	0,06	19.980,00	38,00	7592,40	62,00	12.387,60	0,00	0,00	0,00	0,00	
PEQUEÑAS	5.755,00	0,20	1.726,50	35,00	604,28	65,00	1.122,23	60,00	673,34	1,00	7,00	
MICROEMPRESAS	11.142,00	0,39	1.114,20	35,00	389,97	65,00	724,23	60,00	434,54	1,00	4,00	
P. NATURALES OB. CONTABILIDAD	5.570,00	0,19	417,75	31,00	129,50	69,00	288,25	60,00	172,95	0,35	1,00	
P. NATURALES NO OB. CONTABILIDAD	3.592,00	0,13	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>28.659,00</b>	<b>1,00</b>	<b>140.238,45</b>		<b>8.716,15</b>		<b>131.522,30</b>		<b>1.280,82</b>		<b>12,00</b>	

En los tramites de exportación de bienes se ha considerado que nuestro mercado potencial esta dentro de las empresas pequeñas y microempresas, también se trabajara con la exportación de bienes para personas naturales obligadas a llevar contabilidad, muchas de estas personas son artesanos que envían sus productos al exterior son pequeños productores, con el tiempo se cree que va aumentar el número de exportaciones un ejemplo de estos es la campaña que actualmente se hace acerca de consumir el producto ecuatoriano, poco ha poco este ira mejorando y las exportaciones en un largo plazo tendrá aumento para el primer año tenemos presupuestado la venta de 12 contratos con empresas.

SERVICIOS CONTABLES			SERVICIOS CONTABLES									
EMPRESAS GUAYAQUIL	POBLACION	% POBLACION	LLEVA CONTABILIDAD	SERVICIO PRESTADO %	SERVICIO PRESTADO	PERSONAL PROPIO %	PERSONAL PROPIO	MERCADO POTENCIAL %	MERCADO POTENCIAL	CLIENTES %	CLIENTES	
GRANDES	750,00	0,03	200,00	0,00	0,00	100,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
MEDIANAS	1.850,00	0,06	2.089,00	0,00	0,00	100,00	2.089,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
PEQUEÑAS	5.755,00	0,20	6.053,00	65,00	3934,45	35,00	2.118,55	60,00	2.360,67	1,00	24,00	
MICROEMPRESAS	11.142,00	0,39	9.150,00	60,00	5490,00	40,00	3.660,00	60,00	3.294,00	1,00	33,00	
P. NATURALES OB. CONTABILIDAD	5.570,00	0,19	5.570,00	50,00	2785,00	50,00	2.785,00	60,00	1.671,00	1,00	17,00	
PROFESIONALES	3.592,00	0,13	3.592,00	100,00	3592,00	0,00	0,00	60,00	2.155,20	1,00	22,00	
<b>TOTAL</b>	<b>28.659,00</b>	<b>1,00</b>	<b>26.654,00</b>		<b>15.801,45</b>		<b>10.852,55</b>		<b>9.480,87</b>		<b>96,00</b>	

El mercado al cual nos estaremos enfocando como mercado potencial serán las empresas pequeñas, microempresas, personas naturales obligadas o no a llevar contabilidad para la venta de este, hemos tomado como referencia a empresas que contratan el servicio ya sea de contadores privados, agencias que brinden este servicio para tratar de captar un 60% de este mercado

compitiendo duramente con la competencia se proyecta tener 96 contratos de servicio, no nos inclinaremos por empresas que tienen su propio personal cantable.

Las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y no obligados a llevar contabilidad son los clientes al cual estaremos ofreciendo este servicio ya que se los ha considerado por que muchos de estos no tienen claras las leyes tributarias dado que estas son cambiantes, y algunos de estos acuden a los tramitadores ilegales confundiendo y muchas veces estafando a la ciudadanía.

Esperamos comenzar con un promedio de 192 clientes en el primer año, e ir creciendo un 4% anual.

#### **4.2.4 Mercado de Servicios Sustitutos**

Los sustitutos para este plan de negocio son los Contadores Públicos Autorizados (CPA) ya que ellos se encargan de llevar la contabilidad de las empresas, la declaración de los impuestos entre otras cosas. El precio que cobra los CPA'S por su servicio varía dependiendo del poder de negociación de las empresas, este precio se encuentra entre \$500.00 a \$700.00.

Otro sustituto en el área de tramites societarios son los abogados quienes son los que por lo general realizan este papeleo el precio que ellos cobran por el servicio es de \$300.00 a \$500.00.

Un sustituto en el área de trámites aduaneros serían los agentes aduaneros ya que ellos brindan el servicio de asesoría, el precio que por lo general cobran es de \$100.00

#### **4.4.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Es la forma de cómo guiaremos nuestra agencia para poder cumplir nuestras metas deseadas. También consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas para a través de estrategias poder alcanzar nuestros objetivos esto en función de la misión, visión y finalmente poder conseguir el posicionamiento deseado.

Las estrategias de ventas serán motivadas de la siguiente manera:

- Atención de primera, de principio a fin.

- Adaptación a las exigencias que presente el cliente y precios cómodos.
- Promociones, descuentos, precios al alcance de nuestro mercado meta, pagos con tarjeta de crédito (todas).
- Servicio personalizado con el fin de captar la confianza y satisfacción reservado toda información

#### 4.4.2 Objetivos

##### Objetivo General:

Establecer los lineamientos a seguir para los próximos cinco años para mantener un ritmo sano de crecimiento y desarrollo en la organización

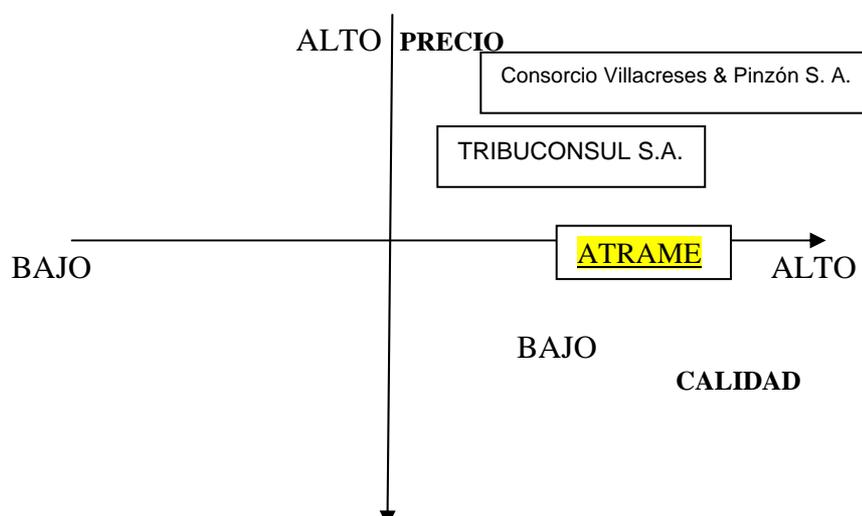
##### Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del plan de marketing son los siguientes:

- Posicionarse en la ciudad de Guayaquil como la primera agencia en realizar esta variedad de trámites
- Recuperar parte de nuestra inversión inicial en el segundo año de operaciones.
- Por medio de un buen servicio posesionarnos en la mente de nuestros clientes como una agencia eficiente.

#### 4.4.3 Posicionamiento Deseado

Se desea que el cliente tenga en mente que al adquirir nuestro servicio, va a obtener beneficios ya que se ahorrará tiempo y como resultado a esto obtendrá un servicio de calidad. Por esto utilizamos las variables de PRECIO frente a la CALIDAD.



#### **4.4.4 Ventaja Competitiva**

En nuestro caso nuestra ventaja competitiva está en que realizaremos todo tipo de trámite mientras que nuestros competidores se enfocan en un solo trámite por ejemplo hay empresas que hacen trámites tributarias, así como otras que solo se dedican a realizar trámites aduaneros, etc.

Lo que nosotros ofrecemos es brindar un excelente servicio donde se realizará una variedad de trámites algo que la competencia no realiza.

#### **4.4.5 Misión**

Nuestra misión será:

***“Realizar trámites con una calidad superior con servicios que nos diferencien del mercado para la satisfacción de los clientes”***

#### **4.4.6 Visión**

Conociendo todos nuestros objetivos y resultados esperados, podemos determinar nuestra visión como:

***“Ser una agencia en crecimiento logrando alcanzar una gran parte del mercado, así como también proporcionarle a nuestros clientes seguridad y calidad”***

#### **4.5 Marketing mix**

Se trata de una combinación de variables conocidas como elementos del marketing. También llamadas las "4 p's" por: Precio, Producto, Plaza y Promoción. Cada elemento del marketing mix depende de los resultados del estudio de mercado y de las estrategias que se apliquen.

##### **4.5.1 Plaza**

La ubicación de “ATrame” estará en la zona céntrica de la ciudad de Guayaquil; avenida nueve de octubre y Pichincha, en el sector de mayor



- 2 aire acondicionado.
- 2 baños, para damas y caballeros.

La iluminación del local será de color amarilla, con un total de 6 focos circline lamp de 8/12 Inch 22/32 watt, los cuales alumbran toda la oficina.

