



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

### **PLAN DE NEGOCIOS**

#### **TEMA:**

**"REPARATODO, Servicio de Reparaciones al Hogar"**

#### **ALUMNOS:**

**DE LA VERA VANESSA  
MUÑOZ GIANCARLO**



BIBLIOTECA  
ESPAE-ESPOL

**GUAYAQUIL ECUADOR**

**NOVIEMBRE 2005**



DP-08019

## RESUMEN EJECUTIVO

Reparatodo, servicio de reparaciones al hogar, es un proyecto rentable con riesgo moderado.

Los servicios ofrecidos por Reparatodo atienden la zona central de Urdesa, cuyo estrato socioeconómico medio alto ya que muestra apertura en contratar nuestros servicios, en vista de la gran inseguridad que representa permitir el ingreso de personas extrañas a sus hogares, además de las características de las construcciones (viviendas o condominios) allí asentados, del tipo de consumidor encontrado a través de los estudios de mercado y las tendencias actuales en estilos de vida. Este grupo de atributos convierten a ese sector en el mercado objetivo buscado por Reparatodo. Las personas de ese sector prefieren pagar por los servicios de Reparatodo en lugar de dedicar su tiempo a las reparaciones cotidianas del hogar.

De acuerdo a los estudios realizados, se determinó que el 55% de los encuestados utilizan los servicios de una empresa en particular; el 42% contratan a un maestro informal y apenas el 3% contratan al empleado de su empresa para las reparaciones del hogar. De acuerdo a estos porcentajes, el tamaño del mercado es de 3,936 viviendas aproximadamente. Inicialmente se espera captar un 10% del mercado objetivo, es decir, 394 viviendas.

Reparatodo ofrece servicios estandarizados (desde instalación de interruptores) y servicios personalizados (pequeñas obras civiles) para sus clientes cuyo valor agregado es la Seguridad, Confianza y Garantía que ofrece. Todas nuestras reparaciones cuentan con garantía de 2 meses; lo cual, es un valor agregado que avala nuestros servicios

Los competidores de Reparatodo son los maestros informales, compañías que actualmente brindan este servicio como son: Casa Tosi (Tosi Asistencia) y compañías de Tarjetas de Crédito como: Mastercard, Visa, Diners Club

A nivel de mercado, no se divisan riesgos de alto impacto y alta probabilidad de ocurrencia. El sector de servicios muestra crecimiento sostenido y no se vislumbra cambios

fundamentales en las tendencias. Por el lado de apareamiento de competidores y nuevos productos, Reparatodo fundamentará la lealtad del cliente en sus valores que son Seguridad, Garantía y Confianza.

Siendo una compañía que se maneja en el sector servicios, la estructura operativa de Reparatodo y sus costos directamente ligados a sus operaciones son bajos, con valores referenciales de utilidad bruta superiores al 60%. Las operaciones de Reparatodo son muy sensibles al precio de venta de sus servicios ofrecidos, y es recomendable no efectuar descuentos a los clientes. Incremento de precios del orden del 20% generan considerables flujos de efectivo. Asimismo, decremento en los precios del 20% generan problemas de caja y sobregiro de la compañía.

Reparatodo presenta rendimientos bajos durante el arranque del negocio, pero después del segundo año de operaciones las ganancias serán de alrededor del 30% antes de impuestos, debido incremento de las ventas y la reducción del tamaño de la deuda mejora su salud financiera.

Reparatodo, una opción para invertir.

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **1. ANALISIS DEL MERCADO**

#### **1.1. Análisis del sector y de la Compañía**

1.1.1. Análisis del mercado propiamente dicho

1.1.2. Servicio.-

1.1.3. Clientes.-

1.1.4. Competidores.-

1.1.5. Tamaño del Mercado.-

#### **1.2. Plan de Marketing**

1.2.1. Estrategia de Precios.-

1.2.2. Estrategia de Venta.-

1.2.3. Estrategia Promocional.-

1.2.4. Estrategia de Distribución.-

1.2.5. Políticas de Servicio.-

1.2.6. Tácticas de Venta.-

1.2.7. Planes de Contingencia.-

### **2. ANALISIS TECNICO.-**

2.1. Diagrama de Flujo del Servicio.-

2.2. Facilidades.-

2.3. Herramientas y Materiales.-

2.4. Sistemas de Control

### **3. ANALISIS ADMINISTRATIVO.-**

3.1. Personal Ejecutivo.-

3.2. Empleados.-

### **4. ANALISIS LEGAL Y SOCIAL**

4.1. Tipo de Sociedad.-

4.2. Procedimientos para la conformación de la compañía.-

4.3. Implicaciones Tributarias, Comerciales y Laborales.-

4.4. Aspectos de Legislación Urbana.-

### **5. ANALISIS SOCIAL**

### **6. ANALISIS ECONOMICO**

6.1. Inversión en activos fijos



- 6.2. Inversión en capital de trabajo
- 6.3. Presupuesto de ingresos
- 6.4. Presupuesto de materiales
- 6.5. Presupuesto de personal
- 6.6. Depreciación y amortización
- 6.7. Presupuesto de gastos de promoción y ventas
- 6.8. Presupuesto de gastos administrativos
- 6.9. Presupuesto de otros gastos.
- 7. ANALISIS FINANCIERO
  - 7.1. Flujo de Caja
  - 7.2. Estado de Resultados
  - 7.3. Balance General
- 8. ANALISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES
  - 8.1. Riesgos de Mercado
  - 8.2. Riesgos Técnicos
  - 8.3. Riesgos Económicos
  - 8.4. Riesgos Financieros
- 9. EVALUACION INTEGRAL DEL PROYECTO
  - 9.1. Evaluación de Contado
  - 9.2. Evaluación con financiamiento
  - 9.3. Análisis de sensibilidad
  - 9.4. Análisis de estructura financiera

## **1. 1.- ANALISIS DEL MERCADO**

### **1.1. Análisis del sector y de la Compañía**

La provincia del Guayas es donde se concentran 15.141 compañías entre comerciales, industriales, agrícolas y de servicios; esto representa el 53 % de las compañías existentes a nivel nacional.

De acuerdo a la información proporcionada por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, los tipos de negocios que se desarrollan en esta provincia están determinados en su gran mayoría por los servicios (50.3%), seguidos de la producción con un 28.6%, el 4.9% posee un negocio de importaciones, 1.7% se considera mayorista, 1.2% minorista, 1.2% ofrece servicios tecnológicos, 1.2% es exportador, 0.5% es subcontratante y el 10.4% otros negocios.

El sector de mayor desempeño en Guayaquil que ha mostrado sostenido crecimiento y cuya tendencia continuará en los años próximos es el sector de servicios, que últimamente ha reportado retornos sobre ventas en el orden del 26%. Entre las empresas dedicadas a los servicios, el 11,6% corresponden al sector de las Reparaciones.

La fuerte dinámica económica en Guayaquil, obedece predominantemente a las actividades ubicadas en el sector informal de las reparaciones domésticas; de manera que el desarrollo formal tiene menor importancia en la generación de este tipo de empleo.

El servicio de reparaciones es un sector poco explotado, pero con amplias perspectivas de desarrollo. Los usuarios prefieren contratar directamente los servicios de un maestro de obra que se lo puede encontrar en diferentes sectores de la urbe, bajo el riesgo que el trabajo a realizar no tenga garantía.

El enfoque de una organización que brinda servicios de reparaciones al hogar busca eliminar de la mente y de los planes de los usuarios el tiempo destinado a tareas específicas del hogar.

Bajo este postulado se fundamenta el desarrollo de Reparatodo, una organización dedicada a resolver las averías domésticas más comunes que se presentan en el hogar.

En este contexto, Reparatodo ingresa a un mercado de mínimas barreras de entrada, en donde la seguridad, garantía y confianza son los elementos estratégicos que aseguran la incursión y permanencia de la organización en el mercado.

En el mercado de servicios de Reparaciones del Hogar no se observa rivalidades entre competidores del sector formal, en vista de la escasa presencia de compañías en un nicho de mercado poco explotado. El posicionamiento de empresas que brindan este tipo de servicios en la mente de los usuarios es nulo, debido a la poca atención que se le da a este sector; sin embargo, la existencia de las actividades informales, resultan ser competidores relativamente vulnerables.

Con relación a los proveedores de materiales y herramientas de apoyo, tienen gran poder de negociación en vista de que las compañías de reparaciones deben comprar sus suministros en pequeña escala, con tarifas ya establecidas.

De igual manera, en este sector los clientes tienen capacidad de negociación; sin embargo, cada compañía de servicios establece sus precios, pero la decisión de elegir la tiene el usuario final.

### **1.1.1. Análisis del mercado propiamente dicho**

### **1.1.2. Servicio.-**

Las actividades de Reparatodo se centran en las pequeñas reparaciones, servicios de mantenimiento y remodelaciones para el hogar.

Estas incluyen:



- **Reparaciones Eléctricas.-** Bombas de agua, Conexiones eléctricas, caja de breakers, interruptores, toma corrientes, porteros eléctricos, calentadores de agua, aires acondicionados, iluminación en general, etc.
- **Reparaciones Sanitarias (gasfitería).-** Provisión de agua, tuberías, desalojo efluentes, sanitarios y accesorios.
- **Reparaciones Metalmecánicas.-** Rejas, puertas, ventanas, techos, chapas de puertas, etc.
- **Trabajos de Albañilería.-** Apertura de boquetes para instalaciones de aires acondicionados, cerramientos, construcciones pequeñas.

Nuestros servicios están dirigidos hacia un mercado de personas o familias en las cuales todos sus miembros trabajan fuera de casa y no tienen tiempo para solucionar los problemas más comunes que suelen presentarse en un hogar o muchas veces por desconocimiento, evitan resolverlos con sus propias manos.

Con este sistema de servicios que ofrecemos, los usuarios contarán con un trato personalizado, profesional, seguro, rápido y con garantía. De esta manera, mantenemos el control permanente de las necesidades de cada hogar.

Sin embargo, nuestros competidores formales cuentan con otros servicios además del de asistencia al hogar, como: asistencia médica, asistencia al vehículo, mensajería, catering, arreglo y limpieza de hogares y oficinas. Por otra parte, los servicios de nuestros competidores informales carecen de garantía y no ofrecen seguridad a los usuarios, a pesar de los bajos precios que establecen.

La focalización de los servicios que ofrecemos, hacen que nos especialicemos en la principal actividad que resta tiempo a nuestros usuarios, como es la asistencia del hogar; de esta manera, mejoramos su entorno familiar y su calidad de vida.

El éxito de nuestros servicios se basa en la Seguridad, Garantía y Confianza que ofrecemos, en una atención personalizada, eficiente, segura, profesional que simplifique las necesidades del hogar y que con una sola llamada, podamos solucionar los problemas de nuestros usuarios. Somos un constante apoyo en el hogar para que nuestros clientes tengan todo el tiempo a su favor.



### 1.1.3. Clientes.-

El segmento de mercado al cual se enfocará Reparatodo es al estrato socioeconómico medio alto; puesto que, de acuerdo a la encuesta que realizamos muestran apertura en contratar nuestros servicios, en vista de la gran inseguridad que representa permitir el ingreso de personas extrañas a sus hogares.

Uno de los sectores más apropiados para este tipo de negocio, según el mercado objetivo al cual nos dirigimos, es Urdesa Central, un sector norte de la ciudad de Guayaquil, en donde se ubican muchas viviendas que tienen más de treinta años y necesitan con más regularidad mantenimiento y reparación; además, la zona abarca un sinnúmero de servicios, en los cuales Reparatodo sería un complemento.

