

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL



**CONSULTORÍA PARA EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD HACIA LA CREACIÓN
DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS
DE INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y VENTA DE
REPUESTOS DE LÍNEA BLANCA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:
FLORES DE ALVARADO, CARMEN MERCEDES
SOSA MERINO, JOSELYN MILENA**

**PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRA EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL**

FEBRERO DE 2023

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES CENTRALES

RECTOR : M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ACADÉMICO : Ph.D. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ING. JUAN ROSA QUINTANILLA
SECRETARIO GENERAL : ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : M.Sc. NIXON ROGELIO HERNANDEZ VÁSQUEZ
VICEDECANO : M.Sc. MARIO WILFREDO Crespín ELÍAS
SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJIA TRUJILLO
DIRECTOR DE LA MAESTRÍA : M.Sc. DIMAS DE JESÚS RAMIREZ ALEMÁN
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELENDEZ
TRIBUNAL EXAMINADOR : M.Sc. DIMAS DE JESÚS RAMIREZ ALEMÁN
M.Sc. ANGÉLICA ANDREU CHAVARRÍA
M.Sc. GUILLERMO ANTONIO DOMÍNGUEZ

FEBRERO DE 2023

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO: por darme fuerza, sabiduría y la salud en el transcurso de la maestría. **A MIS PADRES:** por inculcar el valor de la perseverancia y la responsabilidad como principios fundamentales que rigen mi vida. **A MIS HIJAS:** Andrea y Fernanda, por ser mi principal motivación y aquellas horas de sacrificio, tolerando mi ausencia. **A MI ESPOSO:** por brindarme su apoyo incondicional, por su amor y comprensión. **A MIS MAESTROS:** por compartir sus conocimientos y contribuir con mi formación profesional. **A MI COMPAÑERA DE TESIS:** por el trabajo en equipo y el aporte que fue vital, para lograr nuestro objetivo, pesé a los sacrificios que cada una enfrento. **A MI FAMILIA Y AMIGOS:** Que de alguna manera estuvieron presentes y se hicieron partícipes de este logro.

CARMEN MERCEDES FLORES DE ALVARADO

En mi afán de reconocer cuan poderosa puede ser la perseverancia y el esfuerzo acompañada de la motivación infundida por todas las personas que nos rodean. Agradezco: **A DIOS TODOPODEROSO** por: concederme sabiduría y templanza; quién me ayudo a salir adelante, en todo momento, en especial en los más difíciles. **A MI FAMILIA:** mi padre Félix Ismael Sosa, mi madre María Elizabeth de Sosa, mis hermanos Fabiola Melissa Sosa e Ismael Antonio Sosa; por brindarme soporte espiritual y moral en todo momento, sin su fortaleza y dedicación no sería posible. **A MI COMPAÑERA DE TESIS:** por su esfuerzo y dedicación, sus palabras de ánimos y paciencia durante el tiempo que ha llevado culminar este proyecto. **A UN GRUPO NUMEROSO DE AMIGOS:** que me han acompañado incondicionalmente en todo momento, por sus consejos y palabras de motivación y por ser parte de esta aventura al escuchar mis ahogos y momentos de felicidad.

JOSELYN MILENA SOSA MERINO

RESUMEN EJECUTIVO

Las medidas impuestas por el gobierno salvadoreño, para contener y evitar la propagación del COVID-19, generaron en el año 2020 elevados índices de desempleo debido a que muchas empresas prescindieron de los servicios de la mayor parte de sus colaboradores; quienes se vieron en la necesidad de trasladarse a la economía informal del país (emprender), como alternativa y así para proveerse el sustento diario en sus hogares.

El señor Juan José Alvarado quién también es parte del número de personas que perdieron su empleo durante los meses de confinamiento, tomó la decisión de aplicar y hacer uso de sus conocimientos y experiencias en el rubro de servicios técnicos de equipos electrodomésticos de línea blanca y comenzó a brindar de manera informal, individualizada y a domicilio sus servicios, para obtener ingresos que le permitiera cubrir sus gastos familiares y personales.

Durante el trabajo informal que ha realizado en este periodo de tiempo, el señor Alvarado ha visto a bien formalizar su idea de negocio, para ello, requiere tener el conocimiento y la certeza de que su emprendimiento genere ingresos suficientes que puedan recuperar la inversión inicial y la sostenibilidad de su negocio en el tiempo, es como da inicio dicha consultoría por parte de las consultoras Carmen de Alvarado y Joselyn Sosa.

La presente consultoría denominada: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD HACIA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DE INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y VENTA DE REPUESTO DE LÍNEA BLANCA”, surge con el objetivo de: elaborar y presentar al inversionista, un estudio de factibilidad que contenga y le proporcione de los conocimientos, requerimientos e información en torno a la operatividad que conlleva el inicio formal del negocio.

Para la investigación se tomaron en cuenta los aspectos siguientes:

1. Estudio de mercado sobre el uso y consumo de los servicios de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos de línea blanca por parte de los clientes potenciales de las residenciales del municipio de Santa Tecla: Villa Veranda, Condado Santa Rosa I y del municipio de Nuevo Cuscatlán: Los Sueños, del departamento de La Libertad , reveló que del total de la población 1,010 están dispuestas a adquirir el servicio de instalación, 1,102 de reparación y 969 el de mantenimiento; además, los datos y parámetros obtenidos a partir de la

encuesta de estudio de mercado permitieron la preparación de estados financieros proyectados, para evaluar su factibilidad económica.

2. Información proporcionados por el inversionista sobre su expertise en el rubro y en general, contribuyó a la elaboración del estudio técnico, organizacional y legal, ya que, a partir de su disponibilidad de recursos actuales y su visión a futuro se estructuró, no solo la propuesta para el funcionamiento del negocio, sino también la capacidad de atención de la misma.
3. Con la proyección de los estados financieros de 5 años, se evaluó, analizó y determinó la factibilidad financiera del proyecto de inversión, dando como resultado un Valor Presente Actual Neto (VAN) de \$38,497.47, una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 71.89% y una Relación de Costo Beneficio (RB/C por sus siglas en inglés) de 1.06, la cual indica que se logrará no solo la recuperación de la inversión, sino también, la obtención de una utilidad mínima, lo anterior permite determinar que el proyecto es atractivo para el inversionista y la empresa será rentable en un término de cinco años.

Durante la consultoría se dieron algunos acontecimientos tanto positivos atípicos que conciernen a la investigación:

Debilidades

- Para la consultoría es importante la opinión de los habitantes de las residenciales anteriormente mencionadas, sin embargo, fue difícil el llenado de la encuesta por la muestra de población definida, debido a la situación de inseguridad y de salubridad que se vive en el país. Por un lado, al llevarse a cabo el llenado de forma virtual la encuesta a través de link, los habitantes de las residenciales se mostraron renuentes. Otro factor, se debió a los efectos aún persistentes por el virus del COVID-19 en el año 2022 se volvió difícil tener ese acercamiento. A pesar de lo anterior, se logró completar el total de la muestra.
- La escasa información sobre el rubro específicamente de servicios técnicos, para equipos electrodomésticos de línea blanca, obligó a las consultoras a trabajar y construir, bajo la entrevista y encuesta las bases, a fin de determinar la demanda potencial del cliente.

Fortaleza

- El apoyo e interés de parte del inversionista influyó de gran medida en la obtención de información y para la formulación de la propuesta efectuada por las consultoras.

- Como consultoras se proporcionó el flujograma de procedimiento de atención de los servicios de instalación, reparación, mantenimiento y venta de repuestos de electrodomésticos de línea blanca, proceso de legalización de inscripción de la empresa, la organización de la empresa, a fin de crear un negocio eficiente y que brinde un servicio de calidad.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL	10
1.1 BREVE DESCRIPCIÓN DEL SUJETO DE ESTUDIO	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	13
1.6 OBJETIVOS	13
1.6.1 Objetivo General.....	13
1.6.2 Objetivos Específicos	13
1.7 COBERTURA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.7.1 Cobertura Temporal.....	13
1.7.2 Cobertura Teórica	14
1.7.3 Cobertura Espacial.....	14
1.7.4 Cobertura Económica	14
1.8 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.8.1 Tipo de Investigación	15
1.8.2 Definición del Universo.....	15
1.8.3 Definición de la población estadística.....	15
1.8.4 Magnitud de las poblaciones	16
1.8.5 Métodos para recabar la información	16
1.8.6 Variables a Investigar	17
1.8.7 Instrumentos de la Investigación	18
1.8.8 Matriz metodológica de la Investigación.....	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO- PRACTICO	21
2.1 MARCO TEÓRICO	21
2.1.1 CONCEPTOS GENERALES	21
2.1.2 GENERALIDADES SOBRE EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	22

2.1.2.1	Objetivo de un Estudio de Factibilidad	22
2.1.2.2	Tipos de Factibilidad	23
2.1.3	EMPRENDEDURISMO	23
2.1.3.1	Tipos de Emprendedurismo	23
2.1.3.1	Habilidades y rasgos del emprendedor.....	24
2.1.3.3	Contexto del Emprendimiento 2020 en El Salvador	24
2.1.4	GENERALIDADES DE UNA EMPRESA	25
2.1.4.1	Tipo de Comerciante (Código de Comercio. C.C).....	25
2.1.4.2	Tamaño de las Empresas (MINEC)	25
2.1.4.3	Giro de la empresa (Clasificación Industrial Internacional Uniforme. C.I.I.U).....	26
2.1.5	ESTUDIO DE MERCADO.....	26
2.1.5.1	Objetivos del Estudio de Mercado	26
2.1.5.2	Segmentación de mercado.....	27
2.1.5.3	Análisis y Proyección de la Demanda.....	27
2.1.5.4	Análisis y Proyección de la Oferta.....	28
2.1.5.5	Mezcla de marketing de servicios	29
2.1.6	ESTUDIO TÉCNICO.....	30
2.1.6.1	Tamaño del Proyecto.....	30
2.1.6.2	Localización del Proyecto	31
2.1.6.3	Diseño y Distribución de las instalaciones.....	31
2.1.6.4	Ingeniería del Proyecto.....	31
2.1.7	ESTUDIO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO	32
2.1.7.1	Filosofía Empresarial	32
2.1.7.2	Objetivos Estratégicos.....	33
2.1.7.3	Organigrama de la Empresa	34
2.1.8	ESTUDIO LEGAL	35
2.1.8.1	Formación del marco jurídico que constituye a la empresa	35
2.1.8.2	Requisitos legales que regirán la operación de la empresa	35
2.1.9	ESTUDIO ECONÓMICO.....	35
2.1.9.1	Inversión Inicial.....	36
2.1.9.2	Estructura y fuentes de Financiamiento	36

2.1.9.2.1	Presupuesto de operación.....	37
2.1.9.3	Estados Financieros Pro-Forma	37
2.1.10	ANÁLISIS FINANCIERO.....	38
2.1.10.1	Tasa Mínima Aceptable de Retorno (TMAR).....	38
2.1.10.2	Valor Actual Neto (VAN)	38
2.1.10.3	Tasa Interna de Retorno (TIR)	38
2.1.10.4	Relación Costo- Beneficio	39
2.1.10.5	Periodo de Recuperación de la Inversión.....	39
2.1.10.6	Análisis del Punto de Equilibrio.....	39
2.2	MARCO PRÁCTICO.....	40
2.2.1.	ESTUDIO DE MERCADO.....	40
2.2.2	ESTUDIO TÉCNICO.....	40
2.2.3	ESTUDIO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO	41
2.2.4	ESTUDIO LEGAL	41
2.2.5	ESTUDIO ECONÓMICO.....	42
2.2.6	ANÁLISIS FINANCIERO.....	42
2.3	PROFUNDIZACIÓN DE LA EMPRESA A CREAR DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DE INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y VENTA DE REPUESTOS DE LÍNEA BLANCA.....	44
2.3.1.	ESTUDIO DE MERCADO.....	45
2.3.2	ESTUDIO TÉCNICO.....	46
2.3.3	ESTUDIO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO	47
2.3.4	ESTUDIO LEGAL	47
2.3.5	ESTUDIO ECONÓMICO.....	48
2.3.6	ANÁLISIS FINANCIERO.....	49
	CAPITULO III: DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.1	INTRODUCCIÓN.....	49
3.2	ESTUDIO DE MERCADO.....	49
3.2.1	Segmentación de Mercado.....	49
3.2.1.1	Características Generales del Consumidor	49
3.2.1.2	Conocimiento del Producto/Servicio.....	50

3.2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	50
3.2.2.1 Clientes Potenciales.....	50
3.2.3 ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	52
3.2.3.1 Análisis de Precios (Se incluye como parte de las 7p).....	52
3.2.3.2 Cálculo de la Oferta Actual.....	52
3.2.3.3 Determinación del tipo de Demanda.....	53
3.2.3.4 Análisis de la competencia.....	53
3.2.4 MARKETING DE SERVICIOS (7P'S).....	53
3.2.4.1 Producto.....	53
3.2.4.2 Precio.....	54
3.2.4.3 Promoción.....	54
3.2.4.4 Plaza.....	54
3.2.4.5 Personal.....	55
3.2.4.6 Proceso.....	55
3.2.4.7 Presentación.....	55
3.3 ESTUDIO TÉCNICO.....	55
3.3.1 Inversión inicial en activos fijos.....	56
3.3.2 Costos y Gastos del Servicio.....	56
3.4 ESTUDIO ECONÓMICO.....	59
3.4.1 Inversión Inicial.....	59
3.4.2 Estructura y Fuentes de Financiamiento.....	62
3.4.3 Presupuesto de Operación.....	63
3.4.4 Precio de Venta del Servicio.....	68
3.4.5 Ventas Proyectadas.....	68
3.4.6 Estados Financieros Proforma.....	69
3.5 ANÁLISIS FINANCIERO.....	74
3.5.1 Tasa Mínima Aceptable de Retorno.....	74
3.5.2 Calculo VAN.....	74
3.5.3 Tasa Interna de Retorno.....	75
3.5.4 Relación Costo Beneficio.....	77
3.5.5 Periodo de Recuperación de la Inversión.....	77

3.5.6 Análisis del Punto de Equilibrio.....	78
CAPITULO IV: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	79
4.1 PROPUESTA ESTRATÉGICA DE MERCADO.....	79
4.1.1 Publicidad (presentación)	79
4.1.2 Promoción.....	79
4.1.3 Producto/servicio.....	79
4.1.4 Precio	80
4.1.5 Proceso	80
4.1.6 Persona	80
4.1.7 Plaza	81
4.2 PROPUESTA ESTUDIO TECNICO.....	81
4.2.1 Localización del servicio.....	81
4.2.2 Diseño y Distribución de las Instalaciones.....	81
4.2.3 Ingeniería del servicio	81
4.3 PROPUESTA ESTUDIO ORGANIZACIONAL	83
4.3.1 Filosofía Empresarial.....	83
4.3.2 Objetivos Estratégicos	84
4.3.3 Organigrama de la Empresa	84
4.4 PROPUESTA ESTUDIO LEGAL	85
4.4.1 Marco Jurídico que Constituye la Empresa.....	85
4.4.2 Requisitos Legales.....	85
4.5 CIERRE DEL CAPITULO	88
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1 CONCLUSIONES.....	88
5.2 RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	93
Anexo N°1: Resultados de la Encuesta.....	93
Anexo N°2: Resultados de Entrevista.....	119
Anexo N°3: Requisición de materiales y equipo	122

INTRODUCCIÓN

La pandemia generada por COVID-19 provocó el cierre de numerosas empresas en El Salvador y obligó a otras a recortar personal y presupuesto, por otro lado, permitió la implementación de iniciativas de emprendimientos no formales de profesionales-técnicos como resultado de despidos y la falta de empleo frente a la necesidad de una fuente de ingresos que permitiera cubrir los gastos del día a día. Situación y experiencia que el señor Juan José Alvarado enfrentó y que dio pie a reinventarse e iniciar con su negocio de servicios en el rubro de electrodomésticos de línea blanca, considerando la idea de invertir, para expandirse y operar de forma legal.

El Salvador históricamente no cuenta con registros sobre el rubro de servicio como tal, pero si respecto al de comercialización. Año con año la cantidad de electrodomésticos importados del grupo de línea blanca que son comercializados van aumentando; en el mercado existen bastantes distribuidores de características distintas (minoristas y mayoristas) y los fabricantes que dominan el mercado local son grandes multinacionales que acapararon el mercado hace ya más de una década (General Electric, Samsung, LG).

Según datos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples, la mayoría de los hogares cuentan con equipos electrodomésticos que facilitan su quehacer diario, un 88% de los hogares salvadoreños poseen cocina de gas, un 58% licuadora, un 75% máquina lavadora, un 17% refrigeradora y un 11% microondas. Por otra parte, la mayoría de los hogares salvadoreños, debido al nivel de ingreso que tienen, la compra de estos equipos se vuelve exigente y tienden a aprovechar al máximo o incluso a estirar más de lo razonable la vida útil de los bienes. Así por ejemplo en muchos hogares se pueden encontrar cocinas, refrigeradoras y lavadoras de más de 20 años.

Cuando el equipo electrodoméstico presenta un desperfecto, no se cambia, se repara (todas las veces que haga falta). Sin embargo, la contratación de técnicos provenientes de las empresas productoras y comercializadoras de este tipo de equipos puede generar un costo demasiado elevado, recurriendo a la contratación informal de técnicos independientes que en ocasiones proporciona un servicio de baja calidad y garantía del servicio. En este sentido, estos aspectos crean la necesidad y pertinencia de ofrecer los servicios técnicos de instalación, mantenimiento y reparación, para conservar el buen estado y uso de los equipos y el imperativo de la formalización del servicio que garantice la confiabilidad y seguridad del mismo.

De acuerdo con lo expuesto en los párrafos precedentes, este trabajo de investigación se enmarca en un estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuesto de electrodomésticos de línea blanca; que comprende:

1. Un estudio de mercado a través del cual se determinaron las características, usos, preferencias; así como, su demanda y oferta.
2. Un estudio técnico-legal-organizacional, en el que se estableció el tamaño óptimo del servicio, la localización más conveniente, las necesidades técnicas requeridas y los componentes organizacionales necesarios para la operatividad y administración eficiente de la empresa.
3. Una evaluación económica y financiera que abarca los costos-beneficios y la rentabilidad respecto a la puesta en marcha del negocio.

Para esta investigación, se utilizó un enfoque de investigación mixto, ya que este permitió obtener datos descriptibles y medibles.

En ese sentido, el documento de la consultoría se divide en cinco capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I: MARCO REFERENCIAL. Se realiza una breve descripción del sujeto de estudio, en donde se plantea la necesidad por parte del inversionista de tener el conocimiento técnico, legal y financiero de crear su propia empresa; además, se detallan el planteamiento y definición del problema; la justificación de la investigación; se definen los objetivos generales y específicos; así como, las coberturas de temporales, teóricas, espaciales y económicas; y finalmente, la metodología utilizada para el desarrollo de la misma.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO. Contiene el marco teórico-conceptual, que está dividido en tres partes. La primera es meramente terminología que abarca los competentes y la estructura de un estudio de factibilidad y de emprendimiento. Una segunda parte, que despliega e indica como se procederá en obtener información que permita el desarrollo de todos los elementos que abarca el estudio de factibilidad para la creación de la empresa. Y una tercera parte, la profundización de la empresa a crear, que describe la situación en la que desarrolla las actividades el inversionista de manera informal y el posible problema que produjera la expansión de las mismas.