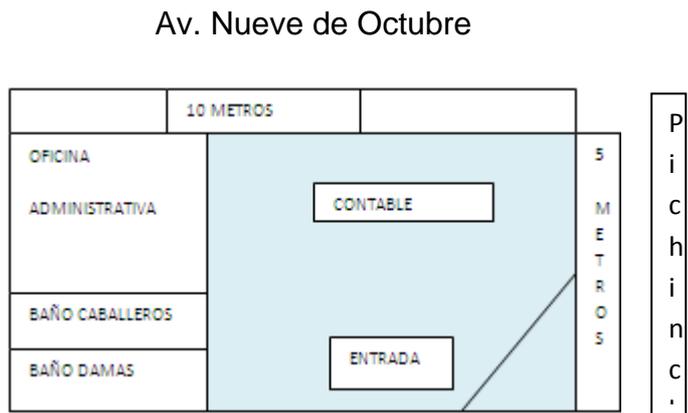
El costo del arriendo será de \$300.00 mensual, y el costo por mantenimiento por cuanto se encuentra dentro de una zona regenerada, es de \$20.00.

El sector donde estarán ubicadas las oficinas cuenta con todos los servicios básicos:

- Luz.
- Agua potable.
- Alcantarillado.
- Recolección de basura.
- Teléfono e Internet.

#### 4.5.1.2 DISTRIBUCIÓN DE LA OFICINA:

La oficina cuenta con un área de 50 metros cuadrados, los cuales se distribuyen en la forma indicada en la figura de abajo.



Acorde a nuestras políticas de aseo, los baños se encuentran separados de la entrada.

## 4.5.2 Servicio

La definición del servicio a ofrecer es el resultado del desarrollo de una estrategia empresarial y el diseño del mismo casi nunca es responsabilidad única de la función de operaciones, sin embargo ésta se ve muy afectada por la introducción de nuevos servicios y viceversa. Un correcto desglose de todos sus aspectos conllevan a satisfacer las necesidades requeridas y esperadas por el segmento consumidor y potencial, por lo cual los resultados del estudio de mercado son los puntos guías para otorgar el servicio ideal.

### 4.5.2.1 Características del Servicio

El servicio que se brindará a nuestros clientes es el de realizar algunos tipos de trámites a las personas obligadas y no a llevar contabilidad, a las empresas pequeñas y microempresas de la ciudad de Guayaquil los cuales son los que se realizan en el SRI como por ejemplo la declaración del Impuesto la Renta, en la Superintendencia de Compañía como es el caso del trámite para la constitución de una compañía y en la Corporación Aduanera Ecuatoriana como es el caso de los trámites de importación. Nuestro horario de atención al público será de lunes a viernes a partir de las 08:30 hasta las 17:30.

*“ATRAME CIA. LTDA., hace las largas colas por usted, aguanta el maltrato de los dependientes públicos por usted, y sobre todo, garantizándole calidad y agilidad en sus trámites”*

### 4.5.2.2 Calidad del Servicio

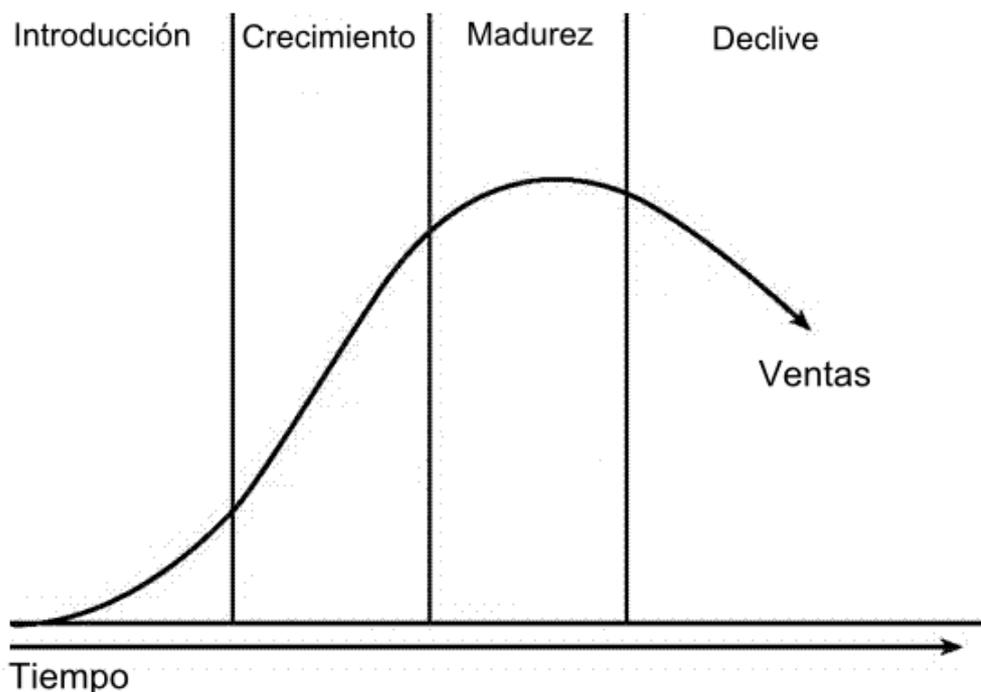
Para proporcionar un excelente servicio a nuestros clientes vamos a estar contactados con las diferentes instituciones para poder estar informados con los futuros cambios que se puedan producir con el transcurso del tiempo en la realización de los trámites.

No solo se debe preocupar por el servicio ofrecido, sino también por la satisfacción de la atención hacia los clientes. Por lo que nuestros pagos podrán efectuarse tanto como efectivo 30% como a crédito 70%.

Es importante siempre ofrecer un servicio adicional para cubrir expectativas latentes y potenciales. Es por esto que ofrecerá el servicio de mensajería es decir los documentos serán entregados a las respectivas instituciones para comodidad de nuestros clientes ya que ellos no se preocuparían porque la agencia se encargaría de esto.

#### 4.5.2.3 Ciclo de vida del Servicio

Al evaluar un servicio, el comportamiento esperado de las ventas pasa a constituirse en una de las variables más importantes, pues determina el ingreso del proyecto. Hay que recordar que sin ventas, no hay proyecto. El análisis del ciclo de vida del servicio supone que estos tienen una vida finita. Los servicios tienen un ciclo de duración que comienza con su creación (nacimiento) y termina con el retiro del mercado (muerte). El Ciclo de Vida de un servicio se puede dividir en las siguientes etapas: Introducción, Crecimiento, Madurez y Declive.



En nuestro caso el servicio se encuentra en una etapa de crecimiento ya que existen empresas en el mercado que lo proporcionan pero la diferencia está en que ATRAME brindará una variedad de trámites así como la entrega de los mismos a sus instituciones.

### **4.5.3 Promoción**

Como ya tenemos definido nuestro servicio aquí hablaremos de cómo lo promocionaremos.

La promoción consiste en informar a la gente que tu servicio existe. Nadie comprará algo que no conoce. Hay que hacerle saber a la gente que existe una solución para sus problemas; que tu empresa tiene ese servicio con el que han soñado. Existen varias formas de hacer promoción, aunque la más conocida es la publicidad. Los dos principales instrumentos de la promoción en nuestro caso son la propaganda y promoción personal a cada una de las empresas.

Cabe recalcar que antes de iniciar nuestras actividades se hará una publicidad agresiva para darnos a conocer en el sector empresarial y en la sociedad los medios que se utilizarán serán descritos posteriormente.

#### **4.5.3.1 Propaganda**

Se realizará propaganda de nuestro servicio en ferias que realice las instituciones por ejemplo la Cámara de Comercio de Guayaquil en donde podríamos tener un stand donde promocionaremos los servicios que brindamos así dándonos a conocer en el mercado en este tipo de eventos y poder responder cualquier inquietud que se tenga sobre el servicio.

#### **4.5.3.2 Promoción personal**

En este caso la promoción personal se realizará en cada una de las empresas a través de foros a quienes serían nuestros potenciales clientes, es decir una persona los visitará en donde se les explicará las características del servicio en donde también se responderá a las dudas que se tengan con relación al mismo.

#### **4.5.3.3 Medios a Usarse**

Para que nuestro servicio sea conocido antes de realizar las actividades debemos realizar una publicidad llamativa donde lo principal es el servicio que ofrecemos, y las promociones que ofrecemos.

Nuestro objetivo es informar el servicio que ofrecemos y a que segmento está dirigido, captar mercado, exponer las ventajas que pueden lograr con nuestro servicio.

Para promocionar la información y detalles sobre la agencia de trámite, se contratará un mes antes de iniciar las actividades los siguientes medios:

**Base de datos.-** Utilizaremos una base de datos que nos proporcionará la Superintendencia de Compañías en donde están los datos como dirección y teléfono para promocionar el servicio.

**Prensa Escrita.-** Este medio será utilizado para la captación de clientes como las personas naturales obligadas o no a llevar contabilidad.

**Cuñas en radio.-** Para que el público conozca de “ATRAME” esta publicidad va dirigida a personas naturales obligadas y no a llevar contabilidad y también para empresas.

#### **4.5.3.4 Determinación del presupuesto**

Para la promoción y los planes estratégicos, debemos realizar un presupuesto para cubrir ingresos, gastos y movimientos de caja para determinar el presupuesto es muy variado, sin embargo el método más profesional y que deriva en resultados cuantificables es el denominado método de objetivo y tarea. Este método se basa únicamente en procedimientos ordenados y basados en los todos los objetivos previamente establecidos, además de las ya definidas tareas que deberán llevarse a cabo para alcanzarlos, por lo que únicamente nos queda como paso final calcular los costos que implica realizar cada objetivo o paso de los planes estratégicos de promoción.