Para efectos de la investigación, se segmentó este mercado por sexo y edad; las mujeres como los hombres comprendidos entre 46 y 55 años de edad muestran interés en adquirir nuestros servicios, y son quienes toman decisiones dentro del hogar.

Las bases de decisión de nuestros potenciales clientes son: calidad, precio, garantía, servicio personalizado y forma de pago; factores claves para definir nuestra estrategia de ventas. Como los clientes poseen poder adquisitivo suficiente para contratar nuestros servicios, creemos que lo primordial sería enfocarnos en la calidad del servicio que ofrecemos, acompañándolo de precios competitivos y garantía, como valor agregado.

La mayoría de los clientes conocen otras compañías que prestan este tipo de servicios pero como producto complementario de uno principal, este es el caso de las Tarjetas de Crédito como: Diners, Visa, Mastercard y de Casas de Crédito como Casa Tosi.

Los servicios de estas entidades son buenos, aunque costosos y muy limitados, sin embargo, estos clientes muestran interés en contratar los servicios de Reparatodo, pues la actividad o servicio principal son las Reparaciones del Hogar a Domicilio, lo cual constituye una ventaja sobre nuestra competencia.

Un porcentaje muy pequeño de las personas encuestadas, prefieren no adquirir nuestros servicios debido a que poseen pequeñas compañías, en las cuales existe personal dedicado a estos quehaceres y son llevados a los hogares de los propietarios con este fin, reduciendo así los gastos del hogar.

Para evitar la falta de interés de los clientes, insistiremos en resaltar las ventajas, costos/beneficios, garantías, seguridad y seriedad en las actividades que presta nuestra empresa.

#### **1.1.4. Competidores.-**

Los competidores de Reparatodo son los maestros informales, compañías que actualmente brindan este servicio como son: Casa Tosi (Tosi Asistencia) y compañías de Tarjetas de Crédito como: Mastercard, Visa, Diners Club.

**Casa Tosi.-** Tosi Asistencia es un programa exclusivo de su tarjeta Creditosi, que brinda a sus afiliados, asistencia integral en emergencias. Dentro del Plan de Asistencia se encuentra los siguientes servicios:

**Asistencia Hogar para Servicios de Emergencia en el Domicilio.-** Tosi Asistencia cubre por evento US\$50, incluyendo materiales y mano de obra. Este plan incluye servicios como: Plomería, Cerrajería, Electricidad, Vidriería y Conexión de Técnicos en el Hogar. Además cuenta con servicios como: **Asistencia Legal, Médica y Orientación Telefónica.**

El costo del plan TOSIASISTENCIA es de US\$2.00 mensuales más IVA, y se cobra a través de la tarjeta CREDITOSI, a partir del tercer mes.

TOSIASISTENCIA es un servicio complementario que brinda CASA TOSI únicamente a sus afiliados; es decir, no puede ser adquirido por el público en general, si estos no son tarjetas habitantes de TOSI, es su política de ventas. Esto, es un limitante para la satisfacción de las necesidades de las personas que desean adquirir el servicio de TOSIASISTENCIA sin necesariamente estar afiliados a CASA TOSI.

El segmento de mercado al cual se dirige es a jóvenes mayores de edad y público en general, conformado especialmente por el sexo femenino, que pertenecen a la clase media y media alta.

El servicio de Asistencia del Hogar de CASA TOSI se encuentra respaldado por la marca de esta casa comercial, la cual es una garantía de que todos los servicios que ofrecen los

brindan con la mayor experiencia y seriedad. Esta es su principal fortaleza y una de las razones por la que se nos hará difícil competir con ellos.

Sin embargo, como se indicó anteriormente, tiene un limitante en ofrecer este servicio a personas que no son tarjeta habitantes de CASA TOSI. Dado esto, Reparatodo se dirige a este nicho de mercado que no es atendido por esta Casa Comercial.

### **Programa de Asistencia Visa Banco del Pichincha y Diners Club Assistance**

Las tarjetas Visa Banco del Pichincha y Diners Club ofrecen a sus usuarios entre sus demás servicios, el de Asistencia al Hogar. Este plan cubre los siguientes servicios: **Plomería, Cerrajería, Electricidad y Vidriería de Emergencias.**

El costo del plan ASISTENCIA DEL HOGAR es de US\$2.50, valor que se debita mensualmente de la Tarjeta correspondiente, sea esta Visa o Diners Club. Por este monto, los tarjeta habitantes tienen derecho cada mes hacer uso de todos los servicios mencionados anteriormente, valor que cubre los costos de mano de obra y materiales, en la mayoría de los casos.

Este servicio adicional lo brinda VISA y DINERS CLUB únicamente a sus afiliados. También existen otras tarjetas de crédito como Pacificard; cuyos montos de cobertura de cada emergencia son de hasta \$50 por evento.

El costo mensual debitado de la tarjeta de crédito es de \$2,46. Si el valor sobrepasa el costo de la cobertura; el usuario debe pagar la diferencia. Esto representa una limitación en los servicios que brindan las tarjetas de crédito, debido a que quedan excluidas ciertas reparaciones de averías propias de las viviendas que no son cubiertas por el seguro.

El segmento de mercado al cual se dirigen las tarjetas de crédito son personas mayores de edad, que poseen un trabajo estable, patrimonios e ingresos superiores a \$500 mensuales.



Nos resultará difícil competir con las empresas de Tarjetas de Crédito, porque los servicios de Asistencia al Hogar, son respaldados por el prestigio de estas compañías, lo cual representa una garantía de cumplimiento y experiencia en todos los servicios que ofrecen.

Por otro lado, el 42% de los encuestados afirman que contratan los servicios de un maestro informal para que repare las averías de sus hogares; esto, representa una gran inseguridad, debido a que dejan entrar personas extrañas, lo cual puede ocasionar extravíos de las pertenencias en las viviendas; además no cuentan con la experiencia necesaria y garantía del trabajo realizado.

### **1.1.5. Tamaño del Mercado.-**

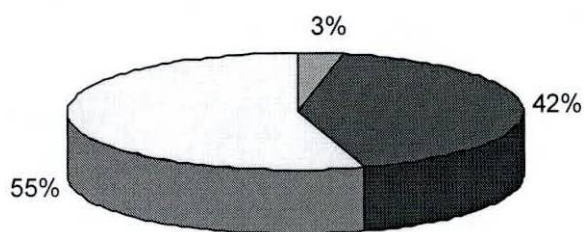
El deseo de tener más tiempo libre para compartir con la familia u otras actividades, ha hecho que crezca la demanda de servicios que estimulen la convivencia y bienestar, como es el servicio de reparaciones a domicilio.

El 11.6% de los servicios que se consumen en Guayaquil pertenecen al sector de las reparaciones y/o mantenimiento, que ha mostrado un continuo crecimiento y se espera que para los próximos 5 años llegue al 22%.

Por ello, existe una tendencia creciente del número de usuarios que contratarían los servicios de Reparado, dado que en el último censo de Población y Vivienda (año 2001) la población de Urdesa Central de las Zonas número (142, 143, 152, 153 y 154) ascienden a 18.046 habitantes, mientras que el número de viviendas son de 6.561; dando un promedio de 3 miembros por hogar. (Ver Anexo #1)

De acuerdo a la encuesta realizada a 150 hogares se determinó que aproximadamente el 55% de los encuestados utilizan los servicios de una empresa en particular; el 42% contratan a un maestro informal para que realice las reparaciones de sus hogares y, a penas el 3% contratan al empleado de su empresa para que se dedique a éste tipo de labores (Ver Fig.#1)

### SERVICIO DE REPARACIONES



■ Empleado de Empresa    ■ Maestro Informal  
□ Empresa Particular

Urdesa es una de las ciudadelas del norte de Guayaquil, cuyas viviendas tienen más de treinta años; por lo cual, existe una probabilidad de ocurrencia de daños del 60% en dichas viviendas.

De acuerdo a este porcentaje, esto representa un tamaño para nuestro mercado de 3,936 viviendas aproximadamente. Según el estudio de mercado se proyectó un 10% del mercado objetivo, que corresponderá a nuestros clientes potenciales; es decir, 394 viviendas.

El segmento de mercado al cual enfocaremos nuestros esfuerzos, requieren los siguientes servicios: El **47%** de las viviendas encuestadas requieren **Gafitería**; el **32%** requieren **Reparaciones Eléctricas**; el **15%** requieren **Reparaciones de Electrodomésticos**; el **4%** de las viviendas requieren **Trabajos de Albañilería**, y el **2%** requieren de **Trabajos de Cerrajería**.

- Los consumidores adquieren una intención de compra en base a factores como el ingreso que esperan tener, el precio que esperan pagar y beneficios que esperan obtener del servicio. Sin embargo, sucesos inesperados podrían alterar la decisión de compra como: perder el empleo, pueden surgir compras más urgentes, etc.

## 1.2. Plan de Marketing

### 1.2.1. Estrategia de Precios.-

La competencia fija sus precios en base a los precios de las demás compañías que brindan los servicios de asistencia al hogar; este es el caso especial de las tarjetas de crédito cuyos servicios y precios se asemejan, cobrando una tarifa mensual que está alrededor de \$2.50, la cual se carga como cuota fija en los estados de cuenta sean que utilicen o no los servicios cada mes, además de que éstos son muy puntuales y limitados.

La estrategia de fijación de precios de Reparatodo está determinada en parte, por nuestra decisión de posicionarnos en el mercado, pues el segmento al cual nos dirigimos es de ingreso medio alto.

#### MATRIZ DE COMPARACION DE PRECIOS "COMPETENCIA VS. REPARATODO"

| <u>Servicios Reparación del Hogar</u> | <u>Maestros Informales</u> | <u>Reparatodo</u> |
|---------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| <b><u>Reparaciones Eléctricas</u></b> |                            |                   |
| Luminarias                            | \$ 15                      | \$ 20             |
| Boquillas                             | \$ 15                      | \$ 20             |
| Interruptores                         | \$ 15                      | \$ 20             |
| Tomacorrientes                        | \$ 15                      | \$ 20             |
| Breakers                              | \$ 15                      | \$ 20             |
| Timbres                               | \$ 15                      | \$ 20             |
| Bajantes Telefónicas                  | \$ 15                      | \$ 20             |
| Instalación Aire Acondicionado        | \$ 30                      | \$ 40             |
| Instalación de Lavadora               | \$ 30                      | \$ 40             |
| Instalación de Microondas             | \$ 30                      | \$ 40             |
| Instalación de Refrigeradora          | \$ 30                      | \$ 40             |
| Instalación del Frigorífico           | \$ 30                      | \$ 40             |
| Caja de Registros Eléctricos          | \$ 30                      | \$ 40             |
| Tubería Eléctrica                     | \$ 35                      | \$ 40             |



|                                                 |               |               |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Portero Eléctrico                               | \$ 30         | \$ 40         |
| Instalación de un puerto 110V; 220V;<br>440V    | \$ 50         | \$ 60         |
| <b><u>Reparaciones Sanitarias</u></b>           |               |               |
| Llaves de paso                                  | \$ 20         | \$ 20         |
| Lavabos / Lavaderos                             | \$ 30         | \$ 40         |
| Tuberías Sanitarias                             | \$ 30         | \$ 40         |
| Reparación Cañerías (Fuga)                      | \$ 80         | Presupuestado |
| Taponamiento de Sifones                         | \$ 10         | \$ 20         |
| Desagues                                        | \$ 30         | \$ 40         |
| <b><u>Reparaciones de Electrodomésticos</u></b> |               |               |
| Arreglo de Lavadora                             | \$ 30         | \$ 40         |
| Arreglo de Microondas                           | \$ 30         | \$ 40         |
| Arreglo de Refrigeradora                        | \$ 30         | \$ 40         |
| Arreglo de Frigorífico                          | \$ 30         | \$ 40         |
| Arreglo de Cocina                               | \$ 30         | \$ 40         |
| <b><u>Cerrajería</u></b>                        |               |               |
| Apertura de Chapas                              | \$ 10         | \$ 20         |
| Cambio de Bisagras                              | \$ 10         | \$ 20         |
| Punto de Soldadura                              | \$ 10         | \$ 20         |
| Cerraduras puertas exteriores                   | \$ 15         | \$ 20         |
| Rejas Metálicas                                 | \$ 20         | \$ 30         |
| Puertas Interiores                              | \$ 20         | \$ 30         |
| <b><u>Albañilería</u></b>                       |               |               |
| Instalación de Cielo Raso                       | \$ 5 x M2     | \$ 8          |
| Boquetes                                        | \$ 5          | \$ 12         |
| <b><u>Obras Menores</u></b>                     |               |               |
| Metalmecánicas                                  | Presupuestado | Presupuestado |

|            |               |               |
|------------|---------------|---------------|
| Eléctricas | Presupuestado | Presupuestado |
| Civiles    | Presupuestado | Presupuestado |