Capítulo III: DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN. Se desarrolló una serie de encuestas a tres residenciales: Villa Veranda, Condado Santa Rosa y Los Sueños y entrevista al inversionista, a fin de realizar un estudio de mercado, y así determinar la demanda potencial y la oferta de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento del equipo electrodoméstico de línea blanca; asimismo, se detalla el análisis de la competencia y el marketing de los servicios. Se determina la inversión inicial, un presupuesto de operación como los son: los ingresos, egresos, servicios básicos, mantenimiento de activos fijos, sueldos y salarios, costos de operación, otros gastos y el punto de equilibrio. Así como también, el análisis financiero en donde se demuestra que es viable la creación de la empresa.

Capítulo IV: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN. Establece la propuesta de las consultoras al inversionista para la iniciación de actividades de una empresa legalmente constituida, que cuenta con una filosofía empresarial, organización estructural y funcional.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. Se presentan los principales hallazgos encontrados durante la investigación y aspectos que deben ser considerados por el inversionista, a fin de que la empresa crezca de manera técnica, legal y financieramente

Finalmente, se detallan anexos y las referencias o fuentes de consultas empleadas, para esta investigación.

CAPITULO I: MARCO REFERENCIAL

1.1 BREVE DESCRIPCIÓN DEL SUJETO DE ESTUDIO

El presente estudio de factibilidad será elaborado como iniciativa para la realización de un emprendimiento empresarial, a solicitud del señor Juan José Alvarado, quien cuenta con más de 10 años de experiencia trabajando en servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca, el señor Alvarado logró especializarse en esta labor u oficio, siendo empleado de Almacén Victoria, que tiene de venta electrodomésticos y cuenta con un departamento técnico que se encarga de la prestación de estos servicios.

En sus inicios, laboró en un departamento totalmente diferente, posterior y gracias a sus habilidades mostradas tuvo la oportunidad de cambiar al departamento que prestaba directamente los servicios de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca, fue entonces que se comenzó a forjar bajo las instrucciones y conocimiento de sus compañeros de trabajo; asimismo, recibió capacitaciones y seminarios que contribuyeron a su desarrollo laboral. Cabe mencionar que una gran parte de su conocimiento ha sido empírico.

Durante el tiempo que brindó sus servicios en esta empresa, recibía muchos comentarios positivos en los espacios de notas de clientes atendidos y en ocasiones estos mismos le solicitaban directamente a él para visitas de mantenimiento. Paralelamente, realizaba trabajos de forma independiente, en la búsqueda de incrementar sus ingresos a su hogar, para ello, logró adquirir herramientas que le permitieran desempeñar su trabajo.

Adicionalmente, comenzó a ocupar su casa propia que está ubicada en el municipio de Ciudad Delgado y en la medida que sus clientes iban aumentando, le permitió empezar una etapa diferente. Gracias a la calidad de sus servicios era recomendado entre los mismos miembros de una familia y amigos, de manera que ha logrado diversificar su cartera de clientes, siendo los principales habitantes de residenciales de los municipios de Santa Tecla y La Libertad.

La crisis originada por COVID-19 y que golpeó fuertemente a muchas empresas del país ocasionó que perdiera su trabajo y a falta de oportunidades laborales por la situación, a sus 43 años el señor Alvarado ha visto viable emprender formalmente su negocio de manera organizada y bajo la Ley: y, ha decidido invertir una parte con fondos propios y otra parte bajo crédito. Sin embargo, antes de llevar a cabo este proyecto, él requería contar con el conocimiento necesario, para que su emprendimiento crezca y su inversión retorne favorablemente, razón por la que se ha desarrollado la consultoría de factibilidad.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al llevar a cabo un proyecto empresarial se pueden encontrar una lista de pros y contras que deben ser examinadas, para lograr el éxito del proyecto. A partir de los resultados de este estudio de factibilidad, el señor Alvarado buscará tomar la decisión de invertir o no sus ahorros.

Esta iniciativa de emprendimiento se fundamenta en la experiencia que el emprendedor posee en la prestación de los servicios ya mencionados con anterioridad, pero a pesar de contar con una cartera de clientes recurrente, ésta se limita a servicios en casas de habitación. En este sentido, ha perdido algunas oportunidades de prestación de servicios con empresas debido a que exigen que sea una persona jurídica o natural, que posea su registro de IVA.

Así también, es necesario mantener un stop de repuesto, para reaccionar de forma rápida ante un problema que presente un equipo. Actualmente, no cuenta con este elemento, por lo que debe buscar primero en las distribuidoras locales y al no encontrar, debido a escases de repuestos, genera la compra en línea a tiendas del exterior, en ambos casos, se alarga el tiempo de respuesta y esto hace que el cliente en ocasiones pierda el interés de reparar el equipo o busque otra alternativa para el servicio.

Para llevar a cabo las reparaciones de algunos equipos, se requiere contar con un espacio físico, hasta el momento solo cuenta con su residencia para operar; aunque brinda sus servicios a domicilio. En algunas ocasiones, debe trasladar los equipos a reparar hasta su residencia, de lo contrario, se moviliza hasta la zona de residencia del cliente y desplaza el equipo a reparar dentro de la vivienda del cliente ya sea en el sótano o azotea, esto por el manejo de gases tóxicos o inflamables; sin embargo, tiene la limitante que en las residenciales existen restricciones de horario para ruidos estridentes; y por ello, se vuelve necesario tener su propio espacio.

Para trasladar los equipos, cuenta con un vehículo sedan de cuatro puertas, este es útil para realizar visitas al cliente; sin embargo, se requiere cambiar a un pick up, ya que desplazar un equipo de momento es complicado, en ocasiones incurre en pagos adicionales por servicio de viajes a un tercero.

El recurso humano para la prestación del servicio actualmente solo es él y otra persona, como ayudante, éste no posee el conocimiento pleno de la actividad, es responsabilidad del técnico el forjarle y prepararle, ya que manifiesta que contratar a alguien con preparación más amplia, implica un gasto mayor, es de considerar que, para brindar un servicio de calidad, el recurso de apoyo debe contar con un nivel de experiencia que lo garantice.

Por lo antes expuesto, el inversionista busca la asesoría a través de una consultoría que materialice detalladamente su idea de expansión de emprendimiento y la prestación de su servicio que actualmente brinda; sin embargo, para generar la inversión también requiere de conocer el retorno de la misma, razón por la que se ha llevado a cabo el estudio de factibilidad, el cual permite conocer si el proyecto del señor Juan Alvarado a futuro pueda implementarse y lograr su éxito.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

¿El presente estudio de factibilidad, es capaz de proporcionarle al emprendedor las bases necesarias para desarrollar su proyecto y que éste sea capaz de generar la rentabilidad suficiente para su sostenibilidad en el tiempo?

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de factibilidad resulta de la iniciativa del señor Alvarado, para invertir en su propio emprendimiento empresarial, que le permita el retorno de su inversión y; además, sea rentable en el tiempo; lo que resulte de la investigación, es la base para que él tome la decisión.

El señor Alvarado ha decidido emprender a razón de la situación de incertidumbre en la que se encuentra el mercado laboral salvadoreño post COVID-19, por las pocas oportunidades de obtener un crecimiento laboral que aumente su nivel de ingreso y mejoren sus condiciones de vida; y, por satisfacción personal, como proyecto personal que ha venido postergando a falta de recursos y tiempo con los que ahora cuenta. El resultado de este estudio proyectará cuan factible es que el señor Alvarado invierta en la creación de su propio negocio que brinde los servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca. Para ello, se debe analizar las principales necesidades de los usuarios del servicio, las tendencias tecnológicas actuales en materia de equipos clasificados dentro del rubro de línea blanca - doméstica, la competencia del sector; además, la realización de los estudios de: mercado, técnico, administrativo, organizacional, legal y el análisis financiero, para así determinar la viabilidad o no de llevar a cabo este proyecto a fase de ejecución de una manera exitosa.

A fin que este proyecto logre su objetivo, debe cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes, ser competitivo y rentable para su propietario; los beneficiarios directos serán el emprendedor y la población de los municipios de Santa Tecla y Nuevo Cuscatlán. El servicio que propone prestar la empresa se diferenciará del de sus competidores en su nivel de calidad, esto es, diagnóstico preciso, información sobre el servicio a prestar y ejecución del trabajo, explicando al cliente y entregando recomendaciones sobre el funcionamiento óptimo de sus aparatos.

1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1- ¿Es óptima la localización para la implementación del proyecto empresarial?
- 2- ¿El diseño del diagrama o flujo de proceso del servicio actualmente responde a la consecución del mismo?
- 3- ¿De cuántos servicios se necesitan mensualmente para alcanzar el punto de equilibrio?
- 4- ¿La demanda potencial estimada genera rentabilidad sobre ventas del servicio?
- 5- ¿En cuánto tiempo el inversionista obtendría el retorno de la inversión?
- 6- ¿Cuál sería el valor actual neto del proyecto empresarial a emplear para obtener mayor rentabilidad sobre la inversión?

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo General

Elaborar y presentar al inversionista, un estudio de factibilidad para la puesta en marcha de una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Definir la localización óptima para la implantación física del proyecto empresarial.
- Diseñar un diagrama de flujo de proceso que establezca la ruta a seguir para la prestación del servicio.
- Calcular a partir de la demanda potencial el punto de equilibrio de comercialización del servicio ofertado.
- Demostrar la factibilidad económica financiera del proyecto empresarial por medio del Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR) con base a la proyección de cinco años.

1.7 COBERTURA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Cobertura Temporal

Para realizar el estudio de factibilidad que determine la viabilidad del proyecto de creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca, se ejecutó en un periodo de 4 meses, iniciando el 19 de abril de 2022 y finaliza el 18 de agosto de 2022, desarrollando el estudio desde la residencia ubicada en Ciudad Delgado, San Salvador.

1.7.2 Cobertura Teórica

El estudio consiste en llevar a cabo una consultoría, para determinar la factibilidad del proyecto de creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca.

1.7.3 Cobertura Espacial

El estudio se realizará en Residenciales ubicadas en los municipios de Santa Tecla y Nuevo Cuscatlán, de acuerdo con el listado siguiente:

Tabla N°1: Cobertura Espacial de la Investigación

Residenciales	Municipio
Villa Veranda	Santa Tecla
Condado Santa Rosa I	Santa Tecla
Los Sueños	Nueva Cuscatlán

Fuente: elaboración propia.

1.7.4 Cobertura Económica

Los costos asociados a la ejecución del estudio son los siguientes:

TABLA N°2: Cobertura económica de la investigación

N°	Egresos durante el proceso (\$)	
	Horas Hombres	
1	Honorarios del Consultor (15 horas x 16 semanas= 240 horas) Costo \$50 por hora	\$ 12,000.00
2	Honorarios otros expertos (50 horas totales) De acuerdo a disponibilidad del experto	\$ 2,500.00
	Papelería e insumos	
3	Papelería	\$ 25.00
4	Fotocopias	\$ 25.00
5	Impresión y anillado documentos	\$ 50.00
	Equipo informativo	
6	Uso de Equipo informático	\$ 100.00
	Gastos indirectos	
7	Servicio de energía eléctrica y teléfono	\$ 75.00

8	Internet	\$	80.00
9	Combustible de vehículo	\$	150.00
10	Otros gastos	\$	55.00
Total de Egresos		\$	15,060.00

Fuente: Elaboración propia.

1.8 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1 Tipo de Investigación

Esta investigación se basa en realizar un diagnóstico de la factibilidad para la apertura de un negocio, para poder llevarlo a cabo, se debe obtener la información necesaria y determinar los aspectos importantes en la elaboración de éste.

El tipo de estudio para esta investigación es de carácter descriptivo, correlacional y explicativo.

Descriptivo, porque comprende una gran parte de la recolección de datos, los cuales deben conocerse previamente a la puesta en marcha del negocio, aspectos como: el ambiente de mercado donde tendrá su enfoque, las exigencias de los consumidores en relación con el servicio, la competencia y demás.

Correlacional, ya que permite establecer la relación entre dos o más variables investigadas.

Y por otro parte explicativo, debido a que se busca por medio de éste conocer la postura del inversionista, el entorno y las bases teóricas que existen en relación con el tema de factibilidad, para que de esta manera desarrollar con éxito el objetivo principal de la investigación.

1.8.2 Definición del Universo

Para esta investigación se considera como universo las 23 Residenciales ubicadas entre los municipios de Santa Tecla y Nuevo Cuscatlán, del departamento de La Libertad.

1.8.3 Definición de la población estadística

El señor Alvarado considera de su interés que el estudio se enfoque en 3 residenciales, las cuales considera que cumplen con su perspectiva de clientes a atender, están son: Villa Veranda, Condado Santa Rosa I y Los Sueños.

1.8.4 Magnitud de las poblaciones

Debido al tipo de población que se está tomando, se empleará el muestreo NO probabilístico, la unidad de investigación serán jefes/jefas de hogar que habitan en las residenciales: Villa Veranda, Condado Santa Rosa I y Los Sueños, según lo conversado con el señor Alvarado, los clientes atendidos en estas residenciales cumplen con el perfil para la prestación de sus servicios.

Tabla N°3: Magnitud de las Poblaciones

Residencial	Cantidad de Residencias
Villa Veranda	527
Condado Santa Rosa I	788
Los Sueños	231
Total	1,546

Fuente: elaboración propia.

La técnica a utilizar para el cálculo de la muestra es por muestreo NO probabilístico por Conveniencia o Intencional, ya que permite seleccionar aquellos sujetos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniencia, accesibilidad y proximidad de los mismos para el investigador. Sin embargo, surgen algunas limitantes en cuanto a la accesibilidad y proximidad de estos, puesto que, en las residenciales se mantienen una estricta seguridad, privacidad y medidas de bioseguridad, por ende, se ha visto a bien realizar la aplicación del instrumento mediante herramienta tecnológica (Kobotoolbox) que contendrá el formulario digital de la encuesta.

El cálculo es el siguiente:

Tabla N°4: Cálculo de la muestra

Residencial	Cantidad de Residencias	% de Representación	Muestra
Villa Veranda	527	34%	22
Condado Santa Rosa I	788	51%	46
Los Sueños	231	15%	21
Total	1,546	100%	89

Fuente: elaboración propia.

1.8.5 Métodos para recabar la información

Se establece como modalidad para recabar la información de la investigación el Mixto, puesto que permite seguir lineamientos, los cuales conducen al cumplimiento de los objetivos planteados,

consiguiendo así datos **cuantitativos** (numéricos e interpretación de los resultados), ayudando a conocer si la ejecución de este estudio de factibilidad es viable emplearlos. Para la parte **cuantitativa**, se utilizó entrevista dirigida al propietario o inversionista y encuesta para el estudio de mercado.

Las **fuentes primarias**, son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, la principal fuente de información para llevar a cabo este estudio es el inversionista y los habitantes de las residencias donde se desarrollará el mismo.

Las **fuentes secundarias** se enfocan en bases de consulta ya existentes y se recolectan a través de libros, trabajos de graduación referidos a estudios de factibilidad, consultas de páginas web y otros sitios relacionados con estudio de mercado, técnico, económico, legal y financiero; además, artículos y leyes relacionadas a la actividad económica que se pretende desarrollar.

1.8.6 Variables a Investigar

- **Variable independiente:** Estudio de factibilidad.
- **Variable dependiente:** Creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca:
 - Tipos de electrodomésticos de línea blanca que utilizan en el hogar.
 - Marca de electrodoméstico de línea blanca que posee en su vivienda.
 - Tiempo de compra de los electrodomésticos de línea blanca.
 - Años de garantía que poseen sus electrodomésticos de línea blanca.
 - Contratación del servicio de instalación, reparación y mantenimiento de electrodoméstico de línea blanca.
 - Cantidad pagada en promedio por el servicio de instalación, reparación y mantenimiento de electrodoméstico de línea blanca.
 - Frecuencia en la que han presentado fallas o inconvenientes los electrodomésticos de línea blanca.
 - Frecuencia en la que ha realizado el mantenimiento a sus electrodomésticos de línea blanca.
 - Satisfacción del servicio brindado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca.
 - Quién ha realizado los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de sus electrodomésticos de línea blanca.
 - Tendencia en la contratación de un nuevo proveedor garantizado que brinde servicios de instalación, reparación, mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca.
 - Expectativa del cliente relacionado al servicio de un nuevo proveedor garantizado.

- Preferencia del cliente respecto a la modalidad del servicio del nuevo proveedor.
- Medio de comunicación de preferencia de los clientes para recibir información de los servicios ofrecidos por un nuevo proveedor garantizado.

1.8.7 Instrumentos de la Investigación

Los recursos empleados para la recolección de datos sobre las variables de interés son las siguientes:

- **Guía de entrevista**

Se plantean una serie de preguntas, redactadas con antelación para realizarlas al señor Alvarado, de manera que se planteen sus ideas de emprendimiento y sus expectativas como inversionista.

- **Cuestionario**

Por medio de un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas, dirigidas a los jefes/ jefas de hogar establecidos en la muestra, se busca conocer las necesidades, exigencias y la aceptación del servicio que se brindará con la creación del negocio.

- **Observación**

Por medio de la cual, las consultoras se cercioran personalmente de hechos y circunstancias relacionados con la forma como se realizan las operaciones del negocio, por parte del inversionista, a fin de fundamentar el desarrollo del estudio de factibilidad.