#### 4.5.4 Precios

Para una fijación correcta de precios hay que tener el conocimiento sobre las variables de mercado que son la demanda de los clientes y los precios de nuestros competidores.

El esquema de pago a los clientes

- 30% de contado, considerado como anticipo.
- 70% a crédito.

La política de crédito será de máximo 30 días, contados a partir de la fecha de la factura de venta. Cabe destacar que esta política se la aplicara a aquellas empresas que soliciten las tarjetas afiliación, caso contrario el servicios de ATRAME estará cobrando.

- 80% de contado.
- 20% a crédito.

##### 4.5.4.1 Precios de los competidores

Se ha sacado un precio promedio de los competidores las cuales serán mostradas a continuación:

<b>TRAMITES SOCIETARIOS:</b>	<b>PRECIO</b>
CONSTITUCION DE COMPAÑIAS	150,00
LIQUIDACION DE COMPAÑIAS	150,00
REFORMAS ESTATUTARIAS	100,00
<b>TRAMITES ADUANEROS:</b>	
IMPORTACION (INTEGRAL)	350,00
EXPORTACION (INTEGRAL)	350,00
<b>SERVICIO CONTABLE:</b>	
REVISION DE CONTABILIDAD	65,00
REALIZACION DE CONTABILIDAD	70,00
PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS	70,00
REV. Y REAL. DECLARACION DE IVA	60,00
REV. Y REAL. DECLARACION DE RET. I. RENTA	60,00
REV. Y REAL. DECLARACION DE IMPTO RENTA	60,00
ANEXOS DE REOC	60,00

#### 4.5.4.2 Fijación de precios

Los precios fueron fijados en base a la investigación de mercado los cuales serán mostrados a continuación:

TRAMITES SOCIETARIOS:	PRECIO
CONSTITUCION DE COMPAÑIAS	140.00
LIQUIDACION DE COMPAÑIAS	90.00
REFORMAS ESTATUTARIAS	100.00
TRAMITES ADUANEROS:	
IMPORTACION (INTEGRAL)	300.00
EXPORTACION (INTEGRAL)	300.00
SERVICIO CONTABLE:	
REVISION DE CONTABILIDAD	60.00
REALIZACION DE CONTABILIDAD	65.00
PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS	60.00
REV. Y REAL. DECLARACION DE IVA	55.00
REV. Y REAL. DECLARACION DE RET. I. RENTA	55.00
REV. Y REAL. DECLARACION DE IMPTO RENTA	55.00
ANEXOS DE REOC	60.00

### Capítulo V: Análisis Financiero

En este capítulo ahora determinaremos si el proyecto es económicamente viable de realizarlo. El análisis de los proyectos constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u algún otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión. Para esto se analizarán e interpretarán el comportamiento proyectado de las variables que influyen en el desenvolvimiento de la proyección. Con la información de los ingresos y gastos podremos sacar el VAN del proyecto y la tasa interna de retorno (TIR) y el período de recuperación de la inversión determinaremos la factibilidad del plan del negocio.

## 5.1 INVERCION INICIAL

Para la inversión inicial se proyecta realizar la adquisición de activos fijos por un valor de \$12.000,00 los cuales están distribuidos en activos básicos para la determinación de los costos fijos. Se realiza la respectiva depreciación en línea recta, es así que para el primer año el costo neto de depreciación tiene un valor de \$2286.33 resultando como valor mensual en costos de depreciación \$190.53. Para ninguno de estos rubros se ha considerado valor residual.

**ATRAMÉ CIA. LTDA.**  
**PROYECCION DE ADQUISICION DE ACTIVOS FIJOS**

	CANTIDAD	C. UNIDAD	C. TOTAL	V. UTIL	DEP. AÑO 1	DEP. AÑO 2	DEP. AÑO 3	DEP. AÑO 4	DEP. AÑO 5
AIRE ACONDICIONADO	2	400,00	800,00	10,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
MOTOS	2	1.000,00	2.000,00	5,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00
COPIADORA	1	600,00	600,00	10,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
SURTIDORES DE AGUA	1	50,00	50,00	10,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
CAFETERA	1	30,00	30,00	10,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
MUEBLES	7	150,00	1.050,00	10,00	105,00	105,00	105,00	105,00	105,00
COMPUTADORAS	7	500,00	3.500,00	3,00	1.166,67	1.166,67	1.166,67	0,00	0,00
IMPRESORAS	7	200,00	1.400,00	3,00	466,67	466,67	466,67	0,00	0,00
			<b>9.430,00</b>	<b>61,00</b>	<b>2.286,33</b>	<b>2.286,33</b>	<b>2.286,33</b>	<b>653,00</b>	<b>653,00</b>
<b>DEPRECIACION MENSUAL</b>			<b>10.552,00</b>		<b>190,53</b>	<b>190,53</b>	<b>190,53</b>	<b>54,42</b>	<b>54,42</b>

Otro de los costos que consideramos son los gastos para la constitución de compañía como gastos de abogado, notario registro mercantil municipio, SRI, afiliaciones, gastos de publicidad y varios con una suma de \$1.122,00 dólares, los cuales serán amortizados durante el periodo de cinco años

### ATRAMÉ CIA. LTDA.

#### PROYECCION DE GASTOS DE CONSTITUCION

CONCEPTO	VALOR	PERIODO	AMORTIZACION ANUAL	AMORTIZACION MENSUAL
Abogado	200,00	5	40,00	3,33
Notario	60,00	5	12,00	1,00
Registro Mercantil	110,00	5	22,00	1,83
Municipio	1,00	5	0,20	0,02
SRI	1,00	5	0,20	0,02
Afiliaciones	100,00	5	20,00	1,67
Gastos de Publicidad	600,00	1	600,00	50,00
Varios (transporte, copias, etc.)	50,00	5	10,00	0,83
<b>TOTAL</b>	<b>1.122,00</b>	<b>36</b>	<b>704,40</b>	<b>58,70</b>

### Sueldos:

La empresa tendrá en su nómina a 9 personas, ATRAME desembolsará el primer año un valor de \$3,229.69 dólares en sueldos.

**ATRAME CIA. LTDA.****PROYECCION DE GASTOS POR NOMINA DE PERSONAL**

<b>AÑO 1</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>APORTE IESS 9,35%</b>	<b>NETO A PAGAR</b>	<b>APORTE PATR. 12,15%</b>	<b>DEC. TERCERO</b>	<b>DEC. CUARTO</b>	<b>VACACION</b>	<b>FDOS. RESERVA</b>	<b>COSTO MENSUAL NOMINA</b>
GERENTE GENERAL	500,00	46,75	453,25	60,75	3,47	1,51	0,00	0,00	565,74
SECRETARIA	250,00	23,38	226,63	30,38	1,74	1,51	0,00	0,00	283,63
CONTADOR	400,00	37,40	362,60	48,60	2,78	1,51	0,00	0,00	452,89
MENSAJERO 1	250,00	23,38	226,63	30,38	1,74	1,51	0,00	0,00	283,63
MENSAJERO 2	250,00	23,38	226,63	30,38	1,74	1,51	0,00	0,00	283,63
ASISTENTES 1	300,00	28,05	271,95	36,45	2,08	1,51	0,00	0,00	340,05
ASISTENTES 2	300,00	28,05	271,95	36,45	2,08	1,51	0,00	0,00	340,05
ASISTENTES 3	300,00	28,05	271,95	36,45	2,08	1,51	0,00	0,00	340,05
ASISTENTES 4	300,00	28,05	271,95	36,45	2,08	1,51	0,00	0,00	340,05
	<b>2.850,00</b>	<b>266,48</b>	<b>2.583,53</b>	<b>346,28</b>	<b>19,79</b>	<b>13,63</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.229,69</b>

Todo el personal estará afiliado al IESS, y recibirá los beneficios que la ley establece, tales como: décimo tercera y décimo cuarta remuneración, vacaciones y fondos de reserva. El incremento anual en el gasto de nómina será del 4%.

**Presupuesto de gastos:**

Estos gastos estarán compuestos por: arriendo del local, telefonía, suministros, servicios básicos, impuestos varios y el interés pagado por el préstamo. Adicionalmente a esto, se considera el gasto por los servicios de asesoría que nos prestarán los profesionales, tanto en el área societaria, aduanera, tributaria y contable, quienes guiaran al personal en la realización de los trámites ofertados. En las proyecciones de gastos se ha considerado un incremento del 4%.