De acuerdo al sondeo de mercado, pocas veces estos usuarios compran el servicio fijándose en el precio; más bien, buscan que los servicios que les proporcionemos les dé el mejor valor en términos de beneficios recibidos, lo que se traduce en calidad de servicio, a cambio del precio pagado.

Si nosotros fijamos precios más bajos que los de nuestra competencia, los servicios de Reparatodo darían una imagen barata y esto representa mala calidad en la mente de nuestros usuarios.

No ofrecemos descuentos por volumen o por pronto pago, debido a que nuestros precios son competitivos; pero, si ofrecemos ofertas para premiar la fidelidad de nuestros clientes; las cuales serán citadas en nuestra estrategia promocional, y todas nuestras ventas son al contado, a excepción que algunas promociones que pudiesen presentarse de pagos diferidos.

En cuanto a las formas de pago, el usuario podrá escoger entre pago directo del valor de la factura, a través de débitos de sus cuentas de ahorros o corrientes, firmando el usuario una carta de autorización al Banco para que debiten cierto valor previo a la presentación de facturas, o mediante pago con cheque o en efectivo.

### **1.2.2. Estrategia de Venta.-**

Como lo dijimos anteriormente, nuestros clientes son los hogares de clase social media alta ubicados en el sector de Urdesa Central; a ellos enfocaremos nuestros esfuerzos de ventas; a través del marketing directo, se prepararán brochures con información de los servicios que ofrecemos, sus beneficios y se adaptarán de modo que sean atractivos para nuestros consumidores específicos; para esto, se colocará en un sobre llamativo cerrado, dirigido al “Estimado/a: Sr/a. Usuario” junto con un sticker imantado en el cual se detallará los números de contacto de la empresa, para que el usuario pueda colocarlo en la puerta de su refrigeradora.

Esto ayudará, a que nuestros clientes visualicen de una manera más fácil, los datos de nuestra empresa que los ayudará a resolver sus averías domésticas en el momento en que éstas se presenten en sus hogares. Esta forma de establecer contacto con los clientes es idónea para este sector del mercado al cual nos enfocaremos, porque nuestras labores de marketing son muy dirigidas a un segmento específico como es Urdesa Central y porque nos interesa establecer relaciones uno a uno con nuestros clientes.

Por lo cual, enfatizaremos que nuestros servicios cuentan con calidad consistente más alta que la de los competidores. La retención de los clientes es la mejor medida de esta calidad; por ello, nos interesa la relación a largo plazo con nuestra clientela, y, para lograr esto, aplicaremos el sistema de entrega del servicio de la forma más ágil y eficiente posible; asegurándonos de que los clientes siempre reciban servicio de alta calidad en cada encuentro. Es por esto, que monitorearemos el servicio prestado por el personal que tendrá contacto con el cliente, como también daremos seguimiento una vez que el servicio fue prestado, para asegurarnos de que la reparación se solucionó satisfactoriamente.

Reparatodo se encargará de dar seguridad y bienestar a sus hogares. Todas nuestras reparaciones cuentan con garantía de 2 meses; lo cual, es un valor agregado que avala nuestros servicios.

El éxito de Reparatodo consistirá en concentrar la atención tanto en nuestros clientes como en nuestros empleados. Para esto, vincularemos las utilidades de la compañía con la satisfacción de los empleados y clientes de la siguiente manera:

Creando una calidad interna del servicio, mediante la selección y capacitación de los empleados, ofreciendo ambiente de trabajo estable y firme apoyo para quienes tratan con los clientes; formaremos empleados de servicio productivos, más satisfechos, leales y trabajadores que crearán mayor valor para el cliente y una entrega del servicio más eficaces y eficientes, lo que redundará en clientes más satisfechos que se mantienen leales, generan una repetición del servicio y recomiendan el servicio a otros clientes; todo esto, genera un desempeño superior de la compañía, reflejándose en utilidades y crecimiento saludables.



Nuestra estrategia de ventas cubrirá inicialmente el sector de Urdesa Central, en especial las Zonas: 142, 143, 152, 153 y 154 (Ver Anexo #2), para luego que nuestras ventas hayan aumentado y nos encontremos estabilizados en el mercado, iniciaremos un plan de expansión hacia el sector de la Nueva Kennedy.

### **1.2.3. Estrategia Promocional.-**

Reparatodo aplicará una “Estrategia de Atracción” para llevar sus servicios a la atención de los posibles clientes potenciales e incitarlos a que prueben los servicios de la compañía. Para esto, ejecutaremos las siguientes acciones:

Cuando los clientes nuevos respondan por primera vez a nuestras comunicaciones por correo directo; se les pedirán que llenen un cuestionario acerca de los tipos de servicios que les interesan y sus expectativas de los mismos. Utilizando la información de este cuestionario, Reparatodo construirá una base de datos de marketing de sus clientes activos y potenciales. La base de datos contiene detalles demográficos comunes como: dirección, edad, estado civil, número de hijos.

Esta base de datos permite a Reparatodo dirigirse a los usuarios más probables, con los servicios que más les interesan. En lugar de enviar los mismos catálogos y cartas a todos los clientes, Reparatodo adapta sus ofertas en base a lo que es más probable que cada cliente compre. Además, promociones como “Club de Cumpleaños” crean oportunidad para hacer ofertas especiales como un 10% de descuento en cualquier servicio de reparación en el mes; pero esta promoción es válida por un solo evento.

Para que nuestras estrategias de ventas den un resultado exitoso, recurriremos a “Servicios Inmediatos Courier” empresa que se encargará de distribuir nuestras correspondencias dirigidas a cada uno de los hogares de las diferentes zonas de Urdesa Central. Ellos nos darán apoyo logístico para el reparto de nuestros catálogos, cartas de presentación y demás promociones de nuestros servicios. Su costo es de \$ 0,05 por sobre entregado. Incluye un tiempo de entrega de 6 días a las 6561 viviendas de este sector de la ciudad.

También, otorgaremos un descuento del 10% en la primera visita, para que los clientes prueben el servicio que prestamos. Además, se establecerá promociones de pagos diferidos, al tratarse de una reparación ordenada bajo presupuesto. Todo esto, con la finalidad de crear un evento en cada promoción.

#### **1.2.4. Estrategia de Distribución.-**

Reparatodo no cuenta con canales de distribución, en vista de que el servicio que brinda nuestra empresa es personalizado; es decir, interactúan directamente nuestra compañía y el usuario.

#### **1.2.5. Políticas de Servicio.-**

**Garantías y Condiciones Generales.-** Todas las reparaciones tendrán garantía de 60 días corridos a partir de la fecha de entrega, contra cualquier defecto de los trabajos realizados y/o materiales utilizados.

La garantía no cubre daños por humedad, inadecuado uso del servicio, manipuleo por terceros o causa de fuerza mayor; se la mantiene siempre y cuando se mantenga dentro de las condiciones y excepciones de la garantía indicada en el Certificado de Garantía y se encuentre dentro del periodo indicado.

Todos los presupuestos por reparaciones más complejas serán sin cargo alguno y sin compromiso. Quedando a exclusivo criterio del cliente, la aceptación del mismo. Los presupuestos serán realizados normalmente dentro de las 24 horas de revisado y comunicado el tipo de trabajo que requiere el usuario.

Una vez aceptado el presupuesto y realizado la reparación del mismo, serán entregados con un certificado de garantía indicando la fecha, el tipo de reparación efectuada y el nombre del responsable. Cualquier adulteración en dicho certificado, anulará la garantía.

Los presupuestos por reparaciones complejas tendrán una vigencia de 15 días corridos, pasado dicho periodo, serán re-presupuestados. Esto rige tanto para los presupuestos aceptados como para los presupuestos pendientes de aprobación por parte del cliente.

El certificado de garantía representa el compromiso de Reparatodo para reparar o asumir los gastos de la reparación, en caso de que se detecte algún problema para que vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso. El reparador está obligado a corregir las deficiencias y a reemplazar los materiales y productos utilizados, sin cargo alguno.

Nuestra competencia brinda los servicios que ofrecemos como un factor opcional a su negocio de brindar crédito a sus compras. Sin embargo, sus servicios son limitados como también el monto de cobertura, a diferencia de los nuestros. Sus formas de pago son montos fijos que se suman a los consumos mensuales y además no poseen garantía. La competencia no brinda servicio de post-venta, y esto representa una oportunidad para Reparatodo.

#### **1.2.6. Tácticas de Venta.-**

Los técnicos en reparaciones actuarán como agentes vendedores, se los motivará a través de sistemas de reconocimiento y premiación. Serán considerados como colaboradores, más no como empleados, para vincular su compromiso con la satisfacción de los clientes; ellos recibirán utilidades de Reparatodo al final del ejercicio fiscal. Con esto, ellos se sentirían motivados de que las ventas aumenten y harán lo posible para incrementar las ventas; dando beneficios para la empresa y para ellos.

#### **1.2.7. Planes de Contingencia.-**

Es inevitable que se presenten problemas. Por más que nos esforcemos tendremos una que otra entrega tardía o un empleado malhumorado o fallas en una reparación. Sin embargo, aunque no podamos evitarlo, seremos capaces de aprender a recuperarnos de nuestros errores. Para ello vamos a tomar las siguientes medidas, de acuerdo al problema que se presente:



1. **Fallas en una Reparación:** Para esto, facultamos a nuestros empleados a que constantemente se preparen, mediante cursos de capacitación para resolver ciertos problemas que se presentan antes, durante y luego de una reparación.
2. **Quejas de los clientes:** Para esto, enseñamos a nuestros colaboradores para que hagan todo lo posible para mantener satisfechos a los clientes (actividades que no impliquen costos elevados); y, sugieran formas de mejorar el servicio. Además, entregamos tarjetas de respuesta a los hogares para que califiquen el desempeño del personal de servicios. Esto es de gran ayuda para nosotros, porque mide con regularidad la exactitud, la sensibilidad y puntualidad de nuestros servicios. Una vez recibidas las quejas o sugerencias, se comunicamos a nuestros colaboradores las preocupaciones a cerca de la calidad del servicio, su rendimiento y proporcionaremos una retroalimentación a cerca de su desempeño.