1.8.8 Matriz metodológica de la Investigación

Tabla N°5: Matriz de la Metodología de la Investigación

Población estadística	Magnitud	Método de cálculo de la muestra	Tamaño de la muestra	Instrumento	Variables	Tipo de investigación
Jefes/jefas de hogar que habitan en la Residencial Villa Veranda.	527	Muestreo NO Probabilístico	22	Cuestionario de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de electrodomésticos de línea blanca que utilizan en el hogar. - Marca de electrodoméstico de línea blanca que posee en su vivienda. - Tiempo de compra de los electrodomésticos de línea blanca. - Años de garantía poseen sus electrodomésticos de línea blanca. - Contratación del servicio de instalación, reparación y 	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva, Correlacional y Explicativa</p> <p>Métodos para recabar información: Mixto (Cualitativo/ Cuantitativo)</p>
Jefes/jefas de hogar que habitan en la Residencial Condado Santa Rosa I.	788		46	Guía de entrevista Consultas bibliográficas		

<p>Jefes/jefas de hogar que habitan en la Residencial Los Sueños.</p>	<p>231</p>		<p>21</p>	<p>mantenimiento de electrodoméstico de línea blanca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad pagada en promedio por el servicio de instalación, reparación y mantenimiento de electrodoméstico de línea blanca. - Frecuencia en la que han presentado fallas o inconvenientes los electrodomésticos de línea blanca. - Frecuencia en la que ha realizado el mantenimiento a sus electrodomésticos de línea blanca. - Satisfacción del servicio brindado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca. - Quién ha realizado los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de sus 	
---	------------	--	-----------	--	--

					<p>electrodomésticos de línea blanca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tendencia en la contratación de un nuevo proveedor garantizado que brinde servicios de instalación, reparación, mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca. - Expectativa del cliente relacionado al servicio de un nuevo proveedor garantizado. - Preferencia del cliente respecto a la modalidad del servicio del nuevo proveedor. - Medio de comunicación de preferencia de los clientes para recibir información de los servicios ofrecidos por un nuevo proveedor garantizado.
TOTAL	1,546		89		

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO- PRACTICO

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 CONCEPTOS GENERALES

Con la finalidad de facilitar la comprensión de la información planteada en esta investigación, se describirán a continuación una serie de términos técnicos:

- **Electrodoméstico:** se define como una máquina o dispositivo que lleva a cabo alguna rutina de tarea doméstica.
- **Emprendedurismo:** es el proceso de identificar, desarrollar y dar vida a una visión que puede ser una idea novedosa, una oportunidad o simplemente una mejor manera de hacer las cosas; y cuyo resultado final, es la creación de una nueva empresa, formada bajo condiciones de riesgo y considerable incertidumbre. La innovación es la herramienta básica de los emprendedores, el medio por el cual explotan el cambio como una oportunidad, para un negocio o servicio diferente (Emprendedurismo, n.d.).
- **Estudio de Factibilidad:** es el proceso que se debe efectuar para alcanzar un fin esperado dentro de un proyecto, en la que se requiere determinar y analizar ciertas variables o componentes, entre ellas tenemos: el estudio de mercados, legal, técnico, administrativo-organizacional; y, por último, el económico-financiero, cada uno resulta de gran importancia, ya que brinda la información necesaria, para conocer si el proyecto que se está ejecutando es o no factible.
- **Idea de negocio¹:** es el servicio o producto que se requiere ofrecer, la forma en que se conseguirán los clientes y como se espera recibir ganancias de ella.
- **Instalación de línea blanca:** consiste en situar un equipo en un espacio adecuado, contando con todos los elementos necesarios y el conocimiento técnico, para desarrollar dicha actividad.
- **Inversión:** son todas las erogaciones necesarias, para crear o incrementar la capacidad de dotación de bienes y servicios.
- **Línea Blanca²:** son aquellos electrodomésticos de gran tamaño que tienen uso para la cocina y las tareas de limpieza. Es decir, los electrodomésticos más básicos del hogar, por ejemplo: el lavavajillas, la lavadora, la Secadora, el horno.
- **Mantenimiento de Línea Blanca:** consiste en realizar todas las acciones necesarias, a fin de preservar un equipo de manera que mantenga su estado óptimo, para llevar a cabo su función principal.

¹ (Emprendimiento: La idea de negocio, n.d.)

² (¿Qué son los electrodomésticos de gama blanca? | Aunmasbarato, 2021)

- **Proyecto:** es un conjunto de elementos relacionados de forma lógica, tecnológica y cronológica, que se ejecutan en un periodo determinado, que tiene como objetivo resolver un problema, cubrir una necesidad o aprovechar una oportunidad (De la Torre y Zamarrón, 2002).
- **Proyecto de Inversión:** es una propuesta técnica y económica, para resolver un problema de la sociedad utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles, mediante un documento escrito que comprende una serie de estudios que permiten al inversionista saber si es viable su realización.
- **Reparación de Línea Blanca:** es un proceso cuyo objetivo es arreglar o subsanar la capacidad de servicio de un equipo y con esto se alarga su vida útil. A diferencia del mantenimiento, en las reparaciones debe existir un daño producido en el equipo, ya sea de forma accidental, intencional o por caso fortuito.
- **Servicio:** se define como un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

2.1.2 GENERALIDADES SOBRE EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

La decisión de emprender una inversión tiene cuatro componentes básicos:

- El decisor, un inversionista, financiero o analista.
- Las variables controlables por el decisor.
- Las variables no controlables por el decisor.
- Las opciones o proyectos que se deben evaluar.

El estudio de factibilidad es un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la realización de un proyecto.

2.1.2.1 Objetivo de un Estudio de Factibilidad

Los objetivos de cualquier estudio de factibilidad se pueden resumir en los términos siguientes:

- Verificar la existencia de un mercado potencial o de una necesidad no satisfecha.
- Demostrar la viabilidad técnica y la disponibilidad de los recursos humanos, materiales, administrativos y financieros.
- Corroborar las ventajas desde el punto de vista financiero, económico, social o ambiental de asignar recursos hacia la producción de un bien o la prestación de un servicio.

2.1.2.2 Tipos de Factibilidad

Para recomendar la aprobación de cualquier proyecto es preciso estudiar un mínimo de tres factibilidades que condicionarán el éxito o fracaso de una inversión: la factibilidad técnica, la legal y la económica. Otras factibilidades son las de gestión, ambiental y política.

Por lo regular, el estudio de una inversión se centra en la viabilidad económica o financiera, y toma al resto de las variables únicamente como referencia. Sin embargo, cada uno de los factores señalados puede, de una u otra manera, determinar que un proyecto no se concrete en la realidad.

2.1.3 EMPRENDEDURISMO

El inicio de un negocio es el sueño de muchos, pero es una decisión que afecta todos los aspectos de las vidas que toman este camino; muchas veces solos, sin rumbo, sin guías, otras con algún grado de educación formal, pero sin experiencia y sin conocimiento de mercado. Simplemente motivados por la visión de un mejor futuro, de una mejor calidad de vida.

El concepto gramatical de emprender dice que es acometer y comenzar una obra, un negocio y otra cosa, sobre todo si tiene dificultad o peligro. Muchos estudiosos llaman emprender, el hacer algo nuevo. Y emprendedor es la persona que resuelta, decidida, denodada a realizar una actividad (García Lino, 2010, p.10).

En nuestra región, se entiende por emprendimiento “Una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza, para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad (SICA-EMPRENDE, 2013, pág. 17).

Alguien que emprende una nueva empresa no necesariamente lo hace por una oportunidad de crear o hacer un negocio, en nuestras economías existe un alto índice de personas que emprenden pequeños negocios de subsistencia por necesidad, debido a la falta de preparación técnica o superior y un mercado laboral insipiente e incapaz de crear una demanda que cubra el recurso humano presente en este mercado

2.1.3.1 Tipos de Emprendedurismo

El emprendimiento se divide en las categorías siguientes:

- **Por necesidad:** se entenderá aquella actividad económica iniciada por la falta de ingresos necesarios para su subsistencia.

- **Por oportunidad:** se entenderá aquella acción empresarial iniciada por personas que al momento de tomar la decisión de poner en marcha una actividad económica, lo hicieron motivados por la identificación de una oportunidad de mercado.

2.1.3.1 Habilidades y rasgos del emprendedor

Existen algunos estudios en este ámbito, sumadas al conocimiento práctico, llevan a postular que los emprendedores tienen asociado a su comportamiento eficaz, marcados cinco rasgos o habilidades de su personalidad:

1. Alto conocimiento de sí mismo y autoconfianza.
2. Fuerte motivación por el logro.
3. Visión de futuro real y optimista.
4. Capacidad de planificación y organización.
5. Comunicación eficaz y generación de redes de apoyo.

2.1.3.2 Características del emprendedor

Las características de todo emprendedor son las siguientes:

- | | |
|------------------|------------------------------------|
| 1. Iniciativa. | 7. Informado. |
| 2. Persistencia. | 8. Planificador y controlador. |
| 3. Comprometido. | 9. Persuasivo y social. |
| 4. Exigencia. | 10. Autoconfianza e independiente. |
| 5. Arriesgado. | 11. Creatividad. |
| 6. Visionario. | |

2.1.3.3 Contexto del Emprendimiento 2020 en El Salvador

El Salvador fue afectado por la pandemia de COVID-19 a finales de marzo de 2020. La cuarentena y posterior crisis económica impactó de manera negativa el trabajo y la economía de los hogares.

Entre enero y julio el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) registró una caída de 3,447 patronos (o empresas); además, entre enero y junio la cantidad personas cotizando cayó en 82,884.

Por otro lado, un sondeo telefónico realizado por el observatorio El Salvador Cómo Vamos encontró que los ingresos familiares cayeron en el 66% de hogares del Área Metropolitana del gran San Salvador. Sin embargo, solo un 9% de los hogares optaron por hacer un emprendimiento, para recuperar ingresos económicos.

El sector emprendedor en El Salvador, para poder desarrollarse hizo uso de financiamiento e inversiones y aprovechó las herramientas digitales, nuevas tecnologías en diferentes industrias.

2.1.4 GENERALIDADES DE UNA EMPRESA

Previo a la puesta en marcha de un negocio, se deben considerar una serie de aspectos importantes, que definen como se constituirá y funcionará legalmente, a continuación, se abordan los más relevantes:

2.1.4.1 Tipo de Comerciante (Código de Comercio. C.C)

El Código de Comercio regula el cumplimiento de obligaciones profesionales, contenidas en su libro segundo, a dos tipos de comerciantes, los cuales son:

- **Comerciantes Individuales:** describe a una persona que desea ejercer una actividad, llámese comercial o de servicios, de una manera organizada y profesional, con ánimo de lucro, sin crear una sociedad. El mismo Código establece diferencias regulatorias, para aquellos comerciantes cuyo activo sea inferior o superior a Doce Mil dólares de los Estados Unidos de América (\$12,00.00). **C.C Art. 15.**
- **Comerciantes Sociales:** éstas se crean mediante un contrato solemne donde, dos o más personas ponen en común bienes y actividades, con el fin de repartirse los beneficios que se deriven del negocio al cual van a dedicarse. Las sociedades se dividen en sociedades de personas y sociedades de capitales, ambas pueden ser de capital variable, siendo las más comunes en El Salvador, las de Capital Variable. **(C.C: Art. 16 y 17).**

2.1.4.2 Tamaño de las Empresas (MINEC)

En cuanto al tamaño según el Ministerio de Economía (MINEC), la categorización de las empresas se realiza de acuerdo con su dimensión financiera y laboral:

- **Emprendimiento:** son las económicas excluidas de la calidad de contribuyente, según Art. 28 de la Ley de IVA, sin trabajadores remunerados y ventas brutas anuales de hasta \$ 5,714.29.
- **Microempresa:** persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica, con un nivel de ventas brutas anuales de hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía, lo cual equivale a \$ 175,930.00 y hasta 10 trabajadores remunerados.
- **Pequeña Empresa:** persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica, con un nivel de ventas brutas anuales de hasta 4,817 salarios

mínimos mensuales de mayor cuantía, lo cual equivale a \$ 1,758,205.00 y hasta 50 trabajadores remunerados.

- **Mediana Empresa:** persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica, con un nivel de ventas brutas anuales de \$ 7,000,000.00 y hasta 100 trabajadores remunerados.
- **Gran Empresa:** persona natural o jurídica que opera en el mercado produciendo o comercializando bienes o servicios por riesgo propio, a través de una unidad organizativa, con un nivel de ventas brutas anuales de más de \$ 7,000,000.00 y más de 100 trabajadores remunerados.

2.1.4.3 Giro de la empresa (Clasificación Industrial Internacional Uniforme. C.I.I.U)

Con el objetivo de clasificar las actividades económicas de los empresarios de una forma más precisa, la Cámara de Comercio, a partir del año 2000, se rige por la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (Código C.I.I.U), de acuerdo con lo siguiente:

- Extractivas: empresas que proporcionan materia prima para otras industrias.
- Comerciales: se dedican fundamentalmente a la compraventa de un producto terminado.
- Industriales: es toda empresa de producción que ofrezca un producto final o intermedio.
- Financieras: empresas del sistema financiero que efectúan préstamos a personas y empresas.
- Servicio: aquellas empresas que se dedican a ofrecer un producto intangible al consumidor.

2.1.5 ESTUDIO DE MERCADO

Con el estudio de mercado se busca estimar la cantidad de bienes y servicios que la comunidad adquiriría a determinado precio.

2.1.5.1 Objetivos del Estudio de Mercado

El estudio de mercado de un proyecto persigue los objetivos siguientes:

- Verificar que existe un mercado insatisfecho y que es viable, desde el punto de vista operativo, introducir en ese mercado el producto objeto de estudio.
- Demostrar que tecnológicamente es posible producirlo, una vez que se verificó que no existe impedimento alguno en el abastecimiento de todos los insumos necesarios, para su producción.
- Demostrar que es económicamente rentable llevar a cabo su realización.

2.1.5.2 Segmentación de mercado

Es la división del mercado total de un bien o servicio en varios grupos menores y homogéneos. La esencia de la segmentación es que los miembros de cada grupo son semejantes respecto de los factores que influyen en la demanda.

2.1.5.3 Análisis y Proyección de la Demanda

La demanda se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado.

Análisis de la Demanda

La determinación de la demanda es uno de los puntos críticos en el estudio de viabilidad económica-financiera de un proyecto. Esta relevancia se ha demostrado a través de los resultados obtenidos en el cálculo de la rentabilidad con una marcada incertidumbre; de ahí la importancia que tiene el análisis de sensibilidad de la rentabilidad ante variaciones en los nichos de demanda.

El análisis de la demanda permite conocer:

- La estructura del consumo.
- La estructura de los consumidores.
- Estructura geográfica de la demanda.
- La interrelación de la demanda.
- Motivos que originan la demanda.
- Necesidad potencial o la fuente.
- Potencial de mercado.

La proyección de la demanda

Uno de los objetivos últimos del estudio es lograr una estimación de la demanda. Esta proyección permite construir el flujo de fondos durante la vida del proyecto; así como, estimar el tamaño óptimo.

Los métodos de estimación de la demanda

Métodos cualitativos. Este tipo de métodos están basados en juicios, evaluaciones y opiniones. Para ello, se seleccionan a especialistas que tengan un conocimiento profundo del mercado y se los consulta sobre los interrogantes planteados por el proyecto. Dentro de los métodos cualitativos pueden definirse dos subcategorías: los consensuados y los no consensuados. Entre los principales métodos cualitativos

de proyección de la demanda se pueden mencionar: opinión de expertos, panel de consenso, sistematización de la información de los encargados de ventas.

Métodos cuantitativos. Este tipo de métodos se puede dividir en dos grandes grupos: aquellos que utilizan series de tiempo y los que se basan en relaciones de causalidad. Son métodos en general más complejos y requieren de algún conocimiento específico, para ser desarrollados. Entre ellos se pueden mencionar: análisis de tendencia, series de tiempo, análisis de regresión.

Los métodos cuantitativos tienen como ventaja, en primer lugar, brindar a los analistas de proyectos datos objetivos sobre la evolución de los mercados en los que actuará el proyecto; y simultáneamente, permiten lograr, sobre todo en el caso de series de tiempo y análisis regresión, un reconocimiento profundo del comportamiento de las variables bajo análisis.

2.1.5.4 Análisis y Proyección de la Oferta

Según Kotler (2010), “La oferta es una relación que muestra las cantidades de una mercancía que los vendedores estarían dispuestos a ofrecer para cada precio disponible durante un periodo de tiempo dado si todo lo demás permanece constante”.

Análisis de la Oferta.

La oferta, al igual que la demanda es función de una serie de factores, como son los precios en el mercado del producto, la tecnología, la competencia, la intromisión del estado por medio de beneficios a insumos y productos.

El análisis de la oferta tiene como finalidad establecer las condiciones y cantidades de un bien o servicio que se pretende vender en el mercado. La oferta es la cantidad de productos que se colocan a disposición del público consumidor (mercado) en determinadas cantidades, precios, tiempos y lugares.

El análisis de la oferta permite evaluar fortalezas y debilidades e implementar estrategias, a fin de mejorar la ventaja competitiva. Debe efectuarse una revisión histórica, actual y futura de la oferta, para establecer cuántos bienes han entregado los competidores, cuántos están entregando y cuántos podrán ofrecer al mercado.

También, deben analizarse las condiciones con las que se maneja dicha oferta, para disponer así de los elementos mínimos necesarios, a fin de establecer las posibilidades que tendrá el bien o servicio del proyecto, en función de la competencia existente.

Proyección de la Oferta.

Al igual que en la demanda, aquí es necesario hacer un ajuste con tres variables, siguiendo el mismo criterio, a saber, que cada una de las tres variables analizadas, como pueden ser el PIB, la inflación o el índice de precios, se obtenga el coeficiente de correlación correspondiente. Para hacer la proyección de la oferta se tomará aquella variable cuyo coeficiente de relación sea más cercano a uno.

2.1.5.5 Mezcla de marketing de servicios

De acuerdo con Sainz (2018) “El marketing “es un proceso responsable orientado a identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del cliente, con la finalidad de fidelizarle, de forma que la empresa puede obtener sus objetivos estratégicos”.

Producto: la primera P trata de lo que realmente se vende al consumidor, ya sea un producto físico o un servicio intangible. En el caso de los productos, esta estrategia también abarca cualquier servicio o beneficio que pueda acompañarla. La empresa debe tener en cuenta lo que el cliente espera y necesita del producto, y luego buscar satisfacer esas necesidades y expectativas. También, se incluyen en esta P conceptos tan importantes como la apariencia, el nombre, el empaque y descripción del producto/servicio.

Precio: la segunda P cubre cualquier problema de precios relacionado con el producto. En primer lugar, el margen de beneficio; así como, el precio de la competencia, dictan cuál será el precio del producto. También, se está considerando cualquier problema de precios asociado, como arrendamiento, financiamiento y descuentos relacionados. La estrategia de precios dictará en qué tipo de tienda se venderá el producto, asimismo, se determinará qué tan sensible al precio puede ser el cliente.

Promoción: aquí, el costo puede dispararse en comparación con los costos de producción reales, por lo que se debe tener mucho cuidado al decidir cómo comunicar y vender el producto a los clientes. En este paso, se debe realizar un análisis de equilibrio para tomar decisiones promocionales. Las decisiones relativas a la promoción incluyen qué medio utilizar (televisión, impresos); así como, cuándo y dónde promocionar.

Plaza: la P final del marketing mix original, el lugar se ocupa de cuestiones de canales de distribución y de cómo llevar el producto al consumidor. Los problemas transaccionales, funcionales y logísticos se analizan aquí; y, las decisiones que se toman en este punto incluyen en qué tiendas encontrar el producto y si es necesaria o no una fuerza de ventas.

Personas: la quinta P del marketing mix extendido toma como referencia a personas que trabajan para la organización. Es importante reclutar y preparar a las personas idóneas, porque es con quienes tratarán los clientes. Estos incluyen representantes de servicio al cliente, personal de ventas y cualquier otra persona con la que un consumidor pueda representar a una empresa.

Proceso: el proceso final trata con el servicio al cliente y el potencial de una empresa para ofrecer un servicio, manejar quejas y prever cualquier problema antes de que realmente suceda. Estos procesos claramente definidos y eficientes deberían generar confianza en el cliente en la habilidad de la empresa en gestionar cualquier problema.

Presentación o Evidencia física / diseño: la forma en que se presenta un producto al cliente, incluido su entorno, es muy importante. Especialmente cruciales para las tiendas físicas que venden un producto, deben ser acogedoras, fáciles de navegar; y, si el producto que se vende es caro, más elegante que otros lugares.

2.1.6 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos: ¿cuánto, ¿dónde, ¿cómo y con qué producirá mi empresa?; así como, diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles, para obtener el producto o servicio deseado, sea éste un bien o un servicio. (Toro López, 2016).