## **ATRAME CIA. LTDA.**

### **PROYECCION DE GASTOS**

<b>AÑO 1</b>	<b>TOT. AÑO1</b>	<b>TOT. AÑO2</b>	<b>TOT. AÑO3</b>	<b>TOT. AÑO4</b>	<b>TOT. AÑOS</b>
<b>GASTOS OPERATIVOS:</b>					
SUELDOS	34.200,00	35.568,00	36.990,72	38.470,35	43.609,16
APORTE PATRONAL 12,15%	4.155,30	4.321,51	4.494,37	4.674,15	5.298,51
DECIMO TERCER SUELDO	237,5	247	256,88	267,16	302,84
DECIMO CUARTO SUELDO	163,5	163,5	163,5	163,5	181,67
FONDOS DE RESERVA	0	2.964,00	3.082,56	3.205,86	3.634,10
VACACIONES	0	1.482,00	1.541,28	1.602,93	1.817,05
SERVICIOS PRESTADOS LEGALES	165,6	258,34	268,67	279,42	290,59
SERVICIOS PRESTADOS ADUANEROS	2.520,00	3.931,20	4.088,45	4.251,99	4.422,07
SERVICIOS PRESTADOS CONTABLES	3.936,00	8.186,88	8.514,36	8.854,93	9.209,13
INTERESES POR PRESTAMO	732,94	267,36	0	0	0
ALQUILER DE OFICINA	2.400,00	2.496,00	2.595,84	2.699,67	2.807,66
ENERGIA ELECTRICA	300	312	324,48	337,46	350,96
AGUA POTABLE	120	124,8	129,79	134,98	140,38
TELEFONO CONVENCIONAL Y CELULAR	1.020,00	1.060,80	1.103,23	1.147,36	1.193,26
CUOTAS Y SUSCRIPCIONES	0	0	0	300	312
INTERNET	0	0	480	499,2	519,17
IMPUESTOS	100	104	108,16	112,49	116,99
SUMINISTROS DE OFICINA	360	374,4	389,38	404,95	421,15
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	2.286,33	2.286,33	2.286,33	653	653
AMORTIZACION DE GASTOS CONSTITUI	704,4	704,4	704,4	704,4	704,4
	<b>53.401,57</b>	<b>64.852,52</b>	<b>67.522,40</b>	<b>68.763,79</b>	<b>75.984,07</b>

Estos gastos estarán compuestos por: arriendo del local, telefonía, suministros, servicios básicos, impuestos varios y el interés pagado por el préstamo. Adicionalmente a esto, se considera el gasto por los servicios de asesoría que nos prestarán los profesionales, tanto en el área societaria, aduanera, tributaria y contable, quienes guiaran al personal en la realización de los trámites ofertados. En las proyecciones de gastos se ha considerado un incremento del 4%.

#### **Presupuesto de Ingresos:**

El presupuesto de ingresos muestra en forma detallada los paquetes y costos que se ofertarán, clasificada por: trámites societarios, trámites aduaneros y servicios contables. Asimismo se indica las obligaciones tributarias (IVA 12%). El servicio funcionará con un anticipo del 30% previo al inicio de los trámites y el saldo a crédito.

Se ha considerado un incremento anual del 4%.

**ATRAME CIA. LTDA.****PROYECCION DE INGRESOS**

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>TRAMITES SOCIETARIOS:</b>					
CONSTITUCION DE COMPAÑIAS	1.680,00	1.747,20	1.817,09	1.889,77	1.965,36
LIQUIDACION DE COMPAÑIAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
REFORMAS ESTATUTARIAS	1.200,00	1.248,00	1.297,92	1.349,84	1.403,83
	<b>2.880,00</b>	<b>2.995,20</b>	<b>3.115,01</b>	<b>3.239,61</b>	<b>3.369,19</b>
<b>TRAMITES ADUANEROS:</b>					
IMPORTACION (INTEGRAL)	21.600,00	22.464,00	23.362,56	24.297,06	25.268,94
EXPORTACION (INTEGRAL)	3.600,00	3.744,00	3.893,76	4.049,51	4.211,49
	<b>25.200,00</b>	<b>26.208,00</b>	<b>27.256,32</b>	<b>28.346,57</b>	<b>29.480,44</b>
<b>SERVICIO CONTABLE:</b>					
REVISION DE CONTABILIDAD	5.760,00	5.990,40	6.230,02	6.479,22	6.738,39
REALIZACION DE CONTABILIDAD	6.240,00	6.489,60	6.749,18	7.019,15	7.299,92
PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS	5.760,00	5.990,40	6.230,02	6.479,22	6.738,39
REV. Y REAL. DECLARACION DE IVA	5.280,00	5.491,20	5.710,85	5.939,28	6.176,85
REV. Y REAL. DECLARACION DE RET. I. RENTA	5.280,00	5.491,20	5.710,85	5.939,28	6.176,85
REV. Y REAL. DECLARACION DE IMPTO RENTA	5.280,00	5.491,20	5.710,85	5.939,28	6.176,85
ANEXOS TRIBUTARIOS	5.760,00	5.990,40	6.230,02	6.479,22	6.738,39
	<b>39.360,00</b>	<b>40.934,40</b>	<b>42.571,78</b>	<b>44.274,65</b>	<b>46.045,63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>67.440,00</b>	<b>70.137,60</b>	<b>72.943,10</b>	<b>75.860,83</b>	<b>78.895,26</b>
IVA 12%	8.092,80	8.416,51	8.753,17	9.103,30	9.467,43
VALOR NETO DE VENTAS	<b>75.532,80</b>	<b>78.554,11</b>	<b>81.696,28</b>	<b>84.964,13</b>	<b>88.362,69</b>
ANTICIPO 30%	22.659,84	23.566,23	24.508,88	25.489,24	26.508,81
CREDITO 70%	52.872,96	54.987,88	57.187,39	59.474,89	61.853,88

**Análisis de Costo:**

Aquí se presenta la separación de los costos fijos y los costos variables, proyectado para 5 años con un incremento del 4%, excepto lo que es depreciación, amortización y gastos de intereses por préstamos. A su vez también refleja la utilidad obtenida por cada uno de los servicios ofrecidos.

<b>COSTOS FIJOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
SUELDOS	34.200,00	35.568,00	36.990,72	38.470,35	43.609,16
APORTE PATRONAL 12,15%	4.155,30	4.321,51	4.494,37	4.674,15	5.298,51
DECIMO TERCER SUELDO	237,50	247,00	256,88	267,16	302,84
DECIMO CUARTO SUELDO	163,50	163,50	163,50	163,50	181,67
FONDOS DE RESERVA	0,00	2.964,00	3.082,56	3.205,86	3.634,10
VACACIONES	0,00	1.482,00	1.541,28	1.602,93	1.817,05
INTERESES POR PRESTAMO	732,94	267,36	0,00	0,00	0,00
ALQUILER DE OFICINA	2.400,00	2.496,00	2.595,84	2.699,67	2.807,66
ENERGIA ELECTRICA	300,00	312,00	324,48	337,46	350,96
AGUA POTABLE	120,00	124,80	129,79	134,98	140,38
TELEFONO CONVENCIONAL Y CELULAR	780,00	811,20	843,65	877,39	912,49
IMPUESTOS	100,00	104,00	108,16	112,49	116,99
SUMINISTROS DE OFICINA	360,00	374,40	389,38	404,95	421,15
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	2.286,33	2.286,33	2.286,33	653,00	653,00
AMORTIZACION DE GASTOS CONSTITUCION	704,40	704,40	704,40	704,40	704,40
<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>	<b>46.539,97</b>	<b>52.226,51</b>	<b>53.911,34</b>	<b>54.308,29</b>	<b>60.950,36</b>
<b>COSTOS VARIABLES</b>					
SERVICIOS PRESTADOS LEGALES	288,00	449,28	467,25	485,94	505,38
SERVICIOS PRESTADOS ADUANEROS	3.780,00	3.931,20	4.088,45	4.251,99	4.422,07
SERVICIOS PRESTADOS CONTABLES	3.936,00	8.186,88	8.514,36	8.854,93	9.209,13
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>8.004,00</b>	<b>12.567,36</b>	<b>13.070,05</b>	<b>13.592,86</b>	<b>14.136,57</b>
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>54.543,97</b>	<b>64.793,87</b>	<b>66.981,40</b>	<b>67.901,15</b>	<b>75.086,93</b>

## PARA DETERMINAR LA UTILIDAD POR PAQUETE O SERVICIO

<b>UTILIDAD POR PAQUETE:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>TRAMITES SOCIETARIOS:</b>					
CONSTITUCION DE COMPAÑIAS	589,12	612,69	637,19	662,68	689,19
LIQUIDACION DE COMPAÑIAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
REFORMAS ESTATUTARIAS	109,12	113,49	118,02	122,75	127,66
	<b>698,24</b>	<b>726,17</b>	<b>755,22</b>	<b>785,43</b>	<b>816,84</b>
<b>TRAMITES ADUANEROS:</b>					
IMPORTACION (INTEGRAL)	15.054,72	15.656,91	16.283,19	16.934,52	17.611,90
EXPORTACION (INTEGRAL)	2.760,86	2.871,30	2.986,15	3.105,59	3.229,82
	<b>17.815,59</b>	<b>18.528,21</b>	<b>19.269,34</b>	<b>20.040,11</b>	<b>20.841,72</b>
<b>SERVICIO CONTABLE:</b>					
REVISION DE CONTABILIDAD	785,60	817,03	849,71	883,70	919,04
REALIZACION DE CONTABILIDAD	785,60	817,03	849,71	883,70	919,04
PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS	785,60	817,03	849,71	883,70	919,04
REV. Y REAL. DECLARACION DE IVA	305,60	317,83	330,54	343,76	357,51
REV. Y REAL. DECLARACION DE RET. I. RENTA	305,60	317,83	330,54	343,76	357,51
REV. Y REAL. DECLARACION DE IMPTO RENTA	305,60	317,83	330,54	343,76	357,51
ANEXOS TRIBUTARIOS	305,60	317,83	330,54	343,76	357,51
	<b>3.579,22</b>	<b>3.722,39</b>	<b>3.871,29</b>	<b>4.026,14</b>	<b>4.187,18</b>
<b>UTILIDAD TOTAL</b>	<b>22.093,05</b>	<b>22.976,77</b>	<b>23.895,84</b>	<b>24.851,67</b>	<b>25.845,74</b>

## Estado de Resultados:

Muestra el desarrollo del negocio y las utilidades obtenidas desde el primer año de operación, durante la proyección de cinco años.