## **2. ANALISIS TECNICO.-**

Los servicios de Reparatodo son personalizados, confiables, cuentan con la experiencia y habilidades de nuestros técnicos que garantizan un trabajo bien hecho y en forma ágil. Nuestros servicios incluyen las siguientes labores:

### **Reparaciones Eléctricas**

Luminarias  
Boquillas  
Interruptores  
Tomacorrientes  
Breakers  
Timbres  
Bajantes Telefónicas  
Instalación Aire Acondicionado  
Instalación de Lavadora  
Instalación de Microondas  
Instalación de Refrigeradora  
Instalación del Frigorífico  
Caja de Registros Eléctricos  
Tubería Eléctrica  
Portero Eléctrico  
Instalación de un puerto 110V; 220V;  
440V

### **Reparaciones Sanitarias**

Llaves de paso  
Lavabos / Lavaderos  
Tuberías Sanitarias  
Reparación Cañerías (Fuga)  
Taponamiento de Sifones  
Desagues

### **Reparaciones de Electrodomésticos**

Arreglo de Lavadora

Arreglo de Microondas

Arreglo de Refrigeradora

Arreglo de Frigorífico

Arreglo de Cocina

### **Cerrajería**

Apertura de Chapas

Cambio de Bisagras

Punto de Soldadura

Cerraduras puertas exteriores

Rejas Metálicas

Puertas Interiores

### **Albañilería**

Instalación de Cielo Raso

Boquetes

### **Obras Menores**

Metalmecánicas

Eléctricas

Civiles

Sanitarias

Carpintería

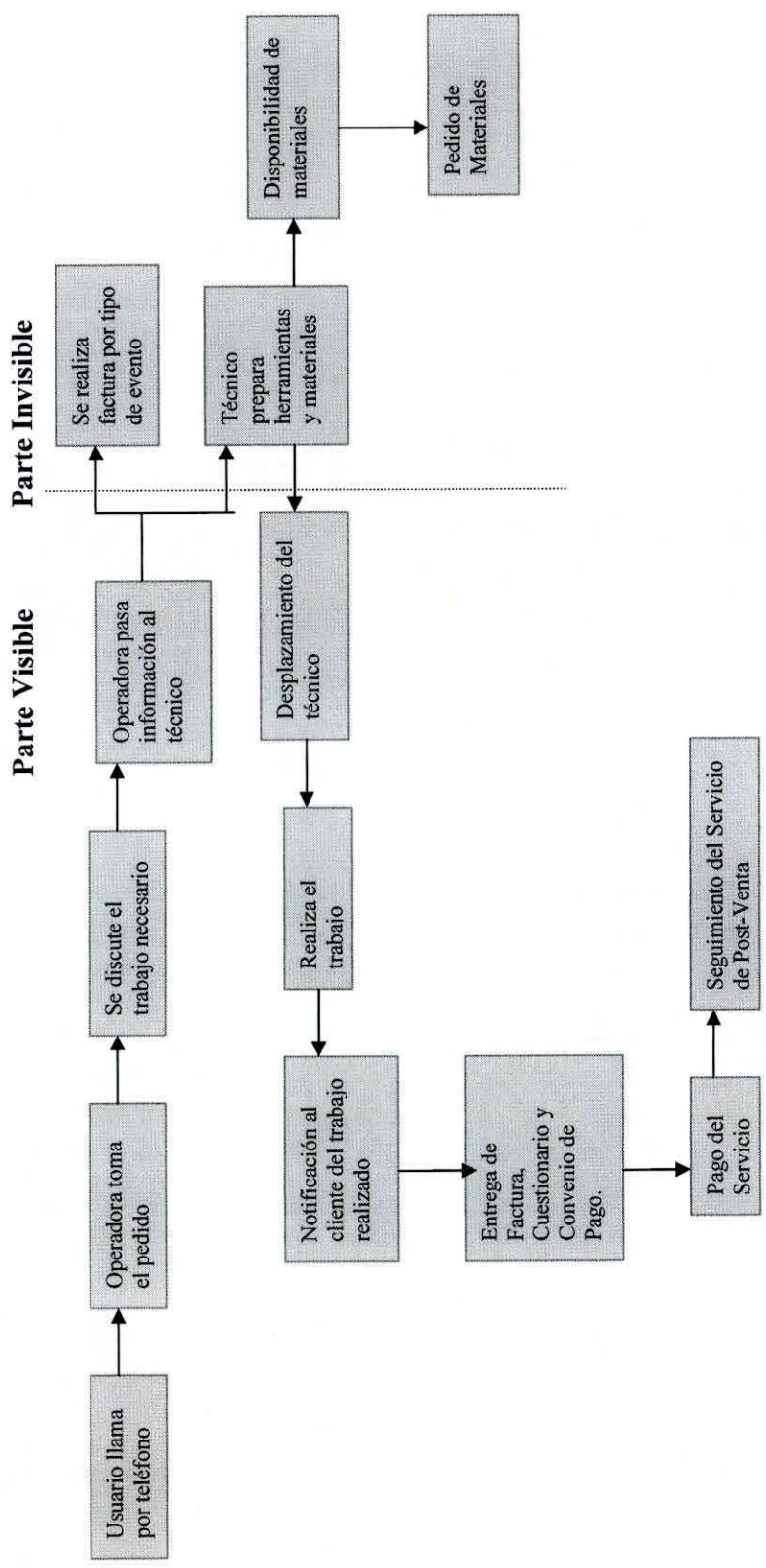
Vidriería

Pintor

El proceso de prestación de nuestros servicios se los describe a continuación.



2.1. Diagrama de Flujo del Servicio.- Describe el flujo de información, cliente, personal, equipo y materiales a través del proceso.



El cuadro anterior se explica de la siguiente manera:

Una vez recibidos los pedidos de los usuarios vía telefónica, se lo procesa y luego se procede a clasificarlo dentro de nuestra estructura de precio por tipo de evento, para preparar la factura. La persona encargada de receptar los pedidos, debe asegurarse de que el usuario le proporcione la mayor cantidad de información del problema que se presentó en su vivienda, para proporcionar estos datos al técnico que se encargará de dicha reparación junto con los datos y dirección del cliente, para que proceda a preparar todas las herramientas que necesita para resolver las averías domésticas que requiere el usuario.

Para esto, el técnico llena un formulario, una lista de todos los materiales junto con las cantidades que va a utilizar en cada una de ellas, con el fin de llevar un control de nuestros inventarios. Además de esto, el reparador llevará consigo la factura, cuestionario (base de datos de cliente) para ser llenado, la orden de trabajo con el detalle de materiales a usar y el convenio de pago. Tanto la compañía como sus clientes se beneficiarán cuando los pasos de procesamiento de pedidos se efectúan en forma eficiente; por ello el tiempo máximo debe ser de 15 minutos.

El encargado se desplazará en camionetas alquiladas, para atender con prontitud los requerimientos de los usuarios y así poder ofrecer un servicio excepcional.

Como somos una empresa nueva con un reducido número de elementos, empezará sus gestiones tratando de reducir sus costos fijos; para esto, tanto las herramientas y materiales serán almacenados en la casa de uno de nuestros socios, ubicado en Samanes 5 Mz. 937 Villa 22, en la cual funcionarán también nuestras oficinas. Esta vivienda dispone de espacio suficiente para estacionar las 2 furgonetas y de una bodega de 3 m x 3 m, que servirá de almacenamiento de materiales y herramientas que utilizaremos para prestar nuestros servicios.

Una vez que hayamos captado un número significativo de clientes y nuestras ventas hayan aumentado, se alquilará una bodega más grande en la zona norte de Guayaquil.

Para el control de inventario de los materiales, se pedirá sólo la suficiente cantidad para 15 días de operación. Se realizarán monitoreos constantes del nivel de inventarios para que

antes de hacer un pedido a las ferreterías de los materiales que se necesitará, asegurarnos de que están disponibles en las bodegas de nuestros proveedores, para no tener inconvenientes a la hora de solicitar las nuevas existencias.

## **2.2.Facilidades.-**

Reparatodo ubicará su oficina y bodega en la casa de uno de los socios de la compañía ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, en Samanes 5 Mz. 937 Villa 22. La instalación cuenta con servicios básicos como: agua, energía eléctrica, teléfono y alcantarillado, requeridos para el funcionamiento del local. Las ferreterías ubicadas en el sector de la Juan Tanca Marengo y el sector de la Rumichaca, son nuestros proveedores de materiales y herramientas.

Para acceder a nuestro local, existen vías de acceso vehicular y peatonal; además de transporte público y privado. Las líneas de transporte público que atraviesa la zona de nuestra oficina son las líneas: 80, Garzota y Samanes.

El local cumple con toda la normativa municipal. La situación laboral de la localidad es favorable, puesto que existen Colegios Técnicos e Instituciones como el SECAP, donde se puede obtener base de datos de mano de obra selecta que tenga experiencia y habilidades técnicas en campos como: electricidad, plomería, cerrajería, albañilería, etc.

## **2.3.Herramientas y Materiales.-**

Contaremos con herramientas básicas como:

### **Reparaciones Eléctricas.-**

- Linterna
- Pinzas de puntas de aguja
- Destornillador Phillips
- Pinzas comunes
- Pelacables
- Pinza Vise-Grip
- Navaja



- Cortacables
- Cinta aisladora negra
- Indicador de nivel de burbuja
- Probador de continuidad para circuitos eléctricos
- Destornillador de punta plana y estrella
- Taladro eléctrico
- Juego de Llaves Allen
- Escalera de mano
- Alicates
- Buscapolos
- Polímetro

#### **Albañilería.-**

- Sacaclavos
- Lezna o punzón
- Espátulas
- Sierra para madera y para metal
- Rodillo para pintar
- Cinta métrica de 6,096 m (20 pies)
- Brochas
- Baldes
- Martillo
- Metro

#### **Plomería.-**

- Llave inglesa
- Llaves ajustables
- Alicates

#### **Cerrajería.-**

- Limas metálicas o escofinas
- Sierra Eléctrica
- Soldador

- Alicates
- Llaves

### **Materiales Básicos:**

#### **Reparaciones Eléctricas.-**

- Tornillos
- Cola flexible para PVC.
- Conductores Eléctricos
- Electrodo.
- Toma corrientes.
- Bombillas.
- Tubos Fluorescentes.
- Interruptores.
- Tuercas
- Brocas sencillas y de corona
- Herrajes de Fijación
- Tacos
- Tirafondos

#### **Cerrajería.-**

- Tornillos
- Lija de papel
- Lima
- Bisagras
- Tirafondos
- Papel de lija

#### **Plomería.-**

- Cola flexible para PVC.
- Aisladores para cañería.
- Grifos
- Tuberías

- Roscas
- Silicona
- Brocas sencillas y de corona
- Tacos
- Tirafondos

#### **Albañilería.-**

- Reglas o escuadras
- Morteros antihumedad
- Tuercas
- Clavos
- Masilla

Todos las herramientas y materiales serán adquiridas en ferreterías de la localidad, mediante pago en efectivo o con tarjeta de crédito.