2.1.6.1 Tamaño del Proyecto

El tamaño del proyecto se debe entender como la capacidad de producción de bienes y servicios en un período de tiempo determinado o de referencia. Técnicamente, la capacidad es el máximo (número) de unidades (bienes o servicios) que se puede obtener de unas instalaciones productivas por unidad de tiempo. El resultado del estudio del mercado influye directamente sobre esta decisión, ya que en él se determinan los niveles ofrecidos y demandados que se esperan para el futuro; así como, la participación de mercado que podría lograr el proyecto si se realizan las acciones adecuadas.

La importancia de definir el tamaño que tendrá el proyecto se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de las inversiones y costos que se calculen, y, por tanto, sobre la estimación de la rentabilidad que podría generar su implementación. De igual forma, la decisión que se tome respecto del tamaño determinará el nivel de operación que posteriormente explicará la estimación de los ingresos por venta.

2.1.6.2 Localización del Proyecto

Es el análisis de las variables (factores) que determinan el lugar donde el proyecto logra la máxima utilidad o el mínimo costo. Es decir, conseguir rentabilidad, alcanzar una mayor diferencia entre ingresos y costos, la maximización de ingresos y la producción unitaria al mínimo costo. Determinar una localización óptima permitirá asegurar la calidad, la cobertura y la eficiencia del servicio; y, el menor nivel de exposición a amenazas socio-naturales.

Generalmente, las empresas pequeñas de nueva creación, éstas se localizan típicamente en el lugar de residencia de su fundador y comienzan a expandirse en su entorno local o regional; las decisiones, por lo general, se basan sobre todo en las preferencias y la intuición del propietario o, en todo caso, en estudios simples de carácter más bien informal. Las grandes empresas, en cambio, deben considerar muchas alternativas de localización y la decisión que se toma a través de procedimientos formalizados, se fundamenta en estudios más amplios y rigurosos, cuya magnitud vendrá influida por la naturaleza y el alcance de la decisión que se ha de tomar.

2.1.6.3 Diseño y Distribución de las instalaciones

Para que la distribución y diseño de las instalaciones de un proyecto, provean condiciones de trabajo aceptables, es preciso tomar en cuenta dos especificaciones particulares: funcionalidad y estética que proporcionen y optimicen la distribución eficiente entre cada una de sus áreas.

2.1.6.4 Ingeniería del Proyecto

Es el conjunto de conocimientos de carácter científico y técnico que permite determinar el proceso productivo, para la utilización racional de los recursos disponibles destinados a la fabricación de una unidad de producto. Este estudio no se realiza en forma aislada del resto de estudios del proyecto (Vásquez, L.,2007).

Mediante la ingeniería del proyecto, se determina la función de producción óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles destinados a la producción de bienes o servicios. Para ello,

deben analizarse las distintas alternativas y condiciones en que pueden combinarse los factores productivos, identificados a través de la cuantificación y proyección del monto de inversiones, costos e ingresos que se asocian a cada una de las alternativas de producción. Por lo tanto, de la selección del proceso productivo se derivarán las necesidades de equipos y maquinarias del proyecto.

2.1.7 ESTUDIO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO

Consiste en determinar la organización que la empresa deberá considerar para su establecimiento. En toda actividad organizada, se plantea una división del trabajo y una coordinación de esas tareas. Todo esto, lleva a distribuir, asignar y coordinar las tareas dentro de la organización.

Existen tres formas distintas de entender la estructura administrativa:

- El conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en áreas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas.
- Patrón establecido de las relaciones entre los componentes de la organización.
- Complejo diseño de comunicaciones y demás relaciones existentes dentro de un grupo de seres humanos.

Estas tres formas de entender la estructura administrativa son muy parecidas y ayudan a las personas a entender la organización; y, a situarse en ella por medio de las relaciones entre individuos. Según Cuervo (1994), los elementos que componen la estructura de la organización son tres:

- Individuos: desempeñan la actividad y tienen una serie de objetivos a cumplir.
- Grupos: conjunto de personas unidas por vínculos de amistad, trabajo (...) que tienen unos intereses.
- Estructura formal: distinguimos entre formal e informal:
 - La formal: es la voluntad de la dirección, la que ellos disponen.
 - La informal: grupos, relaciones socioafectivas, espontáneas y no previstas

2.1.7.1 Filosofía Empresarial

Es un sistema de ideas que explica la razón de ser y el sentido de la organización, sistema del cual se derivan principios y propuestas, para las decisiones y el comportamiento de sus integrantes (Ekkin, 2007).

Misión

Declara lo que el empresario hace o lo que hará y para quien lo hará (“razón de ser”). Por lo general, el enunciado de la misión establece el perfil de la organización y refleja la identidad y sentido de la empresa;

es decir, expone las intenciones que tienen la organización de determinar una posición empresarial, porque una misión bien planteada prepara al negocio, para el futuro al establecer su dirección a largo plazo.

Visión

Cuando se invierte en un negocio, se contempla un horizonte de planeación en donde la administración determina el rumbo al que se desea llegar y, para ello, se fijan estrategias de como alcanzar lo que se quiere ser en el futuro y los valores y principios de la empresa que permitan cumplir con la visión. La visión contiene, entonces, los elementos necesarios para definir lo que se desea ser en el futuro.

Valores

Son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios. Específicamente, se habla de conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como norma o principios de conducta o que se propone tener o lograr como característica distintiva de su posicionamiento y o variables competitivas.

2.1.7.2 Objetivos Estratégicos

Se refiere a un resultado que se desea o necesita lograr y que sea posible medir el avance dentro de un periodo de tiempo específico (corto, mediano y largo plazo). Los objetivos sirven como indicadores, para evaluar el rendimiento de un negocio y de puntos de referencia, a fin de establecer metas.

Hay al menos cuatro herramientas generales, para establecer los objetivos del negocio: los objetivos personales, las normas industriales, el análisis del punto de equilibrio y el modelo de utilidades del negocio.

Los objetivos están relacionados con:

- **Estrategias.** Se empieza a formular el “¿cómo?”. Abarca los medios que utiliza la organización, para el logro de sus objetivos, lo que le confiere gran importancia. En su concepción, se debe partir de las ventajas competitivas en un proceso dinámico e integrador que debe someterse a la permanente evaluación y a ajustes.
- **Planes de acción.** Son respuestas de “¿cómo?”. Es el esquema de programación, control de proyectos y actividades; y, dar cumplimiento al plan estratégico de la organización. Los planes de acción establecen responsables para cada actividad y su tiempo de realización.

- **Presupuesto.** “Es el compromiso operacional de la empresa, con un horizonte de un año”. Se materializa y expresa casi exclusivamente en números. En otras palabras, es la programación sistemática de los ingresos y egresos de la organización en un determinado periodo de tiempo, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades establecidas en sus planes de acción.

2.1.7.3 Organigrama de la Empresa

La división del negocio requiere ser elaborada con cada una de sus áreas funcionales, los denominados organigramas³ son la representación gráfica de las unidades o departamentos de la estructura del negocio. Si se tratara de un pequeño negocio, la forma de estructurarse es simple, pues el propietario o dueño es el que cumple casi todas las funciones y los empleados en la mayoría de los casos son parte de la familia. La estructura organizacional del negocio se debe diseñar según su tamaño.

¿Para qué sirve un organigrama?

Los organigramas revelan:

- La división de funciones.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.

Tipos de organigramas

El organigrama debe responder a las necesidades de la empresa, presentándose las opciones siguientes:

- Tipo lineal, donde la autoridad y responsabilidad viajan en forma directa, con poca nivelación entre los elementos integrantes.
- Tipo lineal–asesor, con la participación de expertos, carentes de autoridad directa sobre las unidades operativas de la organización.
- Tipo matricial, donde la matriz se compone de las áreas operativas y las que brindan apoyo común en una interrelación lineal – asesor que permite la expansión, contratación y optimización de recursos.

³ Representa una herramienta fundamental en toda empresa y sirve para conocer su estructura general. Es un sistema de organización que se representa en forma intuitiva y con objetividad. También son llamados cartas o gráficas de organización.

2.1.8 ESTUDIO LEGAL

Es el andamiaje jurídico que regula las relaciones de la empresa conformada y ante tercero, es decir, comprende el análisis de las normas, reglamentos vigentes que afectan la constitución; y posterior, funcionamiento de la empresa.

2.1.8.1 Formación del marco jurídico que constituye a la empresa

Al iniciar un proyecto de inversión es importante definir la forma jurídica por la que se registrará la empresa y en las que basaran sus relaciones ante terceros. Para la elección de la forma jurídica de la empresa, se deben tener en cuenta los diferentes tipos de organización contempladas en la normatividad vigente, con sus requisitos, las ventajas y desventajas que ofrecen.

Por otra parte, uno de los aspectos que debe tenerse en cuenta al momento de evaluar la parte legal son: los gastos de constitución de la empresa y los trámites formales necesarios para inscribirla legalmente.

2.1.8.2 Requisitos legales que regirán la operación de la empresa

Toda empresa que desee iniciar su funcionamiento se verá obligada a cumplir con una serie de trámites y disposiciones legales. En una forma generalizada, se considera que los principales aspectos legales a los que se enfrentará el nuevo negocio son los siguientes:

Aspectos formales o legales: a) Inscripción de la empresa ante el Ministerio de Hacienda, b) Inscripción de la empresa en el Registro de Comercio.

Aspectos laborales: a) Inscripción en el ISSS, b) Inscripción en AFP, c) Inscripción en el Ministerio de Trabajo.

Aspectos tributarios: a) Pago del Impuesto del Valor Agregado (IVA), b) Declaración del pago a cuenta (ISR), c) Declaración anual del impuesto sobre la renta d) Pago de impuestos municipales.

2.1.9 ESTUDIO ECONÓMICO

La parte de análisis económico pretende determinar cuánto es el monto de los recursos necesarios a invertir, su forma de financiamiento y las estimaciones de ingresos y egresos.

El marco financiero permite establecer los recursos que demanda el proyecto, los ingresos y egresos que generará y la manera como se financiará.

Las decisiones que se adoptan en el estudio técnico corresponden a una utilización que debe justificarse de diversos modos desde el punto de vista financiero. Inicialmente, se debe demostrar que los inversionistas cuentan con recursos financieros suficientes, para hacer las inversiones y los gastos corrientes, que implican la solución dada a los problemas de proceso, tamaño y localización.

2.1.9.1 Inversión Inicial

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos intangibles necesarios, para iniciar las operaciones de la empresa.

Se entiende por activo tangible (que se puede tocar) o fijo, los bienes propiedad de la empresa, como terrenos, edificios, maquinaria, equipo, mobiliario, vehículos.

Se entiende por activo intangible el conjunto de bienes y propiedades de la empresa necesarios para su funcionamiento, que incluyen: patentes de inversión, marcas, nombres comerciales, asistencia técnica, gastos de instalación, contratos de servicios básicos,

2.1.9.2 Estructura y fuentes de Financiamiento

La decisión acerca de llevar cabo o no el proyecto, es la primera que debe tomar el señor Alvarado, si en el estudio de factibilidad resulta conveniente ejecutarlo, surge una segunda decisión: ¿Cuáles serán las fuentes de financiamiento?

La separación de estas dos decisiones enfatiza su carácter independiente: es posible que un proyecto sea social o privadamente conveniente, pero eso no implica que sea financiable. Más aun, la existencia de fondos para financiar proyectos no debería motivar que los mismos se realicen si de la evaluación resulta que no son rentables.

La decisión de financiar el proyecto significa determinar de qué fuentes se obtendrán los fondos, para cubrir la inversión inicial; y, eventualmente, quién pagará costos y recibirá los beneficios del proyecto. Determina el origen, la cronología y la forma de participación prevista en el financiamiento total del proyecto, según se indica a continuación:

- Orígenes del financiamiento. Aquí se citan, de manera descriptiva y escueta, las fuentes de financiamiento para el capital fijo y el capital de trabajo, clasificándolas según sean: capital propio, crédito, recursos de operación y aportes extraordinarios.

- Distribución en el tiempo. Según el calendario de inversiones y el programa de trabajo, describir los períodos en que se debe hacer efectivo el financiamiento, para que coincida con las necesidades del proyecto y así éste no sufra retardos.
- Modalidades de crédito. Si hay necesidad de acudir al crédito porque no alcanzó la formación de capital propio. Es necesario, por lo tanto, especificar las modalidades de crédito, dando la información siguiente: entidad, monto, tasa de interés, plazo de amortización, garantías exigidas. Con esto, se quiere seleccionar la mejor modalidad de crédito que le convenga al proyecto. Es así como, se deben analizar y estudiar distintas fuentes (crédito de fomento, incentivos de exportación, endeudamiento financiero, importación).

2.1.9.2.1 Presupuesto de operación

Es el de utilización más frecuente. Debe ser preparado con base en la estructura de la organización, involucrando y responsabilizando a los gerentes o encargados de área en la consecución de los objetivos planteados en el mismo (Guevara, López and Quintanilla, 2022).

Los elementos que integran este presupuesto son:

- a) Presupuesto de ventas.
- b) Presupuesto de compras.
- c) Presupuesto de gastos de venta.
- d) Presupuesto de publicidad.
- e) Presupuesto de administración.

Son la base para estimar en forma indirecta la parte operativa de la empresa, desde la producción misma hasta los gastos que conlleve ofertar el producto o servicio, son componentes de este rubro:

- a) Presupuesto de Venta (estimados, producido y en proceso).
- b) Presupuesto gasto de venta (capacitación, vendedores, publicidad).
- c) Presupuesto gasto de administración.

2.1.9.3 Estados Financieros Pro-Forma

Los estados pro- forma son Estados Financieros proyectados. Normalmente, los datos se pronostican, el Estado de Resultados presenta los ingresos y costos esperados para el año, el Balance muestra la posición financiera esperada, es decir, activo, pasivo y patrimonio al finalizar el periodo pronosticado.

2.1.10 ANÁLISIS FINANCIERO

El estudio de la evaluación financiera es la parte final de toda la secuencia de análisis de factibilidad. Se emplean técnicas de evaluación financiera, tales como: el valor actual neto (VAN), razón beneficio costo (RB/C por sus siglas en inglés), la tasa interna de retorno (TIR) y el periodo de recuperación de la inversión (PRI).

2.1.10.1 Tasa Mínima Aceptable de Retorno (TMAR)

Es también llamada Costo de Capital o tasa de descuento. Para la constitución de toda empresa debe realizarse una inversión inicial. El capital que forma esta inversión puede provenir de varias fuentes, del inversionista, de otros inversionistas y de instituciones de financiamiento o de una mezcla de estos.

Como sea que hayan sido las aportaciones del capital, cada uno de ellos tendrá un costo asociado al capital que aporte y la nueva empresa tendrá un costo de capital propio.

Antes de invertir una persona siempre tiene una tasa mínima de ganancia sobre la inversión propuesta, llamada tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR).

2.1.10.2 Valor Actual Neto (VAN)

Es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

El valor actual neto es el método más conocido y el más aceptado. Mide la rentabilidad del proyecto en valores monetarios que exceden a la rentabilidad deseada después de recuperar toda la inversión. Para ello, calcula el valor actual de todos los flujos futuros de caja proyectados a partir del primer período de operación y le resta la inversión total expresada en el momento cero.

2.1.10.3 Tasa Interna de Retorno (TIR)

Es la tasa de descuento por la cual el VAN es igual a cero.

La tasa interna de retorno, conocida como la TIR, refleja la tasa de interés o de rentabilidad que el proyecto arrojará período a período durante toda su vida útil.

¿Cuál es el criterio de aceptación/rechazo de proyectos que propone la TIR?

La TIR se compara con la tasa de interés relevante (es decir, con la rentabilidad de la mejor alternativa de uso de los recursos que se emplean en el proyecto) y se aceptan todos aquellos en los que la TIR es igual o superior a la tasa de descuento determinada para el proyecto.

2.1.10.4 Relación Costo- Beneficio

La razón costo beneficio, también llamada índice de productividad, es la razón presente de los flujos netos a la inversión inicial. Este índice se usa como medio de clasificación de proyectos en orden descendente de productividad. Si la razón costo beneficio es mayor que 1, entonces se acepta el proyecto. Este se interpreta como el beneficio que se obtiene por cada dólar invertido y denota si los costos se alcanzan a cubrir en cada año proyectado.

2.1.10.5 Periodo de Recuperación de la Inversión

Es un instrumento que permite medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo o inversión inicial. El proceso es muy sencillo: se suman los flujos futuros de efectivo de cada año hasta que el costo inicial del proyecto de capital quede por lo menos cubierto. La cantidad total de tiempo que se requiere para recuperar el monto original invertido, incluyendo la fracción de un año en caso de que sea apropiada, es igual al período de recuperación.

Este indicador presenta las características siguientes:

- Se interpreta como el tiempo necesario, para que el proyecto recupere el capital invertido.
- Mide la rentabilidad en términos de tiempo.
- No considera todos los flujos de fondos del proyecto, ya que ignora aquellos que se producen con posterioridad al plazo de recuperación de la inversión.
- No permite jerarquizar proyectos alternativos.
- No considera los flujos de fondos adecuadamente descontados.
- La regla de decisión es la siguiente: aceptar los proyectos con $PRI < p$, siendo p el plazo máximo de corte previamente definido.

Para su cálculo se puede dividir la inversión inicial entre los ingresos promedios de caja obtenidos en la vida útil del proyecto.

$$PRI = \frac{\text{Inversión inicial}}{\text{Ingresos promedios}}$$

2.1.10.6 Análisis del Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio es una evaluación financiera que permite determinar el momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos expresándose en valores, porcentaje o unidades; además, muestra la magnitud de las utilidades o pérdidas de la empresa cuando las ventas excedan o caen por debajo de

este punto, de tal forma que este viene a ser un punto de referencia a partir del cual un incremento en los volúmenes de venta generará utilidades, pero también un decremento ocasionará pérdidas, por tal razón se deberán analizar algunos aspectos importantes como son los costos fijos, costos variables y las ventas generadas.

Para calcular el punto de equilibrio por fórmula, y; además, de una gráfica, se parte de los datos siguientes: Costos y Gastos Fijos, Costos y Gastos Variables y el Total de Ingresos.

El cálculo del punto de equilibrio se hará a través de la fórmula siguiente:

$$\text{Punto de Equilibrio} = 1 - \frac{\frac{\text{Costos} + \text{Gastos Fijos}}{\text{Costos} + \text{Gastos Variables}}}{\text{Ingresos}}$$

2.2 MARCO PRÁCTICO

Con base a la información teórica investigada y tomando en cuenta como fue estructurada, en este apartado denominado marco práctico se explicará de forma clara y concisa como se desarrollará cada uno de los estudios detallados con anterioridad.

2.2.1. ESTUDIO DE MERCADO

Para la **Segmentación de Mercado**, se determinó que el estudio se enfocaría en las unidades de investigaciones, que son los jefes/jefas de hogar que habitan en las residenciales, Villa Veranda, Condado Santa Rosa I y Los Sueños, esto de acuerdo a conversaciones con el inversionista.

Para el análisis de **la Demanda** potencial, del servicio de Instalación, Mantenimiento, Reparación y Venta de Repuestos de Línea Blanca, se empleó un cuestionario, herramienta por medio del cual se identificó todas aquellas necesidades que el cliente tiene.

La **Oferta** se analizó por medio de entrevista con el inversionista, de manera que describe el catálogo de servicios y repuestos a ofrecer, con su respectivo precio de venta.