Se puede observar que en el segundo año existe una disminución de la utilidad con respecto al año anterior; esto se debe a causa de que en el primer año no se proyectó realizar un gasto adicional fondos de reserva y vacaciones, tales como manda la ley.

### ATRAME CIA. LTDA.

#### ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

	AÑO 1	TOTAL	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>VENTAS</b>						
TRAMITES SOCIETARIOS:	2.880,00	2.880,00	2.995,20	3.115,01	3.239,61	3.369,19
TRAMITES ADUANEROS:	25.200,00	25.200,00	26.208,00	27.256,32	28.346,57	29.480,44
SERVICIO CONTABLE:	41.760,00	41.760,00	43.430,40	45.167,62	46.974,32	48.853,29
	<b>69.840,00</b>	<b>69.840,00</b>	<b>72.633,60</b>	<b>75.538,94</b>	<b>78.560,50</b>	<b>81.702,92</b>
<b>COSTOS Y GASTOS:</b>						
COSTOS FIJOS	46.539,97	46.539,97	52.226,51	53.911,34	54.308,29	60.950,36
COSTOS VARIABLES	8.004,00	8.004,00	12.567,36	13.070,05	13.592,86	14.136,57
	<b>54.543,97</b>	<b>54.543,97</b>	<b>64.793,87</b>	<b>66.981,40</b>	<b>67.901,15</b>	<b>75.086,93</b>
<b>UTILIDAD EN VENTAS</b>	<b>15.296,03</b>	<b>15.296,03</b>	<b>7.839,73</b>	<b>8.557,55</b>	<b>10.659,35</b>	<b>6.616,00</b>
PARTICIPACION UTILIDADES 15%	2.294,40	2.294,40	1.175,96	1.283,63	1.598,90	992,40
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>13.001,63</b>	<b>13.001,63</b>	<b>6.663,77</b>	<b>7.273,92</b>	<b>9.060,45</b>	<b>5.623,60</b>
IMPUESTO RENTA 25%	3.250,41	3.250,41	1.665,94	1.818,48	2.265,11	1.405,90
RESERVA LEGAL 5%	650,08	650,08	333,19	363,70	453,02	281,18
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>9.101,14</b>	<b>9.101,14</b>	<b>4.664,64</b>	<b>5.091,74</b>	<b>6.342,31</b>	<b>3.936,52</b>

## 5.7 FINANCIAMIENTO

## 5.8 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

La proyección de este flujo de caja consiste en que los ingresos por ventas y otros ingresos dependen de la cantidad proyectada en trámites que se realizaran anualmente tomando en cuenta los resultados que arrojaron las encuestas en cuanto a los paquetes establecidos.

**ATrame CIA. LTDA.**  
**FLUJO DE CAJA**  
**PROYECTADO**

	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
INVERSION INICIAL	12.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VENTAS TRAMITES SOCIETARIOS		2.880,00	2.995,20	3.115,01	3.239,61	3.369,19
VENTAS TRAMITES ADUANEROS		25.200,00	26.208,00	27.256,32	28.346,57	29.480,44
VENTAS SERVICIOS CONTABLES		41.760,00	43.430,40	45.167,62	46.974,32	48.853,29
<b>TOTAL VENTAS</b>		<b>69.840,00</b>	<b>72.633,60</b>	<b>75.538,94</b>	<b>78.560,50</b>	<b>81.702,92</b>
COSTOS FIJOS		46.539,97	52.226,51	53.911,34	54.308,29	60.950,36
COSTOS VARIABLES		8.004,00	12.567,36	13.070,05	13.592,86	14.136,57
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>		<b>54.543,97</b>	<b>64.793,87</b>	<b>66.981,40</b>	<b>67.901,15</b>	<b>75.086,93</b>
<b>(=) UTILIDAD NETA</b>		<b>15.296,03</b>	<b>7.839,73</b>	<b>8.557,55</b>	<b>10.659,35</b>	<b>6.616,00</b>
(-) 15% PARTICIPACION TRABAJADORES		2.294,40	1.175,96	1.283,63	1.598,90	992,40
<b>(=) UTILIDAD GRAVABLE</b>		<b>13.001,63</b>	<b>6.663,77</b>	<b>7.273,92</b>	<b>9.060,45</b>	<b>5.623,60</b>
(-) 5% RESERVA LEGAL		650,08	333,19	363,70	453,02	281,18
(-) 25% IMPUESTO A LA RENTA		3.250,41	1.665,94	1.818,48	2.265,11	1.405,90
<b>UTILIDAD NETA PARA ACCIONISTA</b>		<b>9.101,14</b>	<b>4.664,64</b>	<b>5.091,74</b>	<b>6.342,31</b>	<b>3.936,52</b>
(+) DEPRECIACION		2.286,33	2.286,33	2.286,33	653,00	653,00
(+) AMORTIZACION		704,40	704,40	704,40	704,40	704,40
<b>UTILIDAD LIQUIDA</b>		<b>12.091,87</b>	<b>7.655,37</b>	<b>8.082,47</b>	<b>7.699,71</b>	<b>5.293,92</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO</b>	<b>12.000,00</b>	<b>12.091,87</b>	<b>7.655,37</b>	<b>8.082,47</b>	<b>7.699,71</b>	<b>5.293,92</b>
	12.000,00	91,87	7.747,25	15.829,72	23.529,43	28.823,35

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

Para conocer la rentabilidad del proyecto es necesario saber si el capital de inversión que se pretende utilizar devolvería más en otro proyecto o plan de inversión. La agencia es rentable con un VAN 28.942,07 y una TIR de 76.9

<b>ANÁLISIS DE RENTABILIDAD DEL PROYECTO</b>	
INVERSIÓN INICIAL	<b>12.000,00</b>
COSTO DE OPORTUNIDAD	<b>0,20</b>
VAN	<b>28.942,07</b>
TIR	<b>76,90%</b>
PERIODO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	<b>0,96</b>

La rentabilidad exigida es necesaria para la comparación de la rentabilidad de nuestro proyecto de inversión. Para ello se utilizará la siguiente ecuación:

$$R_e = r_f + (r_m - r_f)\beta$$

Donde:

Rm = tasa activa de mercado o índice de inversión sin riesgo

Rf = Índice de rentabilidad correspondiente al tipo de activo

B = Riesgo de invertir en el mercado

Re	4%
rf	5,35%
rm	9,24%
(rm-rf)	4%
Beta	0,9063
Riesgo Pais	38,64%
CAPM	47,52%

El riesgo de invertir en el mercado está dado por cómo afectaría a la compañía un declive del mercado. El coeficiente beta se estima menor a 1, es decir, habrá menos impacto negativo en la empresa en caso de que haya una caída del mercado. Utilizamos el beta calculado de Qualcomm Incorporatedal. Comparándolo con el índice bursátil de Estados Unidos NASDAQ100

Luego de calcular la rentabilidad exigida para el proyecto, se procede a agregar el índice de riesgo país, que al 14 de Mayo del 2008 presentaba 3864 puntos porcentuales según la página Web del Banco Central del Ecuador, y así obtenemos el CAPM, por lo que el resultado final es de 47.52%, porcentaje que continúa siendo menor al TIR calculado, mientras que el VAN nos da un resultado de \$,28.942,07 cifra mayor a cero. Debido a estos dos datos financieros, podemos determinar que el proyecto es económicamente rentable

## **CONCLUSIONES**

Nuestro segmento de mercado son las empresas pequeñas, las microempresas y las personas naturales obligadas y no a llevar contabilidades estas serían nuestros consumidores potenciales ya que ellas no cuentan con personal suficiente para que realice dicho trabajo.

Dentro de la parte financiera nos hemos podido dar cuenta que un 50% de los que están dispuestos a usar este servicio se afiliarían con una tarjeta pagando un 30% en efectivo y el 70% a crédito.

La agencia es rentable con un VAN 28.942.47 y una TIR de 76.91% y el periodo de pago descontado es de 0.96 años.

Esta rentabilidad es superior al 20% anual que las emprendedoras han definido como su tasa mínima de retorno y por tanto, el proyecto es económicamente factible.

## **RECOMENDACIONES**

Considerando que la aplicación adecuada de los tramites contable-tributarios, aduaneros y societarios, repercutirá directa o indirectamente en la eficiencia, eficacia, economía y optimización de la agencia ATRAME, se recomienda el conocimiento, comprensión y aplicación correcta de la Ley del Impuesto a la Renta y su Reglamento así como el aduanero y contable..

Para efecto de aplicar correctamente las adiciones al resultado, se recomienda el conocimiento integral de las actividades que desarrollan La agencia ATRAME, de modo que permita identificar que gastos no son aceptados para poderlos reparar.

Para aplicar correctamente las deducciones al resultado, se recomienda el conocimiento de los ingresos gravados, exonerados de modo que permita identificar los ingresos que no deben ser considerados como Renta Imponible.

Además de la capacitación permanente que debe tener el personal contable de la agencia, se recomienda recurrir a la asesoría y consultoría externa como forma de reforzar el grado de conocimiento, comprensión y aplicación de las normas tributarias, aduaneras y societarias.