## **2.4.Sistemas de Control**

**Calidad del Servicio.-** Se implementará tarjetas de respuesta para calificar el desempeño de nuestros técnicos y el servicio prestado, para luego establecer una retroalimentación a nuestro personal.

**Procesos Críticos en los Costos.-** Se considera la necesidad de establecer rutas de trabajo adecuadas para reducir nuestros costos de movilización. Esto se lo hará una vez establecida una cartera de clientes.



### **3. ANALISIS ADMINISTRATIVO.-**

#### **3.1.Grupo empresarial.-**

El Grupo empresarial está integrado por los promotores del proyecto.

Giancarlo Muñoz, uno de los propietarios de la compañía, será Director de Operaciones en vista de su experiencia técnica como Ingeniero Mecánico. Se encargará de formular estrategias de negocio encaminadas a la creación de valor para el cliente, así como planes de trabajo para cada uno de los técnicos; supervisar el trabajo prestado por el personal, visitas, coordinar visitas de los técnicos, control de inventario de materiales y herramientas, y compra de los mismo.

Vanessa De La Vera, como socia de Reparatodo y por su gran experiencia como Ingeniera Comercial y Empresarial, será la Administradora de la empresa, quien establecerá acciones para implementar las estrategias de promoción y captación de clientes, visitas a los clientes, pago a proveedores y control financiero; como también se encargará del servicio de post-venta y atención telefónica.

Las políticas de administración del personal administrativo, incluyen contratos en relación de dependencia, sueldo fijo de \$500 mensuales más utilidades al final del año y se cumplirá con aportes a la Seguro social.

#### **3.2.Personal Ejecutivo.-**

**Contador.-** Llevará la contabilidad de la compañía, se encargará de los pagos a los técnicos. Se contratará a una profesional bajo contrato como servicios prestados. Tendrá una remuneración fija de \$180 mensuales.

#### **3.3. Empleados.-**

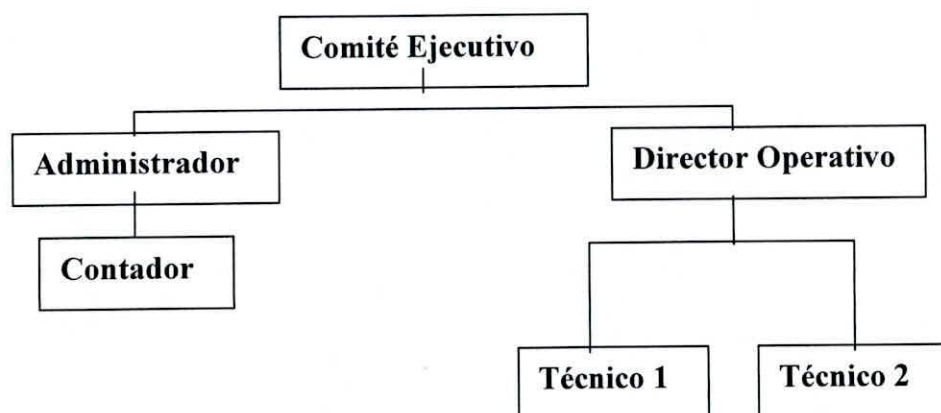
**Técnicos.-** Se contará con dos profesionales altamente capacitados, cuyo requisito mínimo es que tengan como instrucción secundaria Bachillerato Técnico, que dominen distintas especialidades técnicas; los cuales se encargarán de reparar y dar

mantenimiento a los problemas domésticos relacionados con: electricidad, gasfitería, albañilería, cerrajería, etc.

Seleccionaremos a nuestro personal a través de una base de datos de técnicos capacitados en instituciones como el SECAP o Colegios Técnicos para encontrar candidatos que se ajusten a los perfiles de cargo requeridos. Una vez seleccionado a nuestro personal técnico, se lo capacitará en todas las áreas a través de cursos prácticos impartidos por Instituciones como: SECAP, Escuelas de Formación Profesional, etc.

Se establecerá contratos de relación de dependencia, para dar estabilidad a nuestro personal. Como política salarial, nuestros técnicos contarán con sueldos fijos de \$150 más una comisión por evento y recibirán utilidades al final de año. Contarán con prestaciones y bonificaciones acorde a la ley salarial ecuatoriana; serán afiliados al IESS.

### **ORGANIGRAMA DE REPARATODO.-**



## **4. ANALISIS LEGAL Y SOCIAL**

### **4.1. Tipo de Sociedad.-**

Reparatodo es una sociedad anónima cuyo capital de \$ 3000, será dividido en acciones negociables, y está formado por la aportación de los accionistas, cuya participación es del 50% cada uno, quienes responden únicamente por el monto de sus acciones. Esta compañía se inscribirá en la Superintendencia de Compañías gozando de todos los derechos y cumpliendo con todos los deberes que exige esta Institución.

### **4.2. Procedimientos para la conformación de la compañía.-**

La compañía se constituirá mediante escritura pública (ver anexo #3) que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción.

Esta compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haber depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria. El certificado bancario de depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución.

La Superintendencia de Compañías, para aprobar la constitución de ésta compañía, comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública.

Otorgada la escritura de constitución de la compañía, se presentará al Superintendente de Compañías tres copias notariales solicitándole, con firma de abogado, la aprobación de la constitución. La Superintendencia la aprobará, si se hubieren cumplido todos los requisitos legales y dispondrá su inscripción en el Registro Mercantil y la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura y de la razón de su aprobación.



La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías. Constituida la compañía, el banco depositario entregará el capital así integrado a los administradores.

#### **4.3.Implicaciones Tributarias, Comerciales y Laborales.-**

Los fundadores y promotores son responsables, solidaria e ilimitadamente, frente a terceros, por las obligaciones que contrajeren para constituir la compañía, salvo el derecho de repetir contra ésta una vez aprobada su constitución.

Los socios de Reparatodo están obligados a realizar todo lo necesario para la constitución legal y definitiva de la compañía y mantener todos los documentos y la correspondencia relativa a dicha constitución.

#### **4.4.Aspectos de Legislación Urbana.-**

**Funcionamiento del Negocio.-** Para poner en marcha nuestro negocio, debemos registrarlo en el Municipio de Guayaquil como un establecimiento de servicios. Los requisitos que se necesitan para el funcionamiento del mismo son los siguientes:

1. Tasa única de trámite.
2. Solicitud para habilitación de local de servicios.
3. Copia de la cédula de ciudadanía.
4. Copia del RUC.
5. Copia del nombramiento del Representante Legal.
6. Carta de autorización para la persona que realice el trámite.
7. Copia de la patente del año a tramitar.
8. Copia de predios urbanos (si no tuviere copia de los predios, procederá a entregar la tasa de trámite de legalización de terrenos o la hoja original del censo).
9. Croquis bien detallado donde esta ubicado el negocio.

10. Si fuere compañía sólo agregar nombramiento del representante legal con la copia de la cédula de ciudadanía del mismo.
11. Certificado de seguridad otorgado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos.
12. La autorización de todos los vecinos que vivan 50m. a la redonda del local, con su respectivo número de cédula de ciudadanía y dirección exacta.
13. Certificado de la ECAPAG (trampas de grasa).

### **Trámites y Permisos Municipales**

Como el negocio estará ubicado en casa de uno de los socios de la compañía, se debe primero pagar una tasa por Uso de Suelo que tiene un valor de \$2, la cual se tramita para determinar la factibilidad de usar la vivienda como negocio. Una vez que el Municipio autoriza la utilización del suelo de la vivienda para el funcionamiento del negocio, se reúne todos los documentos citados anteriormente para tramitar el permiso del funcionamiento del negocio.

Pasos para el trámite:

1. Presentar original y copia del último pago de la tasa de habilitación o registro de patente, en las ventanillas de recaudaciones (bloque noreste 1, Palacio Municipal, planta baja).
2. Cancelar la tasa de habilitación.
3. Visita de los funcionarios de la Dirección de Vía Pública.

Una vez presentados todos la documentación correspondiente; funcionarios del Municipio verifican y analizan la documentación.

La respuesta a la solicitud se la obtiene en un plazo de 5 a 30 días laborables, en las ventanillas 41-42 del Palacio Municipal en la planta baja.

## **5. ANALISIS SOCIAL**

Nuestro proyecto contribuirá con la sociedad al generar fuentes de empleo y brindar un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los hogares guayaquileños.



## 6. ANALISIS ECONOMICO

### 6.1. Inversión en activos fijos

Acorde con la estrategia comercial de Reparatodo, se destinará recursos para atender el sector de Urdesa Central de la ciudad de Guayaquil. Se abrirá una oficina que se ubicará en Samanes V, que actuará como centro de operaciones para planificación logística y de atención al cliente.

Para cubrir estos objetivos, Reparatodo tiene planificado invertir en los siguientes activos fijos:

#### Presupuesto de inversión en activos fijos

|                                   | Cantidad | Valor unitario | Valor total      |
|-----------------------------------|----------|----------------|------------------|
| <b>Equipos de computacion</b>     |          |                |                  |
| Computadora                       | 1,00     | 1.000,00       | 1.000,00         |
| UPS                               | 1,00     | 500,00         | 500,00           |
| Equipos de comunicación           | 6,00     | 200,00         | 1.200,00         |
| Total Equipos                     |          |                | 2.700,00         |
| <b>Muebles y enseres</b>          |          |                |                  |
| Escritorio                        | 2,00     | 500,00         | 1.000,00         |
| Sillas                            | 4,00     | 100,00         | 400,00           |
| Archivador                        | 2,00     | 100,00         | 200,00           |
| Aire acondicionado                | 1,00     | 500,00         | 500,00           |
| Mueblería                         | 1,00     | 500,00         | 500,00           |
| Sistema de alarmas                | 1,00     | 1.500,00       | 1.500,00         |
| Extintor                          | 4,00     | 50,00          | 200,00           |
| Total Muebles y enseres           |          |                | 4.300,00         |
| Herramientas                      | 2,00     | 4.000,00       | 8.000,00         |
| Inversión Depreciable             |          |                | 15.000,00        |
| <b>Inversión en activos fijos</b> |          |                | <b>15.000,00</b> |

Acorde las normas contables ecuatorianas (NEC), los edificios se deprecian a 20 años, los muebles y enseres de oficina a 10 años, los vehículos a 5 años y los equipos de computación a 3 años.

Dentro de los activos sujetos a depreciación, no se ha considerado las herramientas, porque se ha definido que su tratamiento sea clasificado como gasto de operación, tanto en el arranque del negocio como para futuras compras de herramientas.

**6.2. Inversión en capital de trabajo**

El capital de trabajo necesario para el arranque del negocio se ha definido en función de la rotación estimada de los consumibles que se utilizarán en los eventos atendidos, combustibles para la movilización y un fondo para reposición de herramientas comunes.

En este contexto, existe una desventaja para Reparatodo porque los materiales que utilizará en los eventos atendidos o en las obras contratadas requieren pago de contado o financiamiento a 30 días mediante tarjeta de crédito, lo cual significa incurrir en gastos de financiación sin la posibilidad de apalancarse en los proveedores o los clientes.

Se estima 80 usd en movilización, 50 usd para reposición de herramientas y 120 usd para materiales a usar en los eventos atendidos. Los valores mostrados corresponden a un periodo de 30 días de trabajo, según los pronósticos de ventas.