Para conocer la **Mezcla de Marketing del Servicio (7P'S)**, se tomó como base la entrevista realizada al inversionista.

2.2.2 ESTUDIO TÉCNICO

Para el cálculo del **tamaño** de mercado se tomaron las proyecciones de oferta y demanda resultantes de la encuesta de mercado realizada a jefas y jefes de hogar de las residenciales, Villa Veranda, Condado

Santa Rosa I y Los Sueños; y de la entrevista realizada al inversionista esto con el fin de determinar la inversión inicial y costos de operación.

La **localización**, inicialmente el inversionista ha proyectado ocupar su residencia como el espacio físico de sus instalaciones, para brindar los Servicio de Instalación, Mantenimiento, Reparación y Venta de Repuestos de Línea Blanca. Sin embargo, debe plantearse o considerar el alquilar un local en una zona estratégica para iniciar a operar.

El **diseño y distribución de las instalaciones**, se realizó por medio de la entrevista al inversionista para que describiera y graficara el lugar de las instalaciones donde funcionará el negocio, con todas sus áreas disponibles que formarán parte de la empresa, esta ilustración gráfica ayudará al inversionista a ubicar su negocio y establecer como definir sus áreas funcionales, para la prestación de sus servicios.

Con respecto a la **ingeniería** se analizó a través de la entrevista quién proporcionaría información sobre la descripción técnica del servicio, de los insumos utilizados, el diseño de diagrama de flujo, herramientas, los equipos y los mobiliarios que se necesitan, a fin de adecuar la empresa para la prestación del servicio de Instalación, Mantenimiento, Reparación y Venta de Repuestos de Línea Blanca.

2.2.3 ESTUDIO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO

Se llevó a cabo una entrevista con el inversionista, para definir el marco filosófico de la empresa, los objetivos estratégicos; así como, la elaboración del organigrama.

2.2.4 ESTUDIO LEGAL

Se realizó una investigación en las instituciones del Estado a través de las páginas WEB y de manera presencial, a fin de conocer los requisitos para la inscripción de una empresa de este tipo de servicio que el empresario está ofreciendo al grupo poblacional de las residenciales Villa Veranda, Condado Santa Rosa I y Los Sueños.

Se realizó un análisis legal, verificando de manera exhaustiva cual proceso de inscripción es el que mejor le conviene al empresario, respetando en todo momento la legalidad; así como también, se investigó como se puede inscribir el personal a contratar en las planillas del Seguro Social y AFP.

Lo anterior, depende de la disponibilidad financiera con la que cuenta el empresario y sus proyecciones a futuro.

2.2.5 ESTUDIO ECONÓMICO

Para determinar el monto de **Inversión Inicial**, se tomaron en cuenta todos los factores necesarios, para echar andar el negocio, con base a los resultados del estudio técnico, organizacional y legal, es importante considerar un porcentaje para imprevistos, que cubra cualquier contingencia en la apertura.

Con relación a la **Estructura y fuentes de financiamiento**, se realizó un análisis con base al capital que disponía el inversionista y la necesidad de apalancamiento que resulto, luego de establecer la inversión inicial, también se estudiaron las opciones de fuentes de financiamiento, que resultaron más beneficiosas para echar andar el proyecto.

El **Presupuesto de operación**, se constituye por todos los gastos que son necesarios para las operaciones diarias del negocio, tales como: salarios, pago de alquiler de local, agua, energía eléctrica, servicio de internet. Los cuáles serán establecidos de acuerdo con los resultados del estudio técnico y organizacional, también es importante, recabar información en la entrevista con el inversionista y así conocer que requiere adicionar, para la realización del servicio.

Los **Estados financieros Pro- forma** se elaboraron para un horizonte de cinco años, de acuerdo con las bases siguientes:

- Flujo de Neto de Efectivo: se considera en el año cero la inversión inicial y el respectivo aporte, para los años subsecuentes se proyectan los ingresos y los gastos de acuerdo con las expectativas del inversionista.
- Balance General: para el primer año, se reflejará la inversión inicial (mobiliario, herramientas, vehículo) y su contra partida de aporte por parte del inversionista, en el caso de existir apalancamiento de un tercero también será parte de los Pasivos.
- Estado de Resultados: al igual que en el Flujo Neto se toma de referencia la proyección de ingresos y gastos.

2.2.6 ANÁLISIS FINANCIERO

Para calcular la **Tasa Mínima Aceptable de Retorno** de la inversión se consideró que el premio al riesgo del aporte del inversionista es un 25%, de acuerdo a lo expresado por el señor Alvarado, como mínimo de lo que él espera se genere de su aporte y para los fondos bancarios la tasa del 10% que se

establece como tasa nominal en las condiciones del crédito, a partir de esto se constituye la TMAR por medio de un promedio ponderado. (referir a la tabla de cálculo)

Para el cálculo del **Valor Actual Neto (VAN)**, se utilizaron los Flujos Netos de Efectivo, elaborados en el Estudio Económico y se aplicó la fórmula siguiente:

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

F_t = son los flujos de dinero en cada periodo t.

I₀ = es la inversión realiza en el momento inicial (t = 0) .

n = es el número de periodos de tiempo.

k = es el tipo de descuento o tipo de interés exigido a la inversión.

El criterio de decisión para determinar la aceptación del proyecto de inversión es el siguiente:

- -Si el VAN es positivo, (VAN>0); el Proyecto se acepta.
- Si el VAN es cero, la rentabilidad será igual a la tasa de rechazo, por lo tanto, un proyecto con un VAN positivo o igual a cero puede considerarse aceptable. (VAN = 0)
- Si el VAN es negativo, la rentabilidad está por debajo de la tasa de rechazo y el proyecto debe rechazarse (VAN< 0).

Otro indicador que se empleó para determinar la factibilidad el proyecto de inversión es la **Tasa Interna de Retorno (TIR)**, que corresponde a aquella tasa de descuento que hace que el VAN sea exactamente igual a cero, utilizando la fórmula siguiente:

Dónde:

$$TIR = VAN = -FE_0 + \frac{FE_1}{(1+r)^1} + \frac{FE_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{FE_n}{(1+r)^n} = 0$$

FE₀ = Inversión Inicial.

FNE₁ = Flujo de efectivo en el año 1.

FNE₂ = Flujo de efectivo en el año 2.

FNE₃ = Flujo de efectivo en el año 3.

FNE_n = Flujo de efectivo en el año n.

I r = Tasa Interna de Retorno.

Con base a los Flujos Netos de Efectivo, se calculó la **Relación Costo Beneficio**, que es otra herramienta, para medir la rentabilidad del proyecto de inversión, este denota el beneficio que se obtendrá por cada dólar de invertido y si los costos se alcanzan a cubrir en cada año proyectado.

Para calcular la relación B/C, se halla primero la suma de todos los beneficios descontados, traídos al presente y se divide sobre la suma de los costos también descontados.

Para saber si un proyecto es viable bajo este enfoque, se debe considerar la comparación de la relación B/C hallada con 1. Así:

Si $B/C > 1$, esto indica que los beneficios son mayores a los costos. En consecuencia, el proyecto debe ser considerado.

$B/C = 1$, significa que los beneficios igualan a los costos. No hay ganancias. Existen casos de proyectos que tienen este resultado por un tiempo y luego, dependiendo de determinados factores como la reducción de costos, pueden pasar a tener un resultado superior a 1.

$B/C < 1$, muestra que los costos superan a los beneficios. En consecuencia, el proyecto no debe ser considerado.

Con el cálculo del Periodo de Recuperación de la Inversión se da a conocer el tiempo exacto en que se espera recobrar la inversión inicial efectuada, esto se realizó mediante el método de recuperación descontado utilizando los flujos netos de efectivo divididos en la tasa de descuento.

Para determinar el punto de equilibrio se tomó el total de los ingresos proyectados con un crecimiento del 1.5% anual de acuerdo a lo que el inversionista espera obtener durante los primeros cinco años posteriores a la inversión, el 1.5% aplica a los Costos y Gastos Variables por la relación que estos tienen con los ingresos, los Costos y Gastos Fijos se mantienen en el tiempo, a diferencia de aquellos que dependen de porcentajes establecidos por las leyes aplicables, tal es el caso de las Depreciaciones y las provisiones laborales.

2.3 PROFUNDIZACIÓN DE LA EMPRESA A CREAR DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DE INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y VENTA DE REPUESTOS DE LÍNEA BLANCA

Para implementar lo expuesto en el apartado anterior, se requiere conocer de manera más profunda la forma en que actualmente el señor Alvarado presta sus servicios; así como, la problemática a la que se enfrenta al crear la empresa de servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca.

En este apartado, se exponen aspectos importantes que la empresa requiere para la prestación óptima de sus servicios.

2.3.1. ESTUDIO DE MERCADO

En el **Segmento de Mercado** en los hogares, se observa que los servicios técnicos de equipos electrodomésticos desde hace mucho tiempo han generado una necesidad, ya que la mayoría cuenta con equipos que facilitan el quehacer diario y estos deben mantenerse en condiciones óptimas para su funcionamiento. El inversionista se enfoca en brindar su servicio en residencias ubicadas en zonas seguras; actualmente, posee una cartera de 40 clientes, la cual califica como estable; sin embargo, su proyección en un corto plazo es incursionar en nuevas residenciales y a un mediano plazo poder brindar sus servicios a empresas.

Los obstáculos que pudieran presentarse a limitar su proyección es la existencia de competidores que prestan el mismo servicio en las residenciales consideradas para el estudio, que los clientes estén plenamente satisfechos y que estos se encuentren debidamente constituidos como empresas, generando mayor confianza en contratarlos.

En lo relativo a la **Demanda**, por medio de sus servicios independientes y adecuando sus horarios después de la jornada laboral, el señor Alvarado suplió por mucho tiempo la demanda de sus clientes con un solo elemento de apoyo, es importante considerar, que el crecimiento de su demanda potencial traerá consigo la necesidad de reforzar su **Oferta** de servicios, con más elementos de apoyo de manera que pueda hacerle frente y cubrir el incremento de los futuros clientes.

Cuenta con proveedores que le suministran los repuestos necesarios, para la prestación de sus servicios, siendo los principales: Electrofix, Mobiplus, Fixcenter, Relesa Serviplus, Frioaire, Granada, todas las anteriores Sociedades Anónimas y Repuestos de la Torre que se representa por una Persona Natural.

Sus herramientas y equipos son adquiridos con sus proveedores principales: Almacenes Vidri, Epa y Freund.

Una de las condiciones que se vuelven necesarios para operar es contar con una condición de crédito; actualmente, no se cuenta con ello, el inversionista financia con recursos propios la compra de insumos y herramientas; sin embargo, para lograr esto, requiere un respaldo como garantía que podrá constituirse con la formalidad de su negocio.

Otro punto relevante, es que la compra es 100% local y proyecta en un futuro la importación de repuestos, para lo cual requiere contar con capital económico y cumplir con los requerimientos exigidos, a fin de convertirse en importador.

2.3.2 ESTUDIO TÉCNICO

Actualmente, el señor Alvarado cuenta con una capacidad de prestación de al menos 4 servicios domiciliarios aproximadamente diarios, ya sea de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos de línea blanca. Para que el señor Alvarado pueda cubrir el incremento de la demanda de servicios de clientes potenciales de las 3 residenciales en donde se ha planteado incursionar, deberá incrementar a un triple su capacidad de prestación de servicios, en promedio de 12 servicios diarios.

Por otra parte, la prestación de servicios es llevada a cabo por él y otra persona como ayudante, quien no posee el conocimiento pleno de la actividad. Con el incremento de la demanda de servicios de clientes potenciales, el señor Alvarado deberá contratar recursos humanos y con estos hacer frente a las solicitudes de servicios. Adicionalmente, tendrá que plantearse como alternativa que los nuevos elementos posean vehículo propio y así cubrir la demanda, ya que el servicio brindado es de forma domiciliar y por ahora, el señor Alvarado cuenta con un solo vehículo tipo sedan, para realizar visitas al cliente. Y a pesar de que el inversionista dispone de dicho vehículo; ha manifestado que, es necesario cambiar a un pick up, pues el desplazar un equipo de momento es complicado y, en ocasiones incurre en pagos adicionales por servicio de viajes a un tercero.

Cabe mencionar que el señor Alvarado, por ahora y eventualmente ocupa su residencia, a fin de resguardar los equipos que, en ocasiones, debe trasladar para poder hacer la reparación y que requiere de otro tipo de acciones; sin embargo, tiene algunas limitantes, entre ellas, que en las residenciales existen restricciones de horario de ruidos estridentes; y que el espacio físico del cual dispone es reducido. Razón por la que, tendrá que considerar el alquiler de un local estratégico y céntrico; y así abarcar las zonas a incursionar y dar cobertura a la demanda de servicios de los clientes potenciales; además, de generar que su negocio sea conocido y se tenga referencia de la existencia de este. Asimismo, deberá considerar la compra de muebles y otros artículos de oficina necesario para el funcionamiento; así como, la contratación de una persona que brinde atención al cliente y lleve a cabo otras actividades administrativas que se requieran, con el objeto de responder a la demanda de servicios.

En este sentido, aunque el señor Alvarado sabe proceder a la hora de brindar sus servicios, no cuenta con un flujograma de proceso definido y establecido que logre, maximizar organizar y atender al incremento de la demanda. Una vez, diseñado y creada esta ruta de proceso, se podrá distinguir y definir roles y

responsabilidades para todo el personal de la empresa, esto incurrirá en materiales de identificación en las áreas de la empresa y del personal, pudiera ser la consideración de indumentaria, materiales promocionales y otros artículos.

Otro punto a tomar en cuenta es que a pesar de que actualmente el inversionista tiene a su disposición de una gran cantidad de herramientas, no ha sido posible obtener otros que también son necesarios, los cuales se detallan a continuación:

- ✓ Bascula electrónica.
- ✓ Equipo para soldaduras de remache (contiene: remachadoras de cobre y aluminio, de varias medidas, recolector de gas).
- ✓ Compresor para aplicación de pintura.
- ✓ Pistola para aplicar pintura.

Con el aumento tanto de la demanda de servicios y la contratación de recursos humanos, no solo es crucial la compra de las anteriores herramientas, sino que aumenta la cantidad o el número de compra por herramientas, ya que deberá proporcionárselas al personal para la realización del trabajo.

2.3.3 ESTUDIO ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVO

En el desarrollo de las operaciones del negocio, el señor Alvarado tendrá que crear un plan estratégico que defina tanto las líneas de acción, como la estructura y organización para el correcto funcionamiento, debido a la incorporación de personal en apoyo en la parte administrativa ya que, los conocimientos en este ámbito son básicos por parte del inversionista; como en la parte operativa para cubrir el incremento de la demanda en la prestación del servicio. Lo cual contribuirá a adquirir solidez y credibilidad ante el mercado.

2.3.4 ESTUDIO LEGAL

El inversionista en este momento no cuenta con el conocimiento del proceso para constituir e inscribir una empresa ante las instituciones competentes; asimismo, desconoce sobre los requisitos y trámites que necesita completar, a fin de formalizar o legalizar la empresa. De manera que, se realizará una investigación que provea al inversionista de la información pertinente sobre todos los aspectos legales que debe cumplir y considere cual conviene implementar.

De momento, el señor Alvarado presta el servicio de manera informal y a base de referencias personales entre sus clientes, pues no está legalmente establecido en ninguna de las instituciones gubernamentales

impidiéndole acceder a otro tipo de clientes o ampliar su cartera de clientes. Para que el inversionista pueda optar a mejores oportunidades comerciales, expandir su negocio o incursionar competitivamente en el mercado de las empresas que prestan servicios de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca, debe contar con registro y personalidad jurídica que regule las relaciones de la empresa conformada y ante terceros.

2.3.5 ESTUDIO ECONÓMICO

La apertura del negocio requiere de una inversión inicial que logre cubrir las exigencias más inmediatas para comenzar a operar, por lo que, se requiere tener una evaluación técnica, legal y organizacional; y, conocer el recurso económico con el que cuenta el inversionista, uno de los principales inconvenientes que se tiene es la limitación de recursos propios, lo cual obliga a la búsqueda de financiamiento externo. Actualmente, el señor Alvarado cubre medianamente la inversión inicial, él expresó que ha recibido ofertas de créditos personales por medio de ejecutivos de la banca; sin embargo, en el proceso de evaluación, su condición de desempleo, el no poseer garantías reales y no lograr respaldar sus ingresos generados de manera informal, podría limitar la concesión de un financiamiento o ser condicionado a tasas de interés altas por el nivel de riesgo que pueda representarle.

Es importante elaborar el Presupuesto de Costos y Gastos y Proyección de Ingresos, para sentar las bases de las proyecciones futuras, en la que se debe tener en cuenta que un presupuesto fracasa si se omite, se sub o sobre estima uno de sus elementos, el inversionista cuenta con el conocimiento amplio de sus costos y maneja sus precios de referencia por cada servicio.

Del desarrollo adecuado de la planificación descrita, en el punto anterior, los Estados Financieros Proformas que muestran la posición financiera y los resultados en cada periodo, mismo que servirá para la toma de decisiones de expansión, inversión o cambio de estrategias por parte del inversionista.

Conocer el horizonte de los Flujos Netos, es el insumo para saber si el negocio es sostenible en el periodo que se proyecta.

Se recalca la importancia de contar con la información necesaria para la elaboración del estudio Económico ya que si este es deficiente la evaluación financiera será errónea.

2.3.6 ANÁLISIS FINANCIERO

El desarrollo adecuado de la planificación y proyecciones descritas en el estudio económico son el insumo para realizar la evaluación financiera y con base a los resultados, el señor Alvarado debe tomar la decisión de emprender o no con su idea de negocio, por lo tanto, la elaboración de este análisis debe contar con la información precisa proporcionada en el estudio antes mencionado, ejecutarse con conocimientos del manejo e interpretación de las herramientas que se apliquen en el proceso de la evaluación; caso contrario, las conclusiones podrían llevar a la toma de una mala decisión.

Para que el empresario y futuro inversionista pueda implementar y ampliar su idea de negocio/ emprendimiento, formalmente y crecer a nivel económico, requiere de un estudio de factibilidad, por lo que ha solicitado los servicios profesionales de consultoras independientes; con el fin de realizar un estudio de creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca.

CAPITULO III: DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo de diagnóstico se fundamenta en la Matriz Metodológica de Investigación, desarrollada en el Capítulo I y en la tercera fase del Capítulo II, del presente estudio de factibilidad.

Se analiza la parte Económica, como indicador cuantitativo necesario, para iniciar el proyecto y que sea sostenible en el tiempo, se estableció el monto de la inversión inicial, las fuentes de los recursos, los presupuestos de costos y gastos, las proyecciones de los ingresos de acuerdo a la información que se ha obtenido por medio de los instrumentos de recolección.

Se desarrolla Evaluación Financiera que determina la viabilidad, por medio de los indicadores evaluados, la TIR (Tasa Interna de Retorno), el VAN (Valor Actual Neto) y el RB/C (Relación Costo Beneficio).