La agencia ATRAME debe aplicar las normas tributarias, contables y aduanero de acuerdo a los procedimientos establecidos en las leyes y reglamentos respectivos

Las empresas que cumplen las normas legales, tributarias, contables, financieras y de otro tipo; son empresas líderes, por tanto se recomienda observar los principios, normas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas aplicables para la agencia ATRAME.

Se recomienda reforzar la gestión empresarial con nuevas herramientas administrativas, para que repercuta efectivamente en la optimización institucional de la agencia ATRAME.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

[www.ilustrados.com/publicaciones/](http://www.ilustrados.com/publicaciones/)

[www.monografias.com/trabajos13/segmenty/segmenty](http://www.monografias.com/trabajos13/segmenty/segmenty).

[www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec)

[www.guayaquil.gov.ec](http://www.guayaquil.gov.ec)

[www.supercias.gov.ec](http://www.supercias.gov.ec)

[www.aduana.gov.ec](http://www.aduana.gov.ec)

[www.iess.gov.ec](http://www.iess.gov.ec)

[www.uventas.com/ebooks/Analisis\\_Foda.pdf](http://www.uventas.com/ebooks/Analisis_Foda.pdf)

# ANEXOS

## 1.- Logotipo de la empresa



## 2.- Encuesta Empresas

### ENCUESTA

#### Plan de negocio Agencia de Trámites y Mensajes

### ATRAME

#### 1) Sexo

Masculino

Femenino

#### 3) QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN?

1. TRAMITES CONTABLES-TRIBUTARIOS
2. TRAMITES ADUANEROS
3. TRAMITES MUNICIPALES
4. TRAMITES EN EL IESS

#### 4) ¿Con que frecuencia realiza tramites?

1. Diario
2. Semanal
3. Mensual
4. Anual

#### 5) ¿Ha utilizado los servicios de los tramitadores ilegales?

SI  NO

**6) ¿Qué opinas del servicio de los tramitadores ilegales?**

- 1. Muy bueno
- 2. Bueno
- 3. Regular
- 4. Malo

**7) ¿Le gustaría que existiera una agencia que resuelva todo tipo de tramite?**

SI  NO

**8) En caso de que su respuesta es "si" que le estimularía a usar su servicio?**

- 1. **REDUCCION DE COSTOS**
- 2. MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO
- 3. EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ
- 4. **TODO TRÁMITE EN UNA AGENCIA**
- 5. TODO LO ANTES MENCIONADO

**8) ¿Donde le gustaría que estuviera la agencia?**

- 1. Norte
- 2. Sur
- 3. Centro

9) ¿Le gustaría usar una tarjeta de afiliación con beneficios, la cual tenga un costo mensual y con ella tenga ciertos privilegios como descuentos en cada uso?

Si  No

10) Cuanto estaría dispuesto a pagar por esta tarjeta de afiliación?

- 100% Efectivo y 0% a Plazos mensual
- 30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual
- 50% Efectivo y 50% a Plazos mensual?

### ENTREVISTAS ATRAME

1) Que tipo de tramites contables realizan en su empresa?

---

2) Con que frecuencia realiza dichos tramites?

---

3) Cuales considera usted que son los tamites mas importantes en su realización?

---

4) Quien realiza estos tramares? tiene usted personal encargado de realizarlo o contrata alguna agencia?

---

**5) De contratar alguna agencia que le gustaría mejorar en ese servicio?**

---

**7) Con que frecuencia realiza dichos tramites**

---

---

**8) Cuales considera usted que son los trámites mas importantes en su realización.**

---

---

**9) Quien realiza estos trámites tiene usted personal encargado de realizarlo o contrata alguna agencia**

---

---

**10) De contratar alguna agencia que le gustaría mejorar en la realización de esos servicios**

---

**11) Tiene conocimiento acerca de más agencias dedicadas a este servicio.**

---

**12) Le gustaría que exista una agencia que realice y entregue los trámites que habitualmente usted realiza y aquellos eventuales ¿que le estimularía a elegirla?**

---

**13) Cuanto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar y como le gustaría que sea el contrato?**

---

---

**ECUESTA PARA AGENIA DE TRÁMITES Y MENSAJERIA**

**MARQUE CON UNA X SEGÚN SEA SU RESPUESTA**

**1)EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?**

- 1.  GRANDE
- 2.  MEDIANA
- 3. PEQUEÑA
- 4. MICROEMPRESA

**2)QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?**

- 5. TRAMITES CONTABLES
- 6. TRAMITES SOCIETARIOS
- 7. TRAMITES ADUANEROS
- 8. TRAMITES MUNICIPALES
- 9. TRAMITES EN EL IESS

**3) CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?**

- 1. DESCONOCIMIENTO DEL PROCESO
- 2. FALTA DE TIEMPO
- 3. MUCHOS COSTOS
- 4. DIFICULTAD PARA MOVILIZARSE

**4)TIENE PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR DE ESTOS TRAMITES?**

SI  NO

**5)QUIEN REALIZA ESTOS TRAMITES DENTRO DE SU EMPRESA?**

- 1. UN CONTADOR PRIVADO
- 2. UN MENSAJERO
- 3. PERSONAL DE LA EMPRESA
- 4. UNA AGENCIA

**6)TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?**

SI  NO

7) LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA AGENCIA QUE REALICE LOS TRAMITES ANTES MENCIONADOS Y ENTREGUE LOS DOCUMENTOS?

SI  NO

8) EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 6. REDUCCION DE COSTOS                       | <input type="checkbox"/> |
| 7. MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO            | <input type="checkbox"/> |
| 8. EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ | <input type="checkbox"/> |
| 9. TODO TRÁMITE EN UNA AGENCIA               | <input type="checkbox"/> |
| 10. TODO LO ANTES MENCIONADO                 | <input type="checkbox"/> |

9) EN QUE LUGAR LE GUSTARIA QUE ESTA ESTE UBICADA?

NORTE  SUR  CENTRO

10) LE GUSTARÍA USAR UNA TARJETA DE AFILIACIÓN CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?

Si  No

11) CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARJETA DE AFILIACION?

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 100% Efectivo y 0% a Plazos mensual       | <input type="checkbox"/> |
| 30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual | <input type="checkbox"/> |
| 50% Efectivo y 50% a Plazos mensual       | <input type="checkbox"/> |

# RESULTADOS ESTADÍSTICOS

## Anexo

### Empresas grandes

#### EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EMPRESA GRANDE	16	15,5	100,0	100,0
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

#### QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. TRAMITES CONTABLES	6	8,5	37,5	37,5
	2. TRAMITES SOCIETARIOS	2	2,8	12,5	50,0
	3. TRAMITES ADUANEROS	6	8,5	38,01	87,5
	4. TRAMITES MUNICIPALES	2	2,8	12,5	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

#### CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2. FALTA DE TIEMPO	6	8,5	37,5	37,5
	3. MUCHOS COSTOS	10	14,1	62,5	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

#### TIENE PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR DE ESTOS TRAMITES?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	7	9,9	43,8	43,8
	NO	9	12,7	56,3	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**QUIEN REALIZA ESTOS TRAMITES DENTRO DE SU EMPRESA? En pequeñas un contador**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	UN CONTADOR PRIVADO	5	7,0	15,3	31,3
	UN MENSAJERO	1	1,4	8,1	37,5
	PERSONAL DE LA EMPRESA	5	7,0	39,3	68,8
	UNA AGENCIA	5	7,0	37,3	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	8	11,3	50,0	50,0
	NO	8	11,3	50,0	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA AGENCIA QUE REALICE LOS TRAMITES ANTES MENCIONADOS Y ENTREGUE LOS DOCUMENTOS?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	10	14,1	62,5	62,5
	NO	6	8,5	37,5	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. REDUCCION DE COSTOS	9	12,7	56,3	56,3
	2. MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	5	7,0	31,3	87,5
	3. EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ	2	2,8	12,5	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**EN QUE LUGAR LE GUSTARIA QUE ESTA ESTE UBICADA?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NORTE	2	2,8	12,5	12,5
	SUR	4	5,6	25,0	37,5
	CENTRO	10	14,1	62,5	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**LE GUSTARÍA USAR UNA TARJETA DE AFILIACIÓN CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	7	9,9	43,8	43,8
	NO	9	12,7	56,3	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARGETA DE AFILIACION**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100% Efectivo y 0% a Plazos mensual	5	7,0	31,3	31,3
	30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual	8	11,3	50,0	81,3
	50% Efectivo y 50% a Plazos mensual	3	4,2	18,8	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**Anexo**

**Encuestas Empresas Medianas**

**EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EMPRESA MEDIANA	17	23,9	94,4	94,4
	EMPRESA PEQUEÑA	1	1,4	5,6	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. TRAMITES CONTABLES	2	2,8	11,1	11,1
	2. TRAMITES SOCIETARIOS	7	9,9	38,9	50,0
	3. TRAMITES ADUANEROS	7	9,9	38,9	88,9
	4. TRAMITES MUNICIPALES	2	2,8	11,1	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. DESCONOCIMIENTO DEL PROCESO	3	4,2	16,7	16,7
	2. FALTA DE TIEMPO	8	11,3	44,4	61,1
	3. MUCHOS COSTOS	4	5,6	22,2	83,3
	DIFICULTAD PARA MOVILIZARSE	3	4,2	16,7	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**TIENE PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR DE ESTOS TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	9	12,7	50,0	50,0
	NO	9	12,7	50,0	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	5	7,0	37,8	27,8
	NO	13	18,3	62,2	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. REDUCCION DE COSTOS	10	14,1	55,6	55,6
	2. MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	6	8,5	33,3	88,9
	3. EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ	2	2,8	11,1	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**LE GUSTARÍA USAR UNA TARJETA DE AFILIACIÓN CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	7	9,9	43,8	43,8
	NO	9	12,7	56,3	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARJETA DE AFILIACION**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100% Efectivo y 0% a Plazos mensual	5	7,0	31,3	31,3
	30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual	8	11,3	50,0	81,3
	50% Efectivo y 50% a Plazos mensual	3	4,2	18,8	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