**Presupuesto de Capital de trabajo**

|                   | 2006            | 2007            | 2008            | 2009            | 2010            |
|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Reposición Herram | 600,00          | 600,00          | 1.200,00        | 600,00          | 600,00          |
| Materiales        | 1.440,00        | 1.584,00        | 1.742,40        | 1.916,64        | 2.108,30        |
| <b>Total</b>      | <b>2.040,00</b> | <b>2.184,00</b> | <b>2.942,40</b> | <b>2.516,64</b> | <b>2.708,30</b> |

### 6.3 Presupuesto de Ingresos

|                   |                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | TOTAL  |        |        |        |        |        |
|-------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                   |                 | Ene   | Feb   | Mar   | Abr   | May   | Jun   | Jul   | Ago   | Sep   | Oct   | Nov   | Dic   | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   |        |
| Eventos<br>Tipo 1 | Cantidad        |       | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 50    | 600    | 720    | 792    | 888    | 960    |        |
|                   | Precio Unitario |       | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20     | 20     | 20     | 20     | 20     |        |
|                   | Iva 12%         |       | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     |        | -      | -      | -      | -      |        |
|                   | Venta           |       | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120 | 1.120  | 13.440 | 16.128 | 17.741 | 19.891 | 21.504 |
| Eventos<br>Tipo 2 | Cantidad        |       | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 20    | 240    | 288    | 336    | 360    | 420    |        |
|                   | Precio Unitario |       | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |        |
|                   | Iva 12%         |       | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |        | -      | -      | -      | -      |        |
|                   | Venta           |       | 896   | 896   | 896   | 896   | 896   | 896   | 896   | 896   | 896   | 896   | 896   | 896    | 10.752 | 12.902 | 15.053 | 16.128 | 18.816 |
| Eventos<br>Tipo 3 | Cantidad        |       | 8     | 8     | 8     | 8     | 8     | 8     | 8     | 8     | 8     | 8     | 8     | 96     | 120    | 144    | 144    | 180    |        |
|                   | Precio Unitario |       | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60    | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |        |
|                   | Iva 12%         |       | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     | 7     |        | -      | -      | -      | -      |        |
|                   | Venta           |       | 538   | 538   | 538   | 538   | 538   | 538   | 538   | 538   | 538   | 538   | 538   | 538    | 6.451  | 8.064  | 9.677  | 9.677  | 12.096 |
| Obras             | Cantidad        |       | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 1     | 21     | 42     | 66     | 68     | 88     |        |
|                   | Precio Unitario |       | 250   | 250   | 250   | 500   | 250   | 250   | 500   | 250   | 250   | 250   | 500   | 50     | 50     | 50     | 50     | 50     |        |
|                   | Iva 12%         |       | 30    | 30    | 30    | 60    | 30    | 30    | 60    | 30    | 30    | 30    | 60    |        | -      | -      | -      | -      |        |
|                   | Venta           |       | 560   | 560   | 560   | 560   | 560   | 560   | 560   | 560   | 560   | 560   | 560   | 560    | 6.720  | 12.768 | 20.160 | 20.608 | 31.360 |
| Ventas Brutas     |                 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 3.114 | 37.363 | 49.862 | 62.630 | 66.304 | 83.776 |        |
| IVA(12%)          |                 | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 334   | 4.003  | 5.342  | 6.710  | 7.104  | 8.976  |        |
| Ventas Netas      |                 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 2.780 | 33.360 | 44.520 | 55.920 | 59.200 | 74.800 |        |



### **6.3. Presupuesto de materiales**

Los materiales son la parte primordial del negocio, en virtud que nuestros valores impulsan la seguridad, calidad y garantía, pilares que se logran con el uso de materiales y técnicas adecuadas de reposición. Basado en esas premisas, se dedicará el 30% del capital de trabajo estimado para atender este rubro.

### **6.4. Presupuesto de personal**

Se ha definido el siguiente esquema para cubrir los rubros de personal.

Esquema de pago fijo. Este esquema contempla el pago de un sueldo de 180 usd mensuales. La definición inicial del sueldo depende de 3 factores fundamentales: la experiencia del trabajador, sus habilidades y destrezas manuales y su conocimiento formal en las áreas que se desarrollará.

**Presupuesto de Gastos de Personal**

|                  | Ene           | Feb           | Mar           | Abr           | May           | Jun           | Jul           | Ago           | Sep           | Oct           | Nov           | Dic           | 2006            | 2007            | 2008            |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Sueldos          | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 360,00        | 4,320,00        | 3,840,00        | 4,320,00        |
| Hras Extras      | -             | -             | -             | -             | -             | -             | -             | -             | -             | -             | -             | -             | -               | -               | -               |
| Aportación IESS  | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 43,74         | 524,88          | 466,56          | 524,88          |
| Vacaciones       | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 15,00         | 180,00          | 160,00          | 180,00          |
| Fondo de reserva |               |               |               |               |               |               |               |               |               |               |               |               |                 | 320,00          | 360,00          |
| 13er             | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 30,00         | 360,00          | 320,00          | 360,00          |
| 14to             | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 12,50         | 150,00          | 150,00          | 150,00          |
| <b>Total</b>     | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>461,24</b> | <b>5,534,88</b> | <b>5,256,56</b> | <b>5,894,88</b> |

6.5. Depreciación y amortización

Basado en las normas contables ecuatorianas, los activos fijos son depreciados según las tablas aceptadas por los mecanismos de control respectivos. Se capitalizarán todo lo relacionado a activos fijos, excepto herramientas de desgaste, las cuales serán tratadas como consumibles del negocio e irán directamente al gasto de operación.

Según el esquema previsto de activos fijos, se ha considerado 26.800 usd para depreciación donde se incluye los vehículos, los muebles y enseres y los equipos de computación.

El efecto de la depreciación se muestra a continuación:

Depreciación

|                        | Periodo | Activo fijo | Depreciación | Activo Fijo Neto | % Deprec |
|------------------------|---------|-------------|--------------|------------------|----------|
| Equipos de computacion | 0       | 2.700,00    |              | 2.700,00         |          |
|                        | 1       |             | 900,00       | 1.800,00         | 33%      |
|                        | 2       |             | 900,00       | 900,00           | 33%      |
|                        | 3       |             | 900,00       | -                | 33%      |

|                   | Periodo | Activo fijo | Depreciación | Activo Fijo Neto | % Deprec |
|-------------------|---------|-------------|--------------|------------------|----------|
| Muebles y enseres | 0       | 4.300,00    |              | 4.300,00         |          |
|                   | 1       |             | 430,00       | 3.870,00         | 10%      |
|                   | 2       |             | 430,00       | 3.440,00         | 10%      |
|                   | 3       |             | 430,00       | 3.010,00         | 10%      |
|                   | 4       |             | 430,00       | 2.580,00         | 10%      |
|                   | 5       |             | 430,00       | 2.150,00         | 10%      |

|              | Periodo | Activo fijo | Depreciación | Activo Fijo Neto | % Deprec |
|--------------|---------|-------------|--------------|------------------|----------|
| Herramientas | 0       | 8.000,00    |              | 8.000,00         |          |
|              | 1       |             | 800,00       | 7.200,00         | 10%      |
|              | 2       |             | 800,00       | 6.400,00         | 10%      |
|              | 3       |             | 800,00       | 5.600,00         | 10%      |
|              | 4       |             | 800,00       | 4.800,00         | 10%      |
|              | 5       |             | 800,00       | 4.000,00         | 10%      |

|                                            | Periodo | Activo fijo | Depreciación | Activo Fijo Neto |
|--------------------------------------------|---------|-------------|--------------|------------------|
| Activos Fijos Netos y Depreciación por año | 0       | 7.000,00    |              | 7.000,00         |
|                                            | 1       |             | 1.330,00     | 5.670,00         |
|                                            | 2       |             | 1.330,00     | 4.340,00         |
|                                            | 3       |             | 1.330,00     | 3.010,00         |
|                                            | 4       |             | 430,00       | 2.580,00         |
|                                            | 5       |             | 430,00       | 2.150,00         |



## **6.6. Presupuesto de gastos de promoción y ventas**

El presupuesto destinado a posicionar la marca Reparatodo en la mente de los individuos como un sinónimo de efectividad en reparaciones domésticas tiene un papel preponderante en su estrategia empresarial. El objetivo de la dirección es convertir a Reparatodo en una marca Premium dentro de los próximos 5 años.

Se prevé repartición de correspondencia a los hogares del sector de Urdesa Central para que nuestro mercado objetivo tenga el primer contacto personalizado con Reparatodo. Adicionalmente se repartirán volantes en sitios específicos como autoservicios y almacenes de venta de artículos del hogar. Adicionalmente se invertirá en imanes con publicidad de Reparatodo, los cuales podrán ser ubicados en sitios como refrigeradoras u otros lugares de fácil acceso y sobre todo fácil recordación para el usuario final.