3.2 ESTUDIO DE MERCADO

3.2.1 Segmentación de Mercado

3.2.1.1 Características Generales del Consumidor

La muestra considerada para el estudio fue de 89 residencias, derivadas de las 1,546 que conforman la población total y que se ubican en las residenciales Villa Veranda, Los Sueños y Condado Santa Rosa I, la muestra está conformada por el 67% de mujeres y el 33% de hombres, el rango de edad más representativo oscila entre los 35 a 50 años. Todos habitantes del departamento de La Libertad, el 76% del Municipio de Santa Tecla y el 24% de Nuevo Cuscatlán.

En cada hogar básicamente se cuenta con cinco electrodomésticos, cocina, refrigeradora, lavadora, licuadora y microonda; y, las marcas más predominantes son: Whirlpool, Mabe, General Electric y Frigidaire, el 48% manifestó que sus equipos poseen garantía de 1 a 3 años.

3.2.1.2 Conocimiento del Producto/Servicio

Dado el tipo de Servicio que se pretende brindar, fue necesario indagar la noción que tienen los consumidores sobre la existencia y necesidad de la contratación de éstos, el 66% de los encuestados manifestó que ha contratado el servicio de instalación, el 72% ha contratado los servicios de reparación y el 58% ha hecho uso del servicio de mantenimiento para sus equipos, de acuerdo con estos porcentajes se puede deducir que la población conoce de la existencia y hace uso de los servicios.

Al momento de identificar la disponibilidad de los consumidores respecto a una nueva empresa que le brinde los servicios, el 85% de la muestra afirmó estar dispuestos a contratar.

Los resultados de la pregunta 20, muestran los principales aspectos considerados por los encuestados que más valoran y que influyen en su nivel de satisfacción del servicio, en los que predomina la atención inmediata y el encontrar la solución al problema que presente el equipo con rapidez.

3.2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

3.2.2.1 Clientes Potenciales

Las preguntas de la encuesta, que fueron tomadas como referencia para el cálculo del porcentaje de afirmación de la solicitud de cada servicio son:

9- ¿Ha contratado alguna vez el servicio de instalación de electrodoméstico de línea blanca?

12- ¿Ha contratado alguna vez el servicio de reparación de electrodoméstico de línea blanca?

14- ¿Ha realizado alguna vez mantenimiento a sus electrodomésticos de línea blanca?

La demanda se calculó tomando las preguntas del cuestionario, a través de las cuales se reconoció el porcentaje de entrevistados que afirmaron haber solicitado los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de sus equipos de línea blanca, **el porcentaje se multiplicó por el total de la población objetiva, para extender los resultados al universo y determinar el número de consumidores potenciales**; esto se realiza por cada residencial.

Tabla N°6: Demanda potencial servicio de instalación

Residenciales	Muestra	Repuestas Positivas	%	Población	Demanda Potencial (% X Población)
Villa Veranda	22	17	77%	527	407
Los sueños	21	19	90%	231	209
Condado Santa Rosa I	46	23	50%	788	394
Totales	89	59	66%	1546	1010

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N°7: Demanda potencial servicio de Reparación

Residenciales	Muestra	Repuestas Positivas	%	Población	Demanda Potencial (% x población)
Villa Veranda	22	17	77%	527	407
I Los Sueños	21	18	86%	231	198
Condado Santa Rosa I	46	29	63%	788	497
Totales	89	64	72%	1546	1102

Fuente: elaboración propia.

Tabla n°8: Demanda potencial servicio de mantenimiento

Residenciales	Muestra	Repuestas Positivas	%	Población	Demanda Potencial (% x población)
Villa Veranda	22	14	64%	527	335
Los Sueños	21	14	67%	231	154
Condado Santa Rosa I	46	28	61%	788	480
Totales	89	56	63%	1546	969

Fuente: elaboración propia.

3.2.3 ANÁLISIS DE LA OFERTA

3.2.3.1 Análisis de Precios (Se incluye como parte de las 7p)

La variable precio se aborda en las preguntas de 10, 13 y 16 del cuestionario dirigido a los jefes de hogar, que habitan en las residenciales Villa Veranda, Condado Santa Rosa I y Los Sueños.

Se plantearon rangos de dinero que el cliente ha cancelado por recibir alguno de los servicios, lo cual es un dato importante para considerar al momento de fijar proyecciones, el 76% de los encuestados manifestaron haber cancelado entre \$20 a \$50 por un servicio de instalación, el 67% manifestó haber cancelado entre \$ 101 a \$150 por un servicio de reparación, el 64% manifestó haber cancelado entre \$ 51 a \$100 por un servicio de mantenimiento.

El inversionista maneja sus precios de referencia en función de cada servicio que brinda y a este le agrega el costo de materiales en el caso de Instalación y mantenimiento, para el servicio de reparación se le suma el costo del repuesto.

Es importante mencionar que un precio puede variar, de acuerdo con la complejidad que exija. Para determinar los precios por servicios se establece un promedio, no se puede establecer un precio exacto debido a la variabilidad que se puede generar en la prestación del servicio, el cual involucra el uso de materiales y de repuestos en la mayoría de los casos, de acuerdo a ello, se comparte la tabla siguiente:

Tabla N°9: Precio promedio de cada servicio

	Servicio	Repuesto/Material	Precio total del Servicio
Serv. Instalación	\$ 20.00	\$ 10.00	\$ 30.00
Serv. Reparación	\$ 40.00	\$ 60.00	\$ 100.00
Serv. Mantenimiento	\$ 50.00	\$ 10.00	\$ 60.00

Fuente: Elaboración propia

3.2.3.2 Cálculo de la Oferta Actual

Para determinar la oferta actual de los servicios, se tomó como base la información brindada por el inversionista en la entrevista que se le realizó.

5-Actualmente cuantos servicios es capaz de brindar en un día.

Tabla N°10: Oferta Actual

	Diario			Anual		
	Instalación	Reparación	Mantenimiento	Instalación	Reparación	Mantenimiento
Técnico	1	2	1	365	730	365
Auxiliar	0	0	0	0	0	0
Totales				365	730	365

Fuente: Elaboración Propia.

3.2.3.3 Determinación del tipo de Demanda

Para determinar si existe o no una demanda insatisfecha de los servicios, se considera necesario realizar una comparación entre las cantidades demandadas y las cantidades ofrecidas actualmente, como se muestra a continuación:

Tabla N°11: Determinación del tipo de Demanda

	Instalación	Reparación	Mantenimiento
Demanda Actual	1010	1102	969
Oferta Actual	365	730	365
Demanda Insatisfecha	645	372	604

Fuente: Elaboración Propia.

3.2.3.4 Análisis de la competencia

Considerando como competencia otros técnicos particulares y empresas que prestan el servicio, de acuerdo con el resultado de las preguntas 18, el 77% de los encuestados, afirmaron que los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de sus equipos han sido realizados por otros técnicos particulares y la mayoría califica el servicio como Muy Bueno (7-8).

3.2.4 MARKETING DE SERVICIOS (7P'S)

3.2.4.1 Producto⁴

El señor Alvarado cuenta con más de 10 años de experiencia brindando servicios relacionados a electrodomésticos de línea blanca, sus conocimientos han sido adquiridos empíricamente durante su trayecto laboral en empresa dedicada al mismo rubro (instalación, reparación y mantenimiento). Actualmente, el señor Alvarado brinda de forma independiente y domiciliar a hogares que requieren de

⁴ La variable producto (servicio) se aborda en las preguntas 1, 2, 3, 14, 15 y 16 de la guía de entrevista realizada a don Alvarado (el inversionista).

sus servicios. Su filosofía de servicios se basa en tres características: de calidad (capacidad de respuesta ágil y oportuna a la solicitud del servicio), garantizado, a un precio justo. A futuro espera ser reconocido como la primera alternativa de hogar que soliciten los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de equipos de línea blanca.

A pesar de que el señor Alvarado ya oferta sus servicios, no está legalmente constituido o registrado su negocio; además, desconoce el proceso a seguir para formalizar su negocio.

3.2.4.2 Precio⁵

El inversionista maneja sus precios de referencia en función de cada servicio que brinda (y de referencia con la competencia), y a este le agrega el costo de materiales en el caso de instalación y mantenimiento, para el servicio de reparación se le suma el costo del repuesto.

Es importante mencionar que el precio puede variar, de acuerdo con la complejidad que exija.

3.2.4.3 Promoción⁶

Hasta el momento el señor Alvarado cuenta con un promedio de 40 clientes estables, en su mayoría se ubican en residenciales. Sin embargo, su medio para incrementar su cartera de clientes ha sido a base de recomendaciones, “Boca a Boca” y a través de contacto directo a su teléfono.

3.2.4.4 Plaza⁷

El servicio es prestado en su mayoría a domicilio, los clientes se contactan con el señor Alvarado por teléfono (llamada directa o WhatsApp).

El inversionista se moviliza hasta el hogar donde solicitan el servicio, pero en ocasiones se ve en la necesidad de trasladar los equipos hasta su residencia, principalmente cuando se requiere de una reparación o mantenimiento más complejo. Sin embargo, el señor Alvarado no cuenta con el espacio físico y transporte adecuado que le facilite realizar eficientemente su trabajo.

Ha considerado invertir con capital propio inicialmente y acudir a una institución financiera, para tramitar un crédito bancario y hacer los cambios pertinentes respecto a la ubicación físico y transporte en busca de mejorar sus servicios.

⁵ La variable precio se aborda en las preguntas 7 y 16 de la guía de entrevista realizada a don Alvarado (el inversionista).

⁶ La variable promoción se aborda en la pregunta 4, de la guía de pregunta de entrevista realizada a don Alvarado (el inversionista).

⁷ La variable plaza se aborda en las preguntas 8, 11 y 12, de la guía de pregunta de entrevista realizada a don Alvarado (el inversionista).

3.2.4.5 Personal⁸

Para brindar los servicios, el señor Alvarado trabaja de la mano con una única persona (auxiliar), que cuenta con los conocimientos básicos. En ocasiones para solventar problemas se apoya en otros técnicos dedicados al mismo servicio. Con la ayuda del auxiliar puede realizar 4 instalaciones, 6 reparaciones y 3 mantenciones diarias.

3.2.4.6 Proceso⁹

A través de llamada telefónica (llamada o WhatsApp), le comentan que necesitan, solicita datos específicos del equipo (marca, modelo), inclusive fotos o videos, con eso evalúa el tipo de repuesto y las herramientas que va a necesitar, programa la visita, realiza el diagnóstico final y presenta presupuesto, el cliente puede o no aceptarlo, en el caso de no aceptarlo cobra la visita realizada, en el caso de que lo acepta, procede con el servicio, y dependiendo de la cantidad a cobrar, solicita anticipo para compra de repuestos o costea con sus propios recursos, recibe pagos por transferencia electrónica, cheque o en efectivo. A pesar de que el señor Alvarado sabe proceder a la hora de brindar sus servicios, no cuenta con un flujograma de proceso definido y establecido.

3.2.4.7 Presentación¹⁰

La mayoría de los clientes a los cuales les brinda el servicio son habitantes de los municipios de Nuevo Cuscatlán y Santa Tecla. En el corto plazo, el señor Alvarado tiene planeado ordenarse, de manera que pueda representar un negocio formal identificado debidamente (uniforme, tarjeta de presentación, registro), a fin de hacer crecer su cartera de clientes e incursionar en nuevas residenciales. A mediano plazo, se ha planteado prestar sus servicios a nivel de empresas u organizaciones y ser importador de los repuestos necesarios para la prestación del servicio.

3.3 ESTUDIO TÉCNICO

En virtud de que en el estudio de mercado se comprobó que realmente existe demanda insatisfecha que justifica la creación de la empresa, se procede al estudio y análisis de los factores que intervienen en el estudio técnico.

⁸ La variable personal se aborda en las preguntas 5 y 10, de la guía de pregunta de entrevista realizada a don Alvarado (el inversionista).

⁹ La variable proceso se aborda en la pregunta 12, de la guía de pregunta de entrevista realizada a don Alvarado (el inversionista).

¹⁰ La variable presentación se aborda en la pregunta 9, de la guía de entrevista realizada a don Alvarado (el inversionista).

3.3.1 Inversión inicial en activos fijos

El señor Alvarado tiene que invertir en equipo de: oficina, de trabajo de mantenimiento y reparación, y, herramientas, que son determinados en una ficha técnica (Ver anexo No. 3), que el monto haciende a **\$12,270.00**

Tabla N°12: Inversión Inicial

Equipo	Cantidad	Unitario	Total
Equipo de Transporte PICK UP	1	\$ 9,000.00	\$ 9,000.00
Escritorio	1	\$ 175.00	\$ 175.00
Silla	1	\$ 95.00	\$ 95.00
Archivero	1	\$ 75.00	\$ 75.00
Rack- mueble de metal	2	\$ 50.00	\$ 100.00
Laptop	1	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
Impresor Laser	1	\$ 150.00	\$ 150.00
Bascula Electrónica	1	\$ 75.00	\$ 75.00
Equipo para soldaduras de remache	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Compresor p/ aplicación de pintura	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Pistola p/ aplicación de pintura	1	\$ 100.00	\$ 100.00
Total			\$ 12,270.00

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2 Costos y Gastos del Servicio

A continuación, se analizan los costos y gastos, que se estiman necesarios, para llevar a cabo las operaciones del negocio, clasificados de la manera siguiente:

- ✓ **Costos Fijos:** aquellos que se mantienen constantes sin importar los servicios que se generen en un determinado periodo; tales como: salarios de técnicos, prestaciones laborales y aportación patronal derivada del salario, depreciación de herramientas y equipo.
- ✓ **Gastos Fijos:** aquellos gastos que siempre tendrán que ser cubiertos y no dependen de la generación de la cantidad del servicio, los cuales son: salarios de personal administrativo y sus derivados en prestaciones y aportaciones, servicios básicos como agua, energía eléctrica, línea telefónica e internet, alquiler de local, suministros de papelería y artículos de limpieza, los honorarios por servicios contables, la depreciación del mobiliario y equipo de cómputo y los intereses que genere el crédito bancario.

- ✓ **Costos Variables:** son aquellos que varían de acuerdo con los servicios realizados y son parte integral del servicio; tales como: los materiales utilizados para las instalaciones y mantenimiento de los equipos; así también, los repuestos que son sustituidos en un servicio de reparación.
- ✓ **Gastos Variables:** son parte de aquellos gastos que dependen de la cantidad de servicios que se brinden en determinado periodo, lo cual es representado por el consumo de combustible y el mantenimiento que necesita el vehículo que sirve para trasladarse.

El presupuesto de Costos y Gastos se elaborará de acuerdo con las consideraciones siguientes:

- ✓ Se contratará desde la apertura del negocio, una recepcionista, un técnico y un auxiliar
- ✓ Seis meses después de la apertura del negocio, se contratará un segundo técnico y un segundo auxiliar
- ✓ Las aportaciones patronales y las prestaciones laborales se calculan en función de las fechas de contratación.
- ✓ El Uniforme se proporcionará al personal técnico y se compone de tres camisas tipo polo, valorada en \$22.50 c/u y un par de botas industriales con costo de \$65.00 c/u.
- ✓ La recepcionista recibirá como parte del uniforme las tres camisas tipo polo.
- ✓ Los técnicos contratados deben contar con vehículo propio y se les reconocerá un monto por depreciación de vehículo de \$ 150.00 mensuales, también recibirán vales de combustible de acuerdo con bitácora de recorrido.
- ✓ Se presupuesta el alquiler de un local con un pago mensual de \$850.00
- ✓ Los servicios básicos energía y agua potable se cancelarán de acuerdo con el consumo.
- ✓ Para el internet y línea fija en el local, se contratará un servicio residencial que incluya internet y línea fija.
- ✓ Las líneas móviles serán asignadas a los técnicos, tomando un plan corporativo, los equipos serán de gama media y se cancelará una prima por la renovación cada 18 meses, estimando un costo de \$ 305.00.
- ✓ Los servicios contables serán proporcionados por medio de outsourcing.

Para determinar los costos se emplean los criterios siguientes:

Tabla N°13: Clasificación de Costos y Gastos

Tipo	Clasificación	Concepto	Criterio del cálculo	Mensual	Frecuencia	
Fijo	Costo/Gasto	Salarios	Recepcionista	Sueldo con base a competencias	\$ 400.00	Mensual
			Técnico 1	Sueldo por responsabilidad en el manejo del área	\$ 2,000.00	Mensual
			Técnico 2 y 3	Sueldo con base a conocimientos avanzados	\$ 500.00	Mensual
			Auxiliar 1,2 y 3	Base salario mínimo vigente	\$ 365.00	Mensual
Fijo	Costo/Gasto	Aportación patronal	ISSS	Tasa vigente 7.50% sobre salario	\$ 262.13	Mensual
			AFP	Tasa vigente 7.75% sobre salario	\$ 348.36	Mensual
Fijo	Costo/Gasto	Prestaciones Laborales	Prima Vacacional	30% sobre salario quincenal, cumplido un año de la contratación	\$ 674.25	Anual
			Aguinaldo	Base a la antigüedad del empleado, se aplica tabla vigente	Monto variable	Anual
Fijo	Costo/Gasto	Beneficios a Empleados	Uniforme	Gasto anual en camisas polo y botas industriales	\$ 862.50	18 meses
			Depreciación de vehículo	Criterio de contratación los técnicos poseen vehículo	\$ 3,600.00	Anual
Fijo	Gasto	Servicios Básicos	Energía Eléctrica	Contrato mensual	\$ 120.00	Mensual
Fijo	Gasto		Agua	Contrato mensual	\$ 50.00	Mensual
Fijo	Gasto		Internet/ Línea telefónica	Servicio de internet residencial	\$ 60.00	Mensual
Fijo	Gasto		Línea Móvil	Asignación de equipos a cada técnico	\$ 123.00	Mensual

Fijo	Gasto	Alquiler de local	Por contrato	\$ 850.00	Mensual
Fijo	Gasto	Suministros y Papelería	Promedio de consumo estimado	\$ 68.00	Mensual
Fijo	Gasto	Honorarios Contables	Servicio mensual por manejo de contabilidad	\$ 700.00	Mensual
Fijo	Costo/Gasto	Depreciación	Método de Línea Recta, se aplica el máximo de acuerdo con la Ley de ISR	Monto variable	
Fijo	Gasto	Intereses Bancarios	Tabla de amortización teórica de acuerdo a las condiciones del crédito	Monto variable	
Variable	Costo	Costo Materiales/Repuestos	90% del precio de venta	Monto variable	
Variable	Gasto	Combustible	Costo por consumo estimado	\$ 400.00	Mensual
Variable	Gasto	Mtto. de Vehículo	Incluye cambio de llantas y revisiones semestrales	\$ 1,510.00	Anual

Fuente: Elaboración propia.

***En referencia al punto 3.3.2 Costos y Gastos del Servicio**

3.4 ESTUDIO ECONÓMICO

3.4.1 Inversión Inicial

Se determina de acuerdo con la información recolectada, que la puesta en marcha de la empresa requiere una inversión fija, diferida y una base de Capital de Trabajo para operación de 2 a 3 meses posteriores a la apertura.

La inversión total inicial en la que se incurre es de **\$ 21,162.25**

Tabla N°14: Inversión Total Inicial

Descripción	Valor Total	%
Inversiones Fijas	\$ 12,270.00	58%
Capital de Trabajo	\$ 7,854.65	37%
Gastos Diferidos	\$ 650.00	3%
Imprevistos	\$ 387.60	2%
Totales	\$ 21,162.25	100%

Fuente: Elaboración propia.