## Anexo

### Microempresa

EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MICROEMPRESA	25	35,2	100,0	100,0
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. TRAMITES CONTABLES	6	8,5	24,0	24,0
	2. TRAMITES SOCIETARIOS	5	7,0	20,0	44,0
	3. TRAMITES ADUANEROS	7	9,9	28,0	72,0
	4. TRAMITES MUNICIPALES	3	4,2	12,0	84,0
	5. TRAMITES EN EL IEISS	4	5,6	16,0	100,0
	Total	25	35,2	100,0	
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. DESCONOCIMIENTO DEL PROCESO	9	12,7	36,0	36,0
	2. FALTA DE TIEMPO	12	16,9	48,0	84,0
	3. MUCHOS COSTOS	4	5,6	16,0	100,0
	Total	25	35,2	100,0	
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

TIENE PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR DE ESTOS TRAMITES?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	7	9,9	28,0	28,0
	NO	18	25,4	72,0	100,0
	Total	25	35,2	100,0	
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

**TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	19	26,8	62,0	76,0
	NO	6	8,5	38,0	100,0
	Total	25	35,2	100,0	
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

**LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA AGENCIA QUE REALICE LOS TRAMITES ANTES MENCIONADOS Y ENTREGUE LOS DOCUMENTOS?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	18	25,4	56,0	72,0
	NO	7	9,9	44,0	100,0
	Total	25	35,2	100,0	
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

**EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. REDUCCION DE COSTOS	14	19,7	56,0	56,0
	2. MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	6	8,5	24,0	80,0
	3. EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ	5	7,0	20,0	100,0
	Total	25	35,2	100,0	
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

**EN QUE LUGAR LE GUSTARIA QUE ESTA ESTE UBICADA?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SUR	05	8,2	20,00	60
	NORTE	10	14,1	40,0	40,0
	CENTRO	15	21,1	20,0	100,0
	Total	25	35,2	100,0	
Missing	System	46	64,8		
Total		71	100,0		

**LE GUSTARÍA USAR UNA TARJETA DE AFILIACIÓN CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	7	9,9	53,8	43,8
	NO	9	12,7	47,1	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARGETA DE AFILIACION**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100% Efectivo y 0% a Plazos mensual	5	7,0	21,3	31,3
	30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual	8	11,3	60,0	81,3
	50% Efectivo y 50% a Plazos mensual	3	4,2	18,8	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

## **ANEXO EMPRESA PEQUEÑA**

**EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EMPRESA PEQUEÑA	18	25,4	100,0	100,0
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. TRAMITES CONTABLES	3	4,2	16,7	16,7
	2. TRAMITES SOCIETARIOS	5	7,0	27,8	44,4
	3. TRAMITES ADUANEROS	7	9,9	38,9	83,3
	4. TRAMITES MUNICIPALES	3	4,2	16,7	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. DESCONOCIMIENTO DEL PROCESO	1	1,4	5,6	5,6
	2. FALTA DE TIEMPO	11	15,5	61,1	66,7
	3. MUCHOS COSTOS	5	7,0	27,8	94,4
	DIFICULTAD PARA MOVILIZARSE	1	1,4	5,6	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**QUIEN REALIZA ESTOS TRAMITES DENTRO DE SU EMPRESA? En pequeñas un contador**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	UN CONTADOR PRIVADO	3	4,2	16,7	16,7
	UN MENSAJERO	4	5,6	22,2	38,9
	PERSONAL DE LA EMPRESA	9	12,7	50,0	88,9
	UNA AGENCIA	2	2,8	11,1	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	15	21,1	63,3	83,3
	NO	3	4,2	36,7	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA AGENCIA QUE REALICE LOS TRAMITES ANTES MENCIONADOS Y ENTREGUE LOS DOCUMENTOS?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	12	16,9	66,7	66,7
	NO	6	8,5	33,3	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. REDUCCION DE COSTOS	9	12,7	50,0	50,0
	2. MAYOR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	5	7,0	3,8	77,8
	3. EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ	4	5,6	47,2	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**EN QUE LUGAR LE GUSTARIA QUE ESTA ESTE UBICADA?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NORTE	1	1,4	5,6	5,6
	SUR	8	11,3	44,4	50,0
	CENTRO	9	12,7	50,0	100,0
	Total	18	25,4	100,0	
Missing	System	53	74,6		
Total		71	100,0		

**LE GUSTARÍA USAR UNA TARJETA DE AFILIACIÓN CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	7	9,9	43,8	43,8
	NO	9	12,7	56,3	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

**CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARGETA DE AFILIACION**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100% Efectivo y 0% a Plazos mensual	5	7,0	31,3	31,3
	30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual	8	11,3	50,0	81,3
	50% Efectivo y 50% a Plazos mensual	3	4,2	18,8	100,0
	Total	16	22,5	100,0	
Missing	System	55	77,5		
Total		71	100,0		

## ANEXO

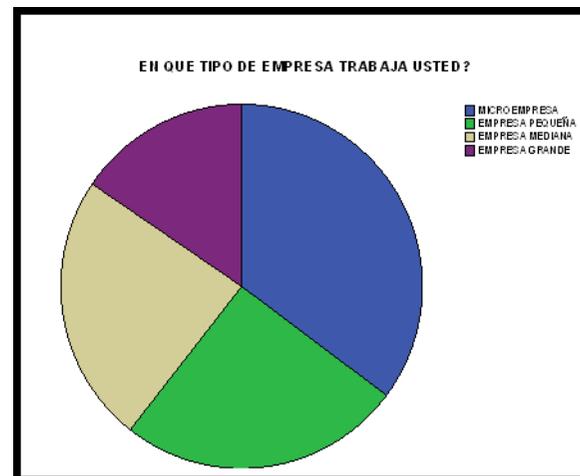
### RESULTADO GENERAL DE LAS ENCUESTAS A EMPRESAS DE GUAYAQUIL

		EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?	QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?	CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?	TIENE PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR ESTOS TRAMITES?	QUIEN REALIZA ESTOS TRAMITES DENTRO DE SU EMPRESA? En pequeñas un contador	TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?	LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA AGENCIA QUE REALICE LOS TRAMITES ANTES MENCIONADOS Y ENTREGUE LOS DOCUMENTOS?	EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?	EN QUE LUGAR LE GUSTARIA QUE ESTE UBICADA?	LE GUSTARIA USAR UNA TARJETA DE AFILIACION CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?	CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARGETA DE AFILIACION
N	Valid Missing	71 0	71 0	71 0	71 0	71 0	71 0	71 0	71 0	71 0	71 0	71 0
Mean		2,80	2,56	2,23	1,62	2,70	1,38	1,35	1,65	2,34	1,46	1,93
Median		3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00
Mode		4	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2
Std. Deviation		1,090	1,168	,814	,489	1,113	,489	,481	,776	,810	,502	,662
Variance		1,189	1,364	,663	,239	1,240	,239	,231	,603	,656	,252	,438
Range		3	4	3	1	3	1	1	2	2	1	2
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		4	5	4	2	4	2	2	3	3	2	3

EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?

EN QUE TIPO DE EMPRESA TRABAJA USTED?

		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MICROEMPRESA	25	35,2	35,2	35,2
	EMPRESA PEQUEÑA	18	25,4	25,4	60,6
	EMPRESA MEDIANA	17	23,9	23,9	84,5
	EMPRESA GRANDE	11	15,5	15,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



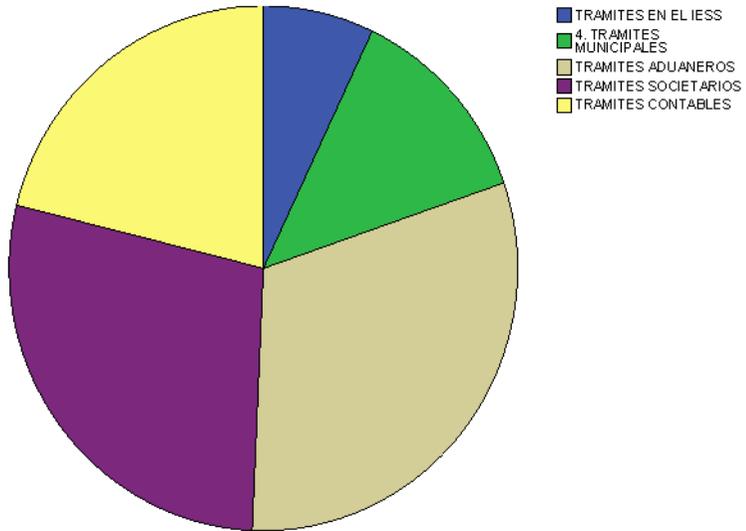
**QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4. TRAMITES EN EL IESS	5	7,0	7,0	7,0
TRAMITES MUNICIPALES	9	12,7	12,7	19,7
TRAMITES ADUANEROS	22	31,0	31,0	50,7
TRAMITES SOCIETARIOS	20	28,2	28,2	78,9
TRAMITES CONTABLES	15	21,1	21,1	100,0
Total	71	100,0	100,0	