# **7. ANALISIS FINANCIERO**

7.1. FLUJO DE CAJA

Flujo de Caja Proyectado

TOTAL

|                                      | Ene             | Feb            | Mar            | Abr            | May            | Jun            | Jul            | Ago            | Sep            | Oct            | Nov            | Dic              | 2006            | 2007            | 2008            | 2009            | 2010            |
|--------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Aporte Socios                        | 3000            |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  | 3000            |                 |                 |                 |                 |
| Prestamo Bancario                    | 15000           |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  | 15000           |                 |                 |                 |                 |
| Ventas Netas                         | 2780            | 2780           | 2780           | 2780           | 2780           | 2780           | 2780           | 2780           | 2780           | 2780           | 2780           | 2780             | 33360           | 44520           | 55920           | 59200           | 74800           |
| <b>Total disponible</b>              | <b>20780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>    | <b>2780</b>      | <b>51360</b>    | <b>44520</b>    | <b>55920</b>    | <b>59200</b>    | <b>74800</b>    |
| Compra de Activos Fijos              | 15000           |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  | 15000           |                 |                 |                 |                 |
| Gastos de constitucion               | 500             |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  | 500             |                 |                 |                 |                 |
| Compra de productos                  | 120             | 120            | 120            | 120            | 120            | 120            | 120            | 120            | 120            | 120            | 120            | 120              | 1440            | 1884            | 1742            | 1917            | 2108            |
| Alquiler camionetas                  | 100             | 100            | 100            | 100            | 100            | 100            | 100            | 100            | 100            | 100            | 100            | 100              | 1200            | 1200            | 1200            | 1200            | 1200            |
| Herramientas                         | 0               | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0                | 600             | 600             | 1200            | 600             | 600             |
| Mano de Obra                         | 461             | 461            | 461            | 461            | 461            | 461            | 461            | 461            | 461            | 461            | 461            | 461              | 5535            | 5257            | 5895            | 6533            | 7172            |
| Uniformes / Implementos de seguridad | 400             | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0                | 400             | 400             | 400             | 400             | 400             |
| Deposito en garantia                 | 0               |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |                 |                 |                 |                 |                 |
| Ariendo                              | 0               | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0                | 0               | 0               | 3000            | 3000            | 3000            |
| EE                                   | 40              | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40               | 480             | 480             | 480             | 480             | 480             |
| Agua                                 | 10              | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10             | 10               | 120             | 120             | 120             | 120             | 120             |
| Telefonia fija                       | 40              | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40               | 480             | 480             | 480             | 480             | 480             |
| Telefonia movil                      | 40              | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40             | 40               | 480             | 480             | 480             | 480             | 480             |
| Papelaria                            | 5               | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5                | 60              | 60              | 60              | 60              | 60              |
| Articulos de limpieza                | 5               | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5                | 60              | 60              | 60              | 60              | 60              |
| Administracion                       | 1000            | 1000           | 1000           | 1000           | 1000           | 1000           | 1000           | 1000           | 1000           | 1000           | 1000           | 1000             | 12000           | 18000           | 18000           | 18000           | 18000           |
| Volantes                             | 700             | 0              | 500            | 0              | 0              | 500            | 0              | 0              | 500            | 0              | 0              | 800              | 3000            | 0               | 0               | 0               | 0               |
| Imanes                               | 1000            | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0                | 1000            | 0               | 0               | 0               | 0               |
| Imagen                               | 0               | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 500              | 500             | 100             | 100             | 100             | 100             |
| Pernisos                             | 0               | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0              | 0                | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
| Pago de Interes                      | 163             | 159            | 155            | 151            | 147            | 144            | 140            | 136            | 132            | 128            | 123            | 119              | 1696            | 1093            | 406             |                 |                 |
| Amortizacion de capital              | 343             | 347            | 350            | 354            | 358            | 362            | 366            | 370            | 374            | 378            | 382            | 386              | 4369            | 4972            | 5659            |                 |                 |
| Impuesto a la renta                  |                 |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  | 0               | 0               | 4813            | 7600            | 9186            |
| <b>Total Egresos</b>                 | <b>\$19,927</b> | <b>\$2,327</b> | <b>\$2,827</b> | <b>\$2,327</b> | <b>\$2,327</b> | <b>\$2,827</b> | <b>\$2,327</b> | <b>\$2,327</b> | <b>\$2,827</b> | <b>\$2,327</b> | <b>\$2,327</b> | <b>\$4,227</b>   | <b>\$48,920</b> | <b>\$34,885</b> | <b>\$44,095</b> | <b>\$41,030</b> | <b>\$43,446</b> |
| <b>Flujo de caja neto periodo</b>    | <b>\$853</b>    | <b>\$453</b>   | <b>(\$47)</b>  | <b>\$453</b>   | <b>\$453</b>   | <b>(\$47)</b>  | <b>\$453</b>   | <b>\$453</b>   | <b>(\$47)</b>  | <b>\$453</b>   | <b>\$453</b>   | <b>(\$1,447)</b> | <b>\$2,440</b>  | <b>\$9,635</b>  | <b>\$11,825</b> | <b>\$18,170</b> | <b>\$31,354</b> |
| <b>Caja Inicial</b>                  | <b>\$0</b>      | <b>\$853</b>   | <b>\$1,307</b> | <b>\$1,260</b> | <b>\$1,713</b> | <b>\$2,167</b> | <b>\$2,120</b> | <b>\$2,573</b> | <b>\$3,027</b> | <b>\$2,980</b> | <b>\$3,434</b> | <b>\$3,887</b>   | <b>\$0</b>      | <b>\$2,440</b>  | <b>\$12,075</b> | <b>\$23,900</b> | <b>\$42,070</b> |
| <b>Caja Final</b>                    | <b>\$853</b>    | <b>\$1,307</b> | <b>\$1,260</b> | <b>\$1,713</b> | <b>\$2,167</b> | <b>\$2,120</b> | <b>\$2,573</b> | <b>\$3,027</b> | <b>\$2,980</b> | <b>\$3,434</b> | <b>\$3,887</b> | <b>\$2,440</b>   | <b>\$2,440</b>  | <b>\$12,075</b> | <b>\$23,900</b> | <b>\$42,070</b> | <b>\$73,424</b> |





### 7.3. BALANCE GENERAL

#### Balance General Proyectado

|                                     | 2006      | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>ACTIVOS</b>                      |           |           |           |           |           |
| <b>Activo Corriente</b>             |           |           |           |           |           |
| Caja / Bancos                       | 2.440,21  | 12.074,74 | 23.899,71 | 42.069,56 | 73.423,92 |
| Cuentas por cobrar                  |           |           |           |           |           |
| Documentos por cobrar               |           |           |           |           |           |
| Inversiones de corto plazo          |           |           |           |           |           |
| Inventarios                         |           |           |           |           |           |
| Otros activos corrientes            | 500,00    | 500,00    | 500,00    | 500,00    | 500,00    |
| <b>Total Activo Corriente</b>       | 2.940,21  | 12.574,74 | 24.399,71 | 42.569,56 | 73.923,92 |
| <b>Activo Fijo</b>                  |           |           |           |           |           |
| Vehiculos                           | -         | -         | -         | -         | -         |
| Equipos de computación              | 2.700,00  | 2.700,00  | 2.700,00  | 2.700,00  | 2.700,00  |
| Muebles y enseres                   | 4.300,00  | 4.300,00  | 4.300,00  | 4.300,00  | 4.300,00  |
| Herramientas                        | 8.000,00  | 8.000,00  | 8.000,00  | 8.000,00  | 8.000,00  |
| - Depreciación                      | -1.330,00 | -2.660,00 | -3.990,00 | -4.420,00 | -4.850,00 |
| Otros activos                       |           |           |           |           |           |
| Deducciones tributarias             |           |           |           |           |           |
| <b>Total Activo Fijo</b>            | 13.670,00 | 12.340,00 | 11.010,00 | 10.580,00 | 10.150,00 |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                 | 16.610,21 | 24.914,74 | 35.409,71 | 53.149,56 | 84.073,92 |
| <b>PASIVOS</b>                      |           |           |           |           |           |
| <b>Pasivo Corriente</b>             |           |           |           |           |           |
| Cuentas por pagar                   |           |           |           |           |           |
| Obligaciones Bancarias              | 4.972,25  | 5.658,58  |           |           |           |
| Impuestos                           |           | 4.812,83  | 7.600,32  | 9.185,81  | 14.539,94 |
| Otros pasivos                       |           |           |           |           |           |
| <b>Total pasivo corriente</b>       | 4.972,25  | 10.471,42 | 7.600,32  | 9.185,81  | 14.539,94 |
| <b>Pasivo a largo Plazo</b>         |           |           |           |           |           |
| Obligaciones Bancarias              | 5.658,58  |           | -         |           |           |
| Otros pasivos                       |           |           |           |           |           |
| <b>Total pasivo a largo plazo</b>   | 5.658,58  | -         | -         | -         | -         |
| <b>TOTAL PASIVO</b>                 | 10.630,84 | 10.471,42 | 7.600,32  | 9.185,81  | 14.539,94 |
| <b>PATRIMONIO</b>                   |           |           |           |           |           |
| Capital social                      | 1.000,00  | 1.000,00  | 1.000,00  | 1.000,00  | 1.000,00  |
| Reservas                            |           |           |           |           |           |
| Resultados de ejercicio             | 2.979,37  | 8.463,95  | 13.366,08 | 16.154,35 | 25.570,24 |
| Resultados de ejercicios anteriores |           | 2.979,37  | 11.443,32 | 24.809,40 | 40.963,75 |
| <b>Total Patrimonio</b>             | 3.979,37  | 12.443,32 | 25.809,40 | 41.963,75 | 67.533,99 |
| <b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>   | 14.610,21 | 22.914,74 | 33.409,71 | 51.149,56 | 82.073,92 |



## **8. - ANALISIS DE RIESGOS E INTANGIBLES**

### **8.1. Riesgos de mercado**

A nivel de mercado, no se divisan riesgos de alto impacto y alta probabilidad de ocurrencia. El sector de servicios muestra crecimiento sostenido y no se vislumbra cambios fundamentales en las tendencias. Por el lado de aparecimiento de competidores y nuevos productos, Reparatodo fundamentará la lealtad del cliente en sus valores que son Seguridad, Garantía y Confianza.

A nivel de precios, según el análisis de sensibilidad (que se muestra más adelante), Reparatodo no debe entrar en guerra de precios con sus competidores o dar descuentos superiores de 10% en sus operaciones regulares pues pone es riesgo su salud financiera, con riesgo de sobregiro sostenido e incluso la quiebra.

### **8.2. Riesgos técnicos**

No se vislumbra riesgos técnicos durante el arranque o en la regularidad de las operaciones de Reparatodo.

### **8.3. Riesgos económicos**

El fomento de las relaciones con nuestros clientes mediante el fortalecimiento de su Seguridad, Garantía y Confianza creará los lazos suficientemente fuertes para crear barreras de entrada en nuestro mercado objetivo. Si bien es cierto el precio de los servicios en un factor preponderante a la hora de comprar, Reparatodo. Respecto a los insumos usados en el negocio, absolutamente todos son considerados “commodities”, es decir, un producto semielaborado cuyo precio varia muy poco y va siempre ligado al desempeño de la economía mundial. El recurso humano podría convertirse en un riesgo en el caso que toda la planilla de empleados decida finiquitar los contratos con Reparatodo, pero como contingencia a este evento, la dirección ha decidido que todos los empleados de Reparatodo gocen de repartición de utilidad al final de cada año fiscal. Asimismo, los colaboradores de Reparatodo, gozarán de todos los beneficios amparados en la ley para cualquier trabajador ecuatoriano. Se prevé adicionalmente, aumento paulatino en los

sueldos de los colaboradores, dependiendo de su rendimiento en el negocio y su lealtad a Reparatodo.

#### **8.4. Riesgos financieros**

Se prevé que Reparatodo empiece a funcionar a inicios de 2006. Para que esto suceda los socios deben conseguir los recursos a más tardar hasta noviembre de 2005.

Según este escenario, se muestra el riesgo que los bancos no concedan los préstamos para la compra de los activos fijos y capital de trabajo necesario para la operación del negocio. Se solicitará los préstamos bajo la persona jurídica de Reparatodo. En caso de que esta operación no se concrete, los propietarios pedirán los préstamos por separado según su capacidad de pago. Si este fuera el caso y con el objeto de disminuir este riesgo, los propietarios de Reparatodo han decidido sanear sus finanzas para que sean considerados sujetos de crédito, con calificación A. En caso que el segundo proceso de obtención de crédito falle, los propietarios han decidido aplazar 6 meses el arranque del negocio e iniciar nuevamente el proceso de obtención de crédito.

Referente al costo de capital y las tasas de interés, se muestra escenario económico inestable, pero los pronósticos del costo de capital y las tasas de interés se muestran favorables y a la baja. Esto resulta favorable para un negocio en su etapa inicial.

En caso de exigencias de garantías, los propietarios están dispuestos a usar parte de su patrimonio para este fin.

En caso que la economía ecuatoriana colapse, los propietarios negociarán con los bancos un refinanciamiento de la deuda, con la premisa de conseguir plazos más amplios para la cancelación de sus obligaciones, con el correspondiente alivio a la caja de Reparatodo.



## 9. EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PROYECTO

### 9.1. Evaluación sin financiamiento

A continuación se muestra en VAN y TIR del proyecto invirtiendo recursos propios.

#### SIN FINANCIAMIENTO

|                           | 2005            | 2006         | 2007          | 2008          | 2009          | 2010          |
|---------------------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Inversión inicial         |                 |              |               |               |               |               |
| Flujo de Caja             |                 | 2.440        | 9.635         | 11.825        | 18.170        | 31.354        |
| Pagos de interés          |                 | 1.696        | 1.093         | 406           | -             | -             |
| Pago de capital           |                 | 4.369        | 4.972         | 5.659         | -             | -             |
| <b>Flujo de Caja Neto</b> | <b>-18000,0</b> | <b>8.505</b> | <b>15.699</b> | <b>17.890</b> | <b>18.170</b> | <b>31.354</b> |

|            |                |
|------------|----------------|
| <b>VAN</b> | <b>34448,2</b> |
|------------|----------------|

|            |            |
|------------|------------|
| <b>TIR</b> | <b>72%</b> |
|------------|------------|

### 9.2. Evaluación con financiamiento

A continuación se muestra en VAN y TIR del proyecto invirtiendo recursos financiados mediante préstamo a 3 años plazo con tasa del 13% anual.