Una parte del mobiliario necesario para el área física, no se logra adquirir en la inversión inicial, debido a la disponibilidad de los recursos con los que cuenta el inversionista, a fin de iniciar su proyecto; sin embargo, con lo que se genere en el primer año de operaciones, se considera una segunda inversión en activos por un monto de \$ 6,575.00.

La inversión se detalla a Continuación:

Inversiones Fijas.

La inversión inicial que se requiere en la apertura de la empresa, contempla las adquisiciones de activos fijos y diferidos para el inicio de operación, que a continuación se detalla:

Tabla N°15: Inversión inicial fija

Descripción	Cantidad	unitario	total
Equipo de Transporte PICK UP	1	\$ 9,000.00	\$ 9,000.00
Escritorio	1	\$ 175.00	\$ 175.00
Silla	1	\$ 95.00	\$ 95.00
Archivero	1	\$ 75.00	\$ 75.00
Rack- mueble de metal	2	\$ 50.00	\$ 100.00

Laptop	1	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
Impresor Laser	1	\$ 150.00	\$ 150.00
Bascula Electrónica	1	\$ 75.00	\$ 75.00
Equipo para soldaduras de remache	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Compresor p/ aplicación de pintura	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Pistola p/ aplicación de pintura	1	\$ 100.00	\$ 100.00
Total, Inversión Inicial Fija			\$ 12,270.00

Fuente: Elaboración propia.

La segunda inversión en activos que tiene lugar con la generación de ingresos del primer año de operación, se detalla en la tabla siguiente:

Tabla N°16: Segunda inversión fija

Descripción/área	Cantidad	Unitario	Total
Gerencia			
Escritorio	1	\$ 250.00	\$ 250.00
Silla Ejecutiva	1	\$ 125.00	\$ 125.00
Archivero	1	\$ 100.00	\$ 100.00
Laptop	1	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
Aire Acondicionado	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Recepción			
Silla visita	4	\$ 75.00	\$ 300.00
Aire Acondicionado	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Departamento Técnico			
Mesa de trabajo	1	\$ 200.00	\$ 200.00
Locker	2	\$ 75.00	\$ 150.00
Bascula Electrónica	2	\$ 75.00	\$ 150.00
Equipo para soldaduras de remache	2	\$ 500.00	\$ 1,000.00
Compresor p/ aplicación de pintura	2	\$ 500.00	\$ 1,000.00
Pistola p/ aplicación de pintura	2	\$ 100.00	\$ 200.00
Caja de Herramientas	2	\$ 300.00	\$ 600.00
SUMAS			\$ 6,575.00

Fuente: Elaboración propia.

Capital de Trabajo

Es importante considerar un tiempo estimado en el cual la empresa no cuente con un beneficio disponible para pago de costos y gastos, a fin de garantizar su continuidad, se destinan recursos de la inversión inicial bajo el concepto de capital de trabajo, de acuerdo con el cuadro siguiente:

Tabla N°17: Provisión Capital de Trabajo

Costos y Gastos	Mensual	Provisión	PLAZO
Salario de Recepcionista	\$ 400.00	\$ 800.00	2 meses
Salario de auxiliares	\$ 730.00	\$ 1,460.00	2 meses
Prestaciones Laborales	\$ 402.33	\$ 804.65	2 meses
Honorarios Contables	\$ 700.00	\$ 1,400.00	2 meses
Alquiler de local	\$ 850.00	\$ 1,700.00	3 meses
Energía eléctrica	\$ 120.00	\$ 360.00	3 meses
Agua	\$ 50.00	\$ 150.00	3 meses
Línea Telefónica/ Internet	\$ 60.00	\$ 180.00	3 meses
Materiales y repuestos		\$ 1,000.00	
Total		\$ 7,854.65	

Fuente: Elaboración propia.

Gastos Diferidos

Los gastos diferidos se componen por todos aquellos pagos, que son en concepto de constituir la empresa y que son solicitados por el Registro de Comercio, Municipales, Notariales y Contables.

Tabla N°18: Gastos de legalización de la Empresa

Gasto	Monto
Inscripción IVA	\$ 1.67
Inscripción Alcaldía	\$ -
Registro de Nombre Comercial	\$ 91.43
Gastos Notariales	\$ 182.32
Legalización de Libros	\$ 300.00
Balance Inicial	\$ -
Emisión de documentos legales (imprensa)	\$ 74.58
Total, de Gastos para Inicio de Operaciones	\$ 650.00

Fuente: Elaboración propia.

*Por ser un proceso (primera vez) es gratuito ante las instituciones competentes; sin embargo, la documentación legal notarial corre por cuenta del inversionista (dueño).

Imprevistos

Como parte de los gastos en la inversión inicial, se considera un 3% sobre el valor de la inversión fija, para imprevistos, el cual asciende a \$387.50.

3.4.2 Estructura y Fuentes de Financiamiento

De acuerdo con la capacidad de recursos que posee actualmente el señor Alvarado, la inversión inicial del proyecto está constituida por fondos propios, obtenidos de su indemnización por despido y financiamiento por medio de crédito bancario.

Tabla N°19: Fuentes de Financiamiento

Fuente de financiamiento	Monto	% de participación
Internas (Fondos Propios)	\$ 8,412.25	40%
Externas (Préstamo Bancario)	\$ 12,750.00	60%
TOTAL	\$ 21,162.25	100%

Fuente: Elaboración propia.

Las condiciones del crédito al cual puede optar el inversionista son a una tasa de crédito de 10%, plazo de 8.5 años, cuota mensual.

Cabe mencionar que el inversionista no posee ninguna garantía real, por ello las tasa que ofrece el banco es cotizada de acuerdo a niveles de riesgo establecidos por políticas internas, el cual se pretende mitigar en un periodo futuro con resultados financieros generados por la empresa.

La tabla teórica de amortización es la siguiente:

Tabla N°20: Financiamiento Crédito bancario

PERIODO	Préstamo	Tasa	Tiempo		
	12,750	10.00%	8.5	Años	
	Saldo Inicial	Cuota	Intereses	Capital	Saldo
1	\$ 12,750.00	\$ 2,296.46	\$ 1,275.00	\$ 1,021.46	\$ 11,728.54
2		\$ 2,296.46	\$ 1,172.85	\$ 1,123.60	\$ 10,604.94
3		\$ 2,296.46	\$ 1,060.49	\$ 1,235.97	\$ 9,368.97
4		\$ 2,296.46	\$ 936.90	\$ 1,359.56	\$ 8,009.41
5		\$ 2,296.46	\$ 800.94	\$ 1,495.52	\$ 6,513.89

6	\$ 2,296.46	\$ 651.39	\$ 1,645.07	\$ 4,868.82
7	\$ 2,296.46	\$ 486.88	\$ 1,809.58	\$ 3,059.25
8	\$ 2,296.46	\$ 305.92	\$ 1,990.53	\$ 1,068.71
8.5	\$ 1,175.58	\$ 106.87	\$ 1,068.71	\$ 0.00

Fuente: Elaboración propia.

3.4.3 Presupuesto de Operación

Con base a los criterios expuestos en el estudio técnico en lo relativo a los Costos y Gastos, se establecen los presupuestos, para llevar a cabo la operación de un año, proyectando el horizonte de cinco años.

Tabla N°21: Presupuesto de Costos y Gastos Fijos

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América					
Costos y Gastos Fijos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Salarios	53,940.00	53,940.00	53,940.00	53,940.00	53,940.00
Aportación patronal	6,076.88	7,406.17	7,406.17	7,406.17	7,406.17
Prestaciones Laborales	1,906.25	2,921.75	2,921.75	3,521.08	3,521.08
Beneficios a Empleados	2,662.50	3,600.00	4,462.50	3,600.00	4,462.50
Depreciación	4,178.75	5,822.50	2,543.75	900.00	0.00
Honorarios Contables	8,400.00	8,400.00	8,400.00	8,400.00	8,400.00
Intereses Bancarios	1,275.00	1,172.85	1,060.49	936.90	800.94
Servicios Básicos	3,803.00	4,236.00	3,803.00	4,236.00	3,803.00
Alquiler de local	10,200.00	10,200.00	10,200.00	10,200.00	10,200.00
Suministros y Papelería	816.00	816.00	816.00	816.00	816.00
Total de Costos	93,258.38	98,515.28	95,553.67	93,956.15	93,349.70
/Gastos Fijos					

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los Costos y Gastos se mantienen constantes, a excepción de aquellos donde influye una variable de tiempo, tal es el caso de las prestaciones laborales, el aguinaldo aplica tabla escalonada por años de antigüedad del empleado.

El cálculo de los intereses bancarios proviene del cálculo determinado en el apartado de estructura y fuentes de financiamiento.

El cálculo de depreciación se aborda más adelante.

Tabla N°22: Presupuesto de costos y gastos variables

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América					
Costos y Gastos Variables	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo Materiales/ Repuestos	77,321.72	78,481.55	79,658.77	80,853.65	82,066.46
Combustible	4,800.00	4,872.00	4,945.08	5,019.26	5,094.55
Mtto. de Vehículo	1,510.00	1,532.65	1,555.64	1,578.97	1,602.66
Total de Costos Variables	83,631.72	84,886.20	86,159.49	87,451.88	88,763.66

Fuente: Elaboración propia.

Para llevar a cabo la prestación del servicio se requiere el uso de materiales e insumos; así también, cuando se trata de una reparación, se incurre en el cambio de repuestos, ambos representan un Costo Variable de operación, de acuerdo con datos proporcionados por el inversionista, el margen de ganancia por el uso de estos materiales y repuestos es de un 10%, lo cual indica que el Costo es de un 90% en relación con los ingresos generados.

El consumo de combustible y el mantenimiento del vehículo va relacionado a la demanda de servicios que se pudieran generar en un determinado periodo.

De acuerdo con la anterior, la proyección de estos costos y gastos se determina bajo la estimación de ingresos dada por el inversionista, donde estable un crecimiento de 1.5% anual; es decir que los Costos y Gastos crecen proporcionalmente en este porcentaje año con año.

Proyección de Depreciación Acumulada

A continuación, se presenta la tabla de depreciación acumulada de los activos fijos. El método empleado es el de línea recta y se aplican los porcentajes establecidos de acuerdo con la Ley del Impuesto Sobre la Renta en su artículo 30.

Tabla N°23: Cuadro de Depreciación Acumulada

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

Descripción	Cantidad	Costo	Vida Útil	% Eq. Usado	AÑO				Valor de Rescate
					Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	
Equipo de Transporte PICK UP	1	9,000.00	4	3,600.00	900.00	900.00	900.00	900.00	0.00
Escritorio	1	175.00	2		87.50	87.50			
Silla	1	95.00	2		47.50	47.50			
Archivero	1	75.00	2		37.50	37.50			
Rack- mueble de metal	2	100.00	2		50.00	50.00			
Laptop	1	1,500.00	2		750.00	750.00			
Impresor Laser	1	150.00	2		75.00	75.00			
Bascula Electrónica	1	75.00	2		37.50	37.50			
Equipo para soldaduras de remache	1	500.00	2		250.00	250.00			
Compresor p/ aplicación de pintura	1	500.00	2		250.00	250.00			
Pistola p/ aplicación de pintura	1	100.00	2		50.00	50.00			
Escritorio	1	250.00	2		62.50	125.00	62.50		
Silla Ejecutiva	1	125.00	2		31.25	62.50	31.25		
Archivero	1	100.00	2		25.00	50.00	25.00		
Laptop	1	1,500.00	2		375.00	750.00	375.00		
Aire Acondicionado	1	500.00	2		125.00	250.00	125.00		
Silla visita	4	300.00	2		75.00	150.00	75.00		
Aire Acondicionado	1	500.00	2		125.00	250.00	125.00		
Mesa de trabajo	1	200.00	2		50.00	100.00	50.00		
Locker	2	150.00	2		37.50	75.00	37.50		

Bascula Electrónica	2	150.00	2	37.50	75.00	37.50		
Equipo para soldaduras de remache	2	1,000.00	2	250.00	500.00	250.00		
Compresor p/ aplicación de pintura	2	1,000.00	2	250.00	500.00	250.00		
Pistola p/ aplicación de pintura	2	200.00	2	50.00	100.00	50.00		
Caja de Herramientas	2	600.00	2	150.00	300.00	150.00		
SUMAS		18,845.00		4,178.75	5,822.50	2,543.75	900.00	0.00

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Precio de Venta del Servicio

De acuerdo con la información brindada por el inversionista, los precios se establecen de la manera siguiente:

- ✓ Por un servicio de instalación se cobran \$ 20.00, este involucra el uso de materiales e insumos, donde se estipula un cobro adicional de \$ 10.00, el precio total del servicio de instalación será de \$ 30.00.
- ✓ Por un servicio de reparación se cobran \$ 40.00, este involucra el uso de material y el cambio de algún repuesto, se estipula un cobro adicional de \$ 60.00 (este puede variar de acuerdo con el tipo de repuesto a sustituir), el precio total del servicio de reparación será de \$ 100.00.
- ✓ Por un servicio de mantenimiento se cobran \$ 50.00, este involucra el uso de materiales e insumos, donde se estipula un cobro adicional de \$ 10.00, el precio total del servicio de mantenimiento será de \$ 60.00.

3.4.5 Ventas Proyectadas

Las ventas para el primer año se calculan con base a la determinación de la Demanda Actual y los precios de venta del servicio, para la proyección de la venta se aplica el 1.5% de crecimiento anual que espera obtener el inversionista en la operación de los primeros cinco años de haber constituido la empresa.

De acuerdo con este criterio, la proyección de ventas es la siguiente:

Tabla N°24: Ingresos Proyectados

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América					
Ingresos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Por servicios	112,735.73	114,426.77	116,143.17	117,885.32	119,653.60
Instalación	20,204.55	20,507.61	20,815.23	21,127.46	21,444.37
Reparación	44,080.40	44,741.60	45,412.73	46,093.92	46,785.32
Mantenimiento	48,450.79	49,177.55	49,915.22	50,663.94	51,423.90
Por Venta de Repuestos	85,913.02	87,201.72	88,509.74	89,837.39	91,184.95
Venta de Repuestos	85,913.02	87,201.72	88,509.74	89,837.39	91,184.95
Ingresos totales	198,648.75	201,628.49	204,652.91	207,722.71	210,838.55

Fuente: Elaboración propia.

3.4.6 Estados Financieros Proforma

Flujo de Caja

Por medio de este se observan todos los ingresos y salidas de efectivo, realizado en los cinco años de la empresa, el cual implica el efectivo inicial, los ingresos por las ventas realizadas, las salidas por compra de repuestos y pago de gastos fijos y variables. El resultado del flujo permite conocer la liquidez del negocio, dado que el resultado es positivo indica que los ingresos son mayores a los gastos y permite saber con cuanto se cuenta para futuras inversiones.

Tabla N°25: Flujo de Caja Proyectado para 5 Años

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América					
Concepto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Efectivo al Inicio de Año	21,162.25	27,233.20	44,173.09	63,140.94	85,516.67
Ingreso por ventas	198,648.75	201,628.49	204,652.91	207,722.71	210,838.55
Total, Efectivo Disponible	219,811.00	228,861.69	248,826.00	270,863.65	296,355.22
Menos Erogaciones:					
Compra de Activos	18,845.00				
Costos Variables	83,631.72	84,886.20	86,159.49	87,451.88	88,763.66
Gastos Fijos	87,804.63	91,519.92	91,949.42	92,119.26	92,548.76
Gastos Financieros	1,275.00	1,172.85	1,060.49	936.90	800.94
Pago de Impuestos	0.00	5,986.02	5,279.69	3,479.38	4,500.12
Pago de prestamos	1,021.46	1,123.60	1,235.97	1,359.56	1,495.52
Total, de Ingresos	192,577.81	184,688.60	185,685.06	185,346.98	188,109.00
Flujo de Caja	27,233.20	44,173.09	63,140.94	85,516.67	108,246.22

Fuente: Elaboración propia.

Estado de Resultados

Con el fin de calcular el resultado que genere cada uno de los primeros cinco años de la inversión, se realiza un Estado de Pérdidas y Ganancias proyectadas.

Tabla N°26: Estado de Resultados Proyectado para 5 Años

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	198,648.75	201,628.49	204,652.91	207,722.71	210,838.55

Por servicios	112,735.73	114,426.77	116,143.17	117,885.32	119,653.60
Venta de Repuestos	85,913.02	87,201.72	88,509.74	89,837.39	91,184.95
(-) Costos Variables	83,631.72	84,886.20	86,159.49	87,451.88	88,763.66
% Costo	42%	42%	42%	42%	42%
Margen Bruto	115,017.03	116,742.29	118,493.42	120,270.82	122,074.89
% Margen Bruto	58%	58%	58%	58%	58%
(-) Gastos Fijos	91,983.38	97,342.42	94,493.17	93,019.26	92,548.76
Margen Operativo	23,033.66	19,399.87	24,000.25	27,251.57	29,526.13
% Margen Operativo	12%	10%	12%	13%	14%
(-) Gastos Financieros	1,275.00	1,172.85	1,060.49	936.90	800.94
Resultado antes de Impuestos	21,758.66	18,227.01	22,939.76	26,314.67	28,725.19
Impuesto sobre la Renta (PN)	5,986.02	5,279.69	3,479.38	4,500.12	5,223.27
Resultado	15,772.64	12,947.32	19,460.38	21,814.55	23,501.91
% Resultado	8%	6%	10%	11%	11%

Fuente: Elaboración propia.

*Cálculo retomado con base al art.37 de ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR).

Balance General

Se presenta el Balance General Proyectado, por medio de este se conocerá la posición financiera que la empresa tendrá al cierre de cada periodo, demostrando el comportamiento de sus Activos, Pasivos y Patrimonio.

Tabla N°27: Balance General Proyectado para 5 Años

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América					
Activos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activo corriente	27,233.20	44,173.09	63,140.94	85,516.67	108,246.22
Efectivo y Equivalentes	27,233.20	44,173.09	63,140.94	85,516.67	108,246.22
Activo no corriente	14,666.25	8,843.75	6,300.00	5,400.00	5,400.00
Propiedad Planta y Equipo	18,845.00	18,845.00	18,845.00	18,845.00	18,845.00
Depreciación acumulada	-4,178.75	-10,001.25	-12,545.00	-13,445.00	-13,445.00
Total, activos	41,899.45	53,016.84	69,440.94	90,916.67	113,646.22
Pasivos					
Pasivo corriente	7,109.62	6,515.66	4,838.94	5,995.64	6,868.34
Financiamiento corto plazo	1,123.60	1,235.97	1,359.56	1,495.52	1,645.07
Impuesto por Pagar	5,986.02	5,279.69	3,479.38	4,500.12	5,223.27

Pasivo no corriente	10,604.94	9,368.97	8,009.41	6,513.89	4,868.82
Financiamiento largo plazo	10,604.94	9,368.97	8,009.41	6,513.89	4,868.82
Patrimonio	24,184.89	37,132.21	56,592.59	78,407.14	101,909.05
Aporte de Socios	8,412.25	8,412.25	8,412.25	8,412.25	8,412.25
Resultados Acumulados		15,772.64	28,719.96	48,180.34	69,994.89
Resultados del Ejercicio Actual	15,772.64	12,947.32	19,460.38	21,814.55	23,501.91
Total, pasivo + patrimonio	41,899.45	53,016.84	69,440.94	90,916.67	113,646.22

Fuente: Elaboración propia.