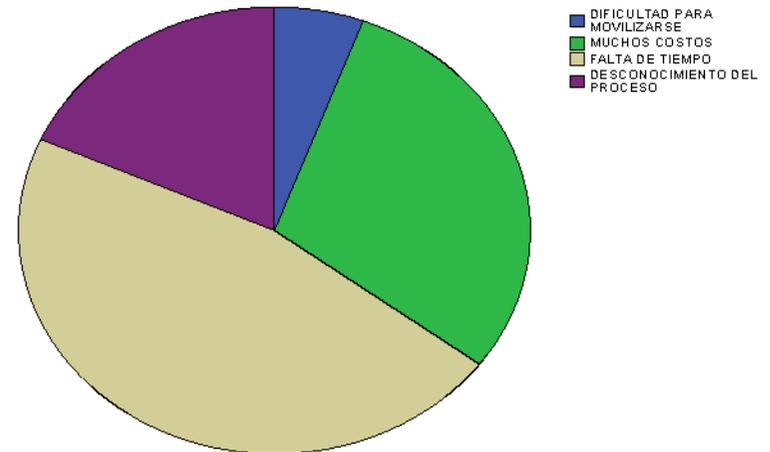
**CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid DIFICULTAD PARA MOVILIZARSE	4	5,6	5,6	5,6
MUCHOS COSTOS	21	29,6	29,6	35,2
FALTA DE TIEMPO	33	46,5	46,5	81,7
DESCONOCIMIENTO DEL PROCESO	13	18,3	18,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

QUE TIPO DE TRAMITES REALIZAN EN SU EMPRESA?



CUAL ES EL MAYOR PROBLEMA ENCONTRADO AL MOMENTO DE REALIZAR TRAMITES?



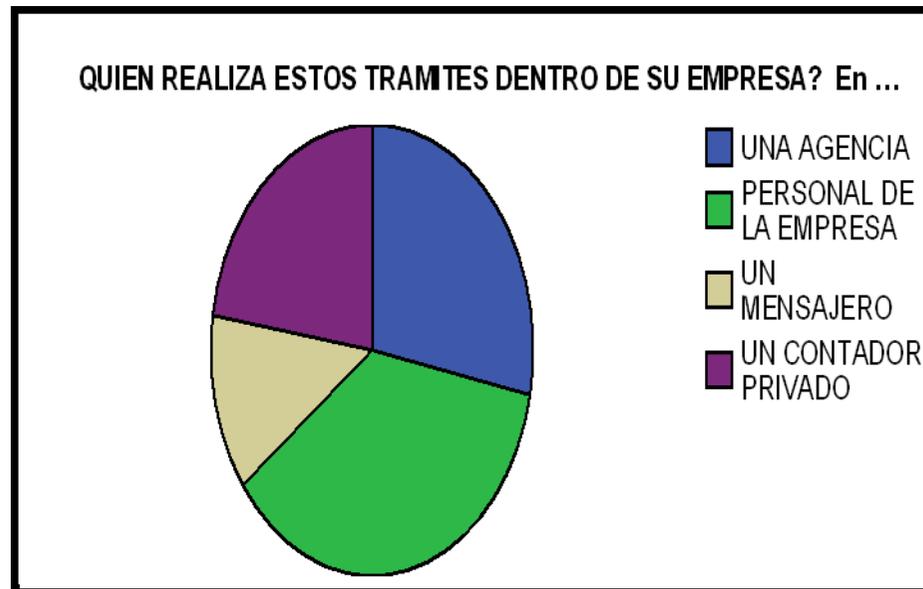
**TIENE PERSONAL CAPACITADO PARA REALIZAR DE ESTOS TRAMITES?**

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid NO	44	62,0	55.6	62,0
SI	27	38,0	44.3	100,0
Total	71	100,0	100,0	



		Frequ ency	Perce nt	Valid Percent	Cumula tive Percent
Val id	UNA AGENCIA	20	28,2	28,2	28,2
	PERSONA L DE LA EMPRESA	26	36,6	36,6	64,8
	UN MENSAJE RO	9	12,7	12,7	77,5
	UN CONTAD OR	16	22,5	22,5	100,0
	PRIVADO Total	71	100,0	100,0	

QUIEN REALIZA ESTOS TRAMITES DENTRO DE SU EMPRESA?



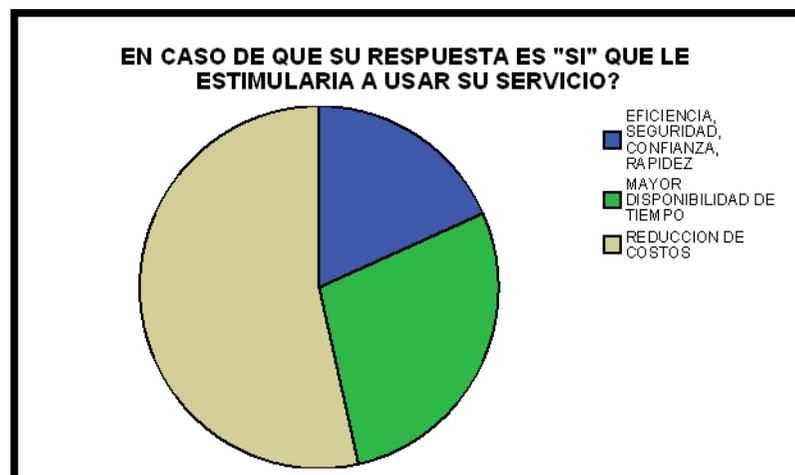
**TIENE CONOCIMIENTO HACERCA DE AGENCIAS DEDICADAS A LA REALIZACION DE TODO TIPO DE TRAMITES?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NO	27	38,0	63.6	38,0
	SI	44	62,0	36.4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



**LE GUSTARIA QUE EXISTA UNA AGENCIA QUE REALICE LOS TRAMITES ANTES MENCIONADOS Y ENTREGUE LOS DOCUMENTOS?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NO	25	35,2	36,2	35,2
	SI	46	64,8	64,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



**EN CASO DE QUE SU RESPUESTA ES "SI" QUE LE ESTIMULARIA A USAR SU SERVICIO?**

		Frecuency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EFICIENCIA, SEGURIDAD, CONFIANZA, RAPIDEZ MAYOR	13	18,3	18,3	18,3
	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	20	28,2	28,2	46,5
	REDUCCION DE COSTOS	38	53,5	53,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

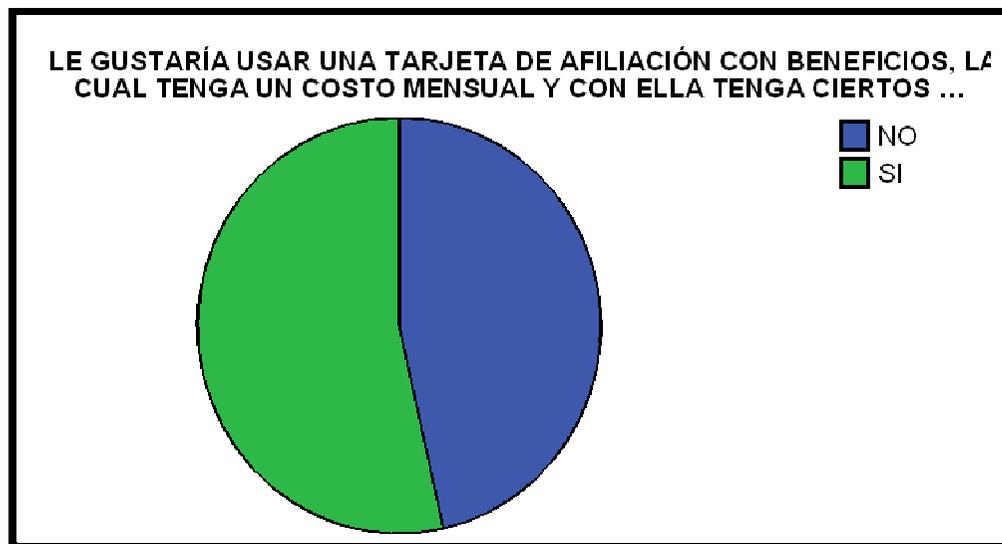
**EN QUE LUGAR LE GUSTARIA QUE ESTA ESTE UBICADA?**

		Frecuency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CENTRO	39	54,9	54.92	54,9
	SUR	17	23,9	21.1	78,9
	NORTE	15	21,1	23.9	100,0
	Total	71	100,0	100,0	



**LE GUSTARÍA USAR UNA TARJETA DE AFILIACIÓN CON BENEFICIOS, LA CUAL TENGA UN COSTO MENSUAL Y CON ELLA TENGA CIERTOS PRIVILEGIOS COMO DESCUENTOS EN CADA USO?**

	Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NO	33	46,5	46,5	46,5
SI	38	53,5	53,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	



**CUANTO ESTARIA DISPUESTO A PAGAR POR ESTA TARJETA DE AFILIACION**

	Frecuencia	Porcentaje	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 50% Efectivo y 50% a Plazos mensual	13	18,3	18,3	18,3
30%-40% Efectivo y 70%-60% plazos mensual	40	56,3	56,3	74,6
100% Efectivo y 0% a Plazos mensual	18	25,4	25,4	100,0
Total	71	100,0	100,0	