#### CON FINANCIAMIENTO

|                           | 2005            | 2006         | 2007         | 2008          | 2009          | 2010          |
|---------------------------|-----------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Inversión inicial         |                 |              |              |               |               |               |
| Flujo de Caja             |                 | 2.440        | 9.635        | 11.825        | 18.170        | 31.354        |
| <b>Flujo de Caja Neto</b> | <b>-18000,0</b> | <b>2.440</b> | <b>9.635</b> | <b>11.825</b> | <b>18.170</b> | <b>31.354</b> |

|            |                |
|------------|----------------|
| <b>VAN</b> | <b>13889,2</b> |
|------------|----------------|

|            |            |
|------------|------------|
| <b>TIR</b> | <b>48%</b> |
|------------|------------|

### 9.3. Análisis de sensibilidad

La estructura operativa y financiera de Reparatodo es altamente sensible al precio de los servicios que ofrece.

Reparatodo debe centrarse en crear valor a sus clientes a través de la Seguridad, Garantía y Confianza que ofrece. Debe usar todas las estrategias disponibles para evitar caer en guerra de precios con sus competidores, pues pequeñas variaciones en el precio pueden generar problemas en caja e indicios de quiebra.

A continuación se muestra los resultados de la simulación donde los precios han sido modificados desde 20% por encima del valor original, hasta 20% por debajo del valor original.

|                             | Precios  |          |          |          |          |
|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                             | Inc. 20% | Inc. 10% | Original | Dis. 10% | Dis. 20% |
| <b>Precio Evento tipo 1</b> | 24,00    | 22,00    | 20,00    | 18,00    | 16,00    |
| <b>Precio Evento tipo 2</b> | 48,00    | 44,00    | 40,00    | 36,00    | 32,00    |
| <b>Precio Evento tipo 3</b> | 72,00    | 66,00    | 60,00    | 54,00    | 48,00    |
| <b>Con Financiamiento</b>   |          |          |          |          |          |
| <b>VAN</b>                  | 43331,8  | 32283,8  | 21235,9  | 10187,9  | -860,1   |
| <b>TIR</b>                  | 108%     | 81%      | 56%      | 35%      | 17%      |
| <b>Sin Financiamiento</b>   |          |          |          |          |          |
| <b>VAN</b>                  | 39101,0  | 28053,0  | 17005,0  | 5957,0   | -5091,0  |
| <b>TIR</b>                  | 49%      | 40%      | 32%      | 23%      | 14%      |

#### 9.4. Análisis de la estructura financiera

Siendo una compañía que se maneja en el sector servicios, la estructura operativa de Reparatodo y sus costos directamente ligados a sus operaciones son bajos, con valores referenciales de utilidad bruta superiores al 60%.

Asimismo, se ve, que debido a su estrategia de acercamiento y creación de valor al cliente, debe incurrir en fuertes gastos en sus áreas de administración, marketing y ventas. Así su EBITDA muestra valores superiores a 30%, a partir del tercer año.

Durante los 2 primeros años, Reparatodo sufrirá los efectos de su elevado endeudamiento y dependerá mucho de la generación de efectivo de la parte operativa. Luego del tercer año,

su salud financiera, en función de su deuda, mejorará, al cumplir la mayor parte de sus obligaciones.

En general, muestra rendimientos bastante aceptables respecto a los activos, al patrimonio y a la inversión.

A continuación, Reparatodo muestra los siguientes indicadores financieros como resultado de su presupuesto de ventas, operativo y financiero.

**INDICADORES FINANCIEROS**

|                          | 2006      | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Utilidad Bruta           | \$ 24.185 | \$ 35.479 | \$ 45.483 | \$ 48.550 | \$ 63.320 |
| Margen Util. Bruta       | 72,5%     | 79,7%     | 81,3%     | 82,0%     | 84,7%     |
| EBITDA                   | \$ 6.005  | \$ 15.699 | \$ 22.703 | \$ 25.770 | \$ 40.540 |
| Margen EBITDA            | 18,0%     | 35,3%     | 40,6%     | 43,5%     | 54,2%     |
| EBIT                     | \$ 4.675  | \$ 14.369 | \$ 21.373 | \$ 25.340 | \$ 40.110 |
| Margen EBIT              | 14,0%     | 32,3%     | 38,2%     | 42,8%     | 53,6%     |
| Capital de Trabajo       | \$ -2.032 | \$ 2.103  | \$ 16.799 | \$ 33.384 | \$ 59.384 |
| Retorno sobre Activos    | 28,1%     | 57,7%     | 60,4%     | 47,7%     | 47,7%     |
| Retorno sobre Patrimonio | 117,5%    | 115,5%    | 82,8%     | 60,4%     | 59,4%     |
| Retorno sobre Inversión  | 467,5%    | 1436,9%   | 2137,3%   | 2534,0%   | 4011,0%   |
| Rotacion de Activos      | 2,01      | 1,79      | 1,58      | 1,11      | 0,89      |
| RONOA                    | 33,0%     | 111,9%    | 185,7%    | 228,7%    | 376,6%    |
| Apalancamiento           | 267,1%    | 84,2%     | 29,4%     | 21,9%     | 21,5%     |
| GAMV/Ventas              | 54,5%     | 44,4%     | 40,7%     | 38,5%     | 30,5%     |

**9.5. Evaluación integral del proyecto**

Reparatodo es un proyecto rentable con riesgo moderado.

Desarrolla sus negocios en Urdesa Central - Guayaquil, en vista de reunir las condiciones socioeconómicas adecuadas y cuyo grupo humano sigue las tendencias actuales de estilos de vida.



Reparatodo ofrece servicios estandarizados y servicios personalizados para sus clientes cuyo valor agregados es la Seguridad, Confianza y Garantía que ofrece. Se han definido tres tipos de eventos estandarizados y con precios previamente definidos. Además se ofrece servicios personalizados como obras o adecuaciones según las necesidades del cliente. Se prevé iniciar las operaciones focalizando en servicios para el hogar pero no se descarta la posibilidad de ampliar la gama de servicios a otros sectores en el mediano plazo.

Como todo negocio nuevo, Reparatodo presenta rendimientos bajos (incluso negativos) durante el arranque del negocio, pero después del segundo año de operaciones las ganancias serán de alrededor del 30% antes de impuestos, debido incremento de las ventas y la reducción del tamaño de la deuda mejora su salud financiera.

Las operaciones de Reparatodo son muy sensibles al precio de venta de sus servicios ofrecidos, y es recomendable no efectuar descuentos a los clientes. Incremento de precios del orden del 20% generan considerables flujos de efectivo. Asimismo, decremento en los precios del 20% generan problemas de caja y sobregiro de la compañía.

Reparatodo muestra tasas de retorno mayores a 30% en 5 años.

Reparatodo, una opción para invertir.

## ANEXO #1

### Lista de precios Repar@todo

|                                           |                     |
|-------------------------------------------|---------------------|
| <b>Eventos Tipo 1 (CAMBIOS)</b>           | <b>\$<br/>20.00</b> |
| Cambio de focos y luminarias.             |                     |
| Cambio de boquillas                       |                     |
| Cambio de interruptores y tomacorrientes. |                     |
| Cambio de breakers                        |                     |
| Cambio de chapas de puerta                |                     |
| Cambio de bisagras                        |                     |
| Llave de jardín / paso                    |                     |
| Aspersor de jardín                        |                     |
| Punto de soldadura                        |                     |
| Timbres                                   |                     |
| Bajantes telefónicas                      |                     |
| Cielo raso                                |                     |

|                                       |                     |
|---------------------------------------|---------------------|
| <b>Eventos Tipo 2 (INSTALACIONES)</b> | <b>\$<br/>40.00</b> |
| Instalación de aire acondicionado.    |                     |
| Instalación de lavadora.              |                     |
| Instalación de microondas.            |                     |
| Instalación de refrigeradora.         |                     |
| Instalación de frigorífico.           |                     |
| Boquetes (hasta 40 x 40)              |                     |
| Cajas de registro (AASS)              |                     |
| Cajas de registro (Electricas)        |                     |
| Lavabos / Lavaderos                   |                     |
| Tubería eléctrica (< 10 m)            |                     |
| Tubería sanitaria (< 3 m)             |                     |
| Portero eléctrico                     |                     |

|                                                       |                     |
|-------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Eventos Tipo 3 (ARREGLOS)</b>                      | <b>\$<br/>60.00</b> |
| Instalación de un punto de 110 V; 220 V; 440 V.       |                     |
| Boquetes (hasta 180 x 60)                             |                     |
| Portero eléctrico                                     |                     |
| Cocina / Refrigeradora / AA (según valor de repuesto) |                     |

#### OBRAS

Obras menores metalmecánicas  
Obras menores eléctricas  
Obras menores civiles  
Obras menores sanitarias

#### Cotizar Presupuestos

## ANEXO #2

### UBICACIÓN DEL NEGOCIO

#### ZONA #142

Calle 10 N-O, Lomas Primera, 4 esquinas, Guayacanes, Av. Sexta, Bálsamos Norte, Circunvalación Norte, Peatonal 2, Avenida Quinta (largo), Calle 13 N-O, intercepción Ave. Dr. Raúl Gómez, Ilanes (Francisco Huerta), Calle 12 N-O, primera peatonal.

#### ZONA #143

Intercepción calle 3 con Av. Cuarta, Av. Agua Santa, Av. 26 N-O, Av. Quinta, Peatonal 2, intercepción Circunvalación Norte, intercepción Av. Carlos Plaza Dañín, Estero Salado, Calle E, intercepción ciudadela FAE, Iglesia Mormones.

#### ZONA #152

Estero Salado intercepta con Av. Plaza Dañín, extensión Av. 24 N-O, intercepta Circunvalación Norte, giro izquierda Bálsamos Norte, Lomas Primera intercepta Dátiles, continua por Guayacanes, 4 Esquinas, loma Primera sigue hasta tercera peatonal, Av. Víctor Emilio Estrada largo.

#### ZONA #153

Estero Salado cruza a la Víctor Emilio avanza largo hasta la Av. Cuarta, llega a calle 6 gira por Higueras, largo hasta Estero Salado.

#### ZONA #154

Av. Centro Educativo Árabe avanza hasta 2do pasaje 36, intercepta calle 12ª N-O, Av. Alianza hasta calle 12 Ilanes, avanza hasta 1era peatonal, transversal "Los Cerros" a mano derecha largo, hasta calle 6, gira a la derecha, sigo largo y avanzo hasta el Estero Salado y llego hasta Jardín María Belén.



## ANEXO #3

### Escritura de fundación de Reparatodo

Tiene la siguiente información:

1. Lugar y fecha en que se celebra el contrato;
2. el nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyen la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. su denominación y fundación;
5. El importe del capital social, nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital;
6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;
7. El domicilio de la compañía;
8. La forma de administración y las facultades de los administradores;
9. La forma y las épocas de convocar a juntas generales;
10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía.;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,
13. La forma de proceder a la designación de liquidadores.