Flujo de Efectivo Proyectado

El Flujo de Efectivo Neto se realiza para determinar la rentabilidad de la Inversión, lo cual se puede ver en la tabla siguiente:

Tabla N°28: Flujo de Efectivo Proyectado

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América						
Concepto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		198,648.75	201,628.49	204,652.91	207,722.71	210,838.55
Por servicios		112,735.73	114,426.77	116,143.17	117,885.32	119,653.60
Venta de Repuestos		85,913.02	87,201.72	88,509.74	89,837.39	91,184.95
Costos y Gastos Variables						
Costo Materiales/ Repuestos		77,321.72	78,481.55	79,658.77	80,853.65	82,066.46
Combustible		4,800.00	4,872.00	4,945.08	5,019.26	5,094.55
Mtto. de Vehículo		1,510.00	1,532.65	1,555.64	1,578.97	1,602.66
Sub total		83,631.72	84,886.20	86,159.49	87,451.88	88,763.66
Costos y Gastos Fijos						
Salarios		53,940.00	53,940.00	53,940.00	53,940.00	53,940.00
Aportación patronal		6,076.88	7,406.17	7,406.17	7,406.17	7,406.17
Prestaciones Laborales		1,906.25	2,921.75	2,921.75	3,521.08	3,521.08
Beneficios a Empleados		2,662.50	3,600.00	4,462.50	3,600.00	4,462.50
Depreciación		4,178.75	5,822.50	2,543.75	900.00	0.00
Honorarios Contables		8,400.00	8,400.00	8,400.00	8,400.00	8,400.00
Intereses Bancarios		1,275.00	1,172.85	1,060.49	936.90	800.94
Servicios Básicos		3,803.00	4,236.00	3,803.00	4,236.00	3,803.00
Alquiler de local		10,200.00	10,200.00	10,200.00	10,200.00	10,200.00

Suministros y Papelería		816.00	816.00	816.00	816.00	816.00
Sub total		93,258.38	98,515.28	95,553.67	93,956.15	93,349.70
Total Salidas		176,890.10	183,401.47	181,713.16	181,408.04	182,113.36
Resultado antes de Impuestos		21,758.66	18,227.01	22,939.76	26,314.67	28,725.19
Impuesto sobre la Renta (PN)		5,986.02	5,279.69	3,479.38	4,500.12	5,223.27
Resultado después de Impuestos		15,772.64	12,947.32	19,460.38	21,814.55	23,501.91
(+) Depreciación		4,178.75	5,822.50	2,543.75	900.00	0.00
Flujo de Fondos Bruto		19,951.39	18,769.82	22,004.13	22,714.55	23,501.91
<u>Inversión Inicial</u>						
Inversión Inicial Fija	-12,270.00	-6,575.00				
Gastos de Constitución		-650.00				
3% imprevistos		-387.60				
Capital de Trabajo		-7,854.65				
Valor de Rescate de los Activos						
Recuperación del Capital de Trabajo						
Financiamiento						
Amortización del principal		-1,021.46	-1,123.60	-1,235.97	-1,359.56	-1,495.52
Flujo Neto de Efectivo		-21,162.25	12,354.93	17,646.22	21,354.99	22,006.40

Fuente: Elaboración propia.

3.5 ANÁLISIS FINANCIERO

La evaluación financiera toma como base el flujo de efectivo neto, en el cual se encuentran reflejadas las entradas y salidas de un periodo, que tiene como fin, demostrar que la creación de una empresa dedicada al Servicio de Instalación, Reparación, Mantenimiento y Venta de Repuestos de Línea Blanca, es rentable desde el punto de vista financiero.

3.5.1 Tasa Mínima Aceptable de Retorno

A fin de calcular la TMAR se estableció el premio al Riesgo de Capital que para los fondos propios es el 4.57%, de acuerdo con la tasa de interés promedio ponderado semanal de las últimas 8 semanas, publicada por el Banco Central de Reserva (BCR) y aplicable a los depósitos a plazo a 180 días; adicional, se suma un 20% que exige el inversionista como rentabilidad de sus fondos invertidos. En relación con los fondos bancarios se considera la tasa de crédito pactada con la institución financiera del 10%. Con lo antes mencionado, se procede a calcular la tasa mínima aceptable de retorno de la inversión:

Tabla N°29: Tasa Mínima Aceptable de Retorno

Fuente de los Fondos	Aportación	% Aportación	Tasa Promedio BCR	Tasa	Promedio Ponderado
Financiamiento	\$ 12,750.00	60%		10.00%	6.02%
Inversión Propia	\$ 8,412.25	40%	4.57%	24.57%	9.77%
Total	\$ 21,162.25	100%			15.79%

$$TMAR = 0.60(0.10) + 0.40(0.2457) = 15.79\%$$

Fuente: Elaboración propia.

3.5.2 Calculo VAN

Para comprobar la factibilidad del estudio es necesario realizar el cálculo del Valor Actual Neto, por medio de la fórmula siguiente:

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{F_t}{(1+k)^t} = -I_0 + \frac{F_1}{(1+k)} + \frac{F_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{F_n}{(1+k)^n}$$

F_t = son los flujos de dinero en cada periodo t.

I₀ = es la inversión realiza en el momento inicial (t = 0).

n = es el número de periodos de tiempo.

k = es el tipo de descuento o tipo de interés exigido a la inversión.

El criterio de decisión para determinar la aceptación del proyecto es el siguiente:

- -Si el VAN es positivo, (VAN>0); el Proyecto se acepta.
- Si el VAN es cero, la rentabilidad será igual a la tasa de rechazo, por lo tanto, un proyecto con un VAN positivo o igual a cero puede considerarse aceptable. (VAN = 0) .
- Si el VAN es negativo, la rentabilidad está por debajo de la tasa de rechazo y el proyecto debe rechazarse (VAN< 0).

El VAN del proyecto es el siguiente:

Tabla N°30: Valor Actual Neto

Año	Flujo de efectivo	Van por cada año
0	-\$ 21,162.25	-\$ 21,162.25
1	\$ 12,354.93	\$ 10,669.96
2	\$ 17,646.22	\$ 13,161.23
3	\$ 20,768.16	\$ 13,377.20
4	\$ 21,354.99	\$ 11,879.25
5	\$ 22,006.40	\$ 10,572.09
VAN	\$	38,497.47

Fuente: Elaboración propia.

El VAN evaluado a una tasa de 15.76%, es positivo, los resultados obtenidos determinan la factibilidad financiera de la ejecución del proyecto de inversión, pues se generó un VAN equivalente a \$ 38,497.47, valor superior a cero que se encuentra en el criterio de aceptación de este indicador.

3.5.3 Tasa Interna de Retorno

Otro índice para comprobar la factibilidad para la inversión es a través del cálculo de la TIR, el cual debe ser comparado con la Tasa Mínima de Retorno.

La **Tasa Interna de Retorno** (TIR) corresponde a aquella tasa de descuento que hace que el VAN sea exactamente igual a cero, utilizando la fórmula siguiente:

Dónde:

$$TIR = VAN = -FE_0 + \frac{FE_1}{(1+r)^1} + \frac{FE_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{FE_n}{(1+r)^n} = 0$$

FE0 = Inversión Inicial

FE1 = Flujo de efectivo en el año 1.

FE2 = Flujo de efectivo en el año 2.

FE3 = Flujo de efectivo en el año 3.

FEn = Flujo de efectivo en el año n

TIR = Tasa Interna de Retorno

Para este cálculo es necesario establecer una tasa de actualización baja en donde el VAN sea positivo y una tasa de actualización alta donde el VAN sea negativo.

Tabla N°31: Tasa Interna de Retorno

Año	Flujo de efectivo	VAN Positivo TMAR (70%)	VAN Negativo TMAR (74%)
0	-\$ 21,162.25	-\$ 21,162.25	-\$ 21,162.25
1	\$ 12,354.93	\$ 7,267.61	\$ 7,100.53
2	\$ 17,646.22	\$ 6,105.96	\$ 5,828.45
3	\$ 20,768.16	\$ 4,227.19	\$ 3,942.31
4	\$ 21,354.99	\$ 2,556.84	\$ 2,329.71
5	\$ 22,006.40	\$ 1,549.90	\$ 1,379.76
VAN		\$ 545.24	-\$ 581.49

Fuente: Elaboración propia.

La Tasa Interna de Retorno al aplicar la fórmula descrita en Capítulo II, da como resultado 71.89% y representa la rentabilidad exacta del proyecto de inversión; además, se comprueba que genera un porcentaje de utilidad mayor al esperado (TMAR= 15.79%), bajo la evaluación de este indicador es factible la creación de la empresa.

De igual manera, se puede comprobar que la TIR iguala el VAN a cero.

Tabla N° 32: Calculo del VAN Evaluado con la TIR

Año	Flujo de efectivo	VAN evaluado a una TIR de 71.89%
0	-\$ 21,162.25	-\$ 21,162.25
1	\$ 12,354.93	\$ 7,187.71
2	\$ 17,646.22	\$ 5,972.44
3	\$ 20,768.16	\$ 4,089.30
4	\$ 21,354.99	\$ 2,446.25
5	\$ 22,006.40	\$ 1,466.56
VAN		\$ 0.00

Fuente: Elaboración propia. - Para comprobación del VAN con una TIR de 71.89%

3.5.4 Relación Costo Beneficio

La relación entre las utilidades obtenidas en el periodo y el costo de generar el servicio es mayor a uno para este proyecto de inversión, es decir, que los ingresos son 1.06 veces mayores que los costos y gastos.

Tabla N° 33: Relación Costo Beneficio

Expresado en dólares de los Estados Unidos de América						
Análisis Costo-Beneficio	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Beneficios	0.00	198,648.75	201,628.49	204,652.91	207,722.71	210,838.55
Costos	21,162.25	186,293.82	183,982.27	183,884.75	186,367.72	188,832.15
VAN Beneficios	670,600.18					
VAN Costos	632,102.71					
RB/C	1.06					

Fuente: Elaboración propia.

Se puede determinar por medio de este indicador que existe una factibilidad en términos financieros, se obtiene 0.06 centavos por cada dólar invertido; sin embargo, deja abierta la oportunidad de mejorar en lo relativo a los costos y gastos, que se han establecido para el funcionamiento de los primeros cinco años de la empresa.

3.5.5 Periodo de Recuperación de la Inversión

A continuación, se detallan los cálculos realizados:

Tabla N° 34: Periodo de Recuperación de la Inversión

Año	Flujo de Efectivo	Fen/(1+TMAR)	Monto Faltante de Recuperación	Flujo Resultante después de Recuperar la inversión
0	-\$ 21,162.25	-\$ 21,162.25	-\$ 21,162.25	\$ -
1	\$ 12,354.93	\$ 10,669.96	-\$ 10,492.29	\$ -
2	\$ 17,646.22	\$ 15,239.61	\$ -	\$ 4,747.32
3	\$ 20,768.16	\$ 17,935.79	\$ -	
4	\$ 21,354.99	\$ 18,442.58	\$ -	
5	\$ 22,006.40	\$ 19,005.15		
PER		Un año con 8 meses		

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos demuestran que el flujo del primer año no logra cubrir la inversión inicial, es hasta el segundo año en donde el flujo excede el restante de la inversión inicial.

Si en 12 meses se recuperan \$ 15,239.61; se procede a calcular los meses que se requieren, para recuperar \$ 10,492.29 que es el monto faltante.

Para encontrar el monto de recuperación:

$$X = (12 \times \$ 10,492.29) / \$ 15,239.61 = 8.26 \text{ meses}$$

Por tanto, la inversión de \$ 21,162.25 se recupera en 1 año y 8.26 meses, su equivalente en 1 año con 8 meses.

3.5.6 Análisis del Punto de Equilibrio

Para la puesta en marcha del negocio es importante calcular el punto de equilibrio, ya que por medio de este se muestra el punto que se debe alcanzar, a fin de que los ingresos sean iguales a los costos y no se incurra en pérdida.

El cálculo del punto de equilibrio se realizó a través de la fórmula siguiente:

$$\text{Punto de Equilibrio} = 1 - \frac{\frac{\text{Costos} + \text{Gastos Fijos}}{\text{Costos} + \text{Gastos Variables}}}{\text{Ingresos}}$$

Tabla N° 35: Punto de Equilibrio
Expresado en dólares de los Estados Unidos de América

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	198,648.75	201,628.49	204,652.91	207,722.71	210,838.55
Costos y Gastos Variables	83,631.72	84,886.20	86,159.49	87,451.88	88,763.66
Costos y Gastos Fijos	93,258.38	98,515.28	95,553.67	93,956.15	93,349.70
Punto de Equilibrio	161,068.84	170,148.16	165,033.09	162,273.99	161,226.56
% PE entre Ingresos	81%	84%	81%	78%	76%

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO IV: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo las consultoras retoman la información recaba en la parte del diagnóstico y de acuerdo a esta, plantean y elaboran la propuesta para la creación y legalización del negocio.

4.1 PROPUESTA ESTRATÉGICA DE MERCADO

4.1.1 Publicidad (presentación)

Se llevará a cabo por medio de **tarjetas de presentación**, de acuerdo a la información obtenida en la encuesta realizada a los clientes potenciales, ya que prefieren la utilización de estas para contactar y obtener el servicio (ver gráfico N°22); además, al preguntarle al señor Juan Alvarado ha expresado inclinación en el uso de las mismas debido al factor de inseguridad y por el momento da exclusividad al brindar el servicio, a futuro decidirá la utilización de otros medios para promocionarse.

Las tarjetas de presentación se elaborarán con el objetivo de repartirlas a los clientes para dar a conocer números telefónicos y el servicio del negocio. Los técnicos también utilizarán uniforme con el logo de del negocio, carnet de identificación, se movilizarán en vehículo propiedad del negocio rotulado con el logo de la misma. (es preferible que el señor Alvarado se apoye de profesionales para el diseño de la marca de la empresa).

Por otra parte, se utilizará la red social **WhatsApp** para difundir el negocio y gestionar-potenciar la atención al cliente.

4.1.2 Promoción

- **Servicio de Instalación:** las cotizaciones que sean aceptados por los clientes para brindar el servicio, se le entregará un vale de 5% que podrá ser utilizado en servicios a futuro de instalación, mantenimiento o reparación.
- **Servicio de mantenimiento:** sólo aplicará para los hogares que utilicen por primera vez el servicio y sea recomendado por otro cliente, al costo total se le aplicará un descuento (5% sobre el valor real).
- **Servicio de reparación y venta de repuesto:** se cobrará un valor por el diagnóstico; sin embargo, solo en caso de que el cliente acepte la reparación este costo será descontado del valor de la mano de obra de la reparación. El valor de los repuestos que se deban reponer va por cuenta del cliente.

4.1.3 Producto/servicio

El negocio brindará el servicio de instalación, reparación y mantenimiento a los electrodomésticos de línea blanca contando con personal altamente calificado y comprometido con los valores del negocio,

para ello es necesario, la definición de características únicas que identifique y de posicionamiento del negocio, los cuales son:

- **Nombre**

El servicio llevará por nombre “**Servicios Técnicos para Línea Blanca**”.

- **Marca**

La marca para el lanzamiento de este servicio será: “**Soluciones Alvarado**”.

- **Logotipo**

A continuación, se presenta el modelo de logotipo propuestos para el negocio:



- **Slogan**

Es importante diferenciar el producto del negocio con los de la competencia por lo tanto se proponen: “**en nosotros puedes confiar**”

4.1.4 Precio

Los precios que el negocio brindará para cada uno de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento están establecidos en la tabla No. 9: Precio promedio de cada servicio.

4.1.5 Proceso

El proceso de servicio de atención a los clientes será ágil, de calidad y con los tiempos óptimos para cada uno de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento, el cual se representa en forma gráfica en el apartado 4.2.3.

4.1.6 Persona

La empresa “Servicios Técnicos para Línea Blanca” contará con personal altamente calificado y con conocimiento de nuevas tecnologías, para atender a la demanda de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento.

4.1.7 Plaza

Hasta el momento el señor Juan Alvarado ha decidido comenzar brindando sus servicios a domicilio a futuro retomará la decisión de contar con un local físico separado de su residencia de habitación.

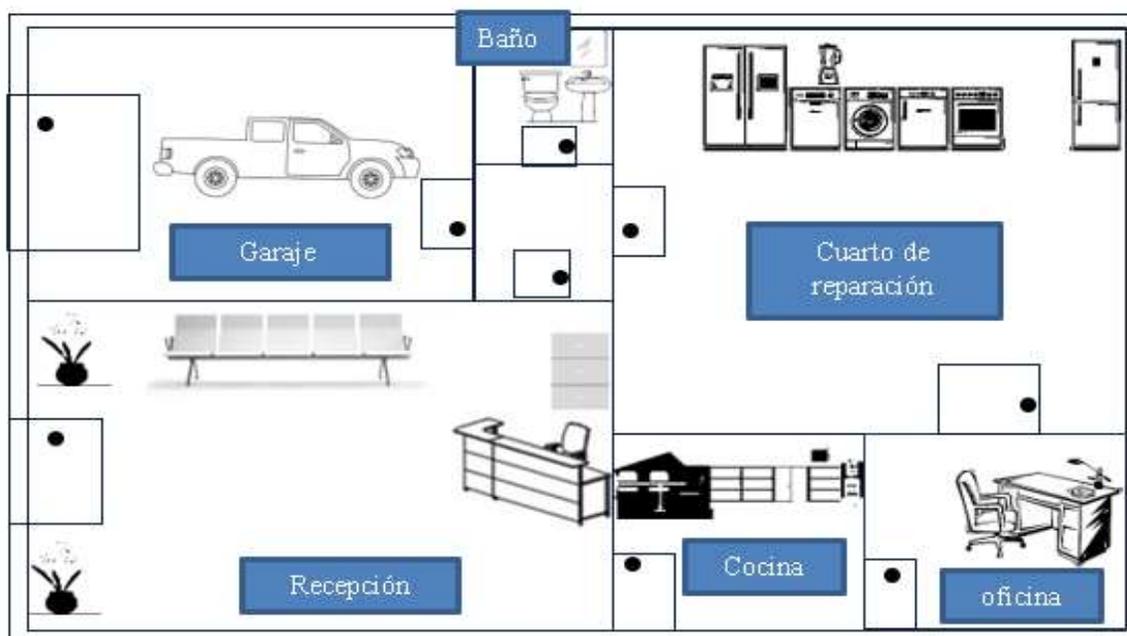
4.2 PROPUESTA ESTUDIO TECNICO

4.2.1 Localización del servicio

Uno de los factores que más influyen es la preferencia que tiene el consumidor, para que el nuevo negocio brinde el servicio, se plantearon dos opciones, servicio a domicilio o en las instalaciones del proveedor, a lo cual el 83% se inclinó más por el servicio a domicilio; cabe mencionar que a pesar de los resultados no se descarta la necesidad de contar con un espacio físico, a fin de establecer el nuevo negocio, que sea accesible en ubicación y acorte el tiempo, para la prestación del servicio.

4.2.2 Diseño y Distribución de las Instalaciones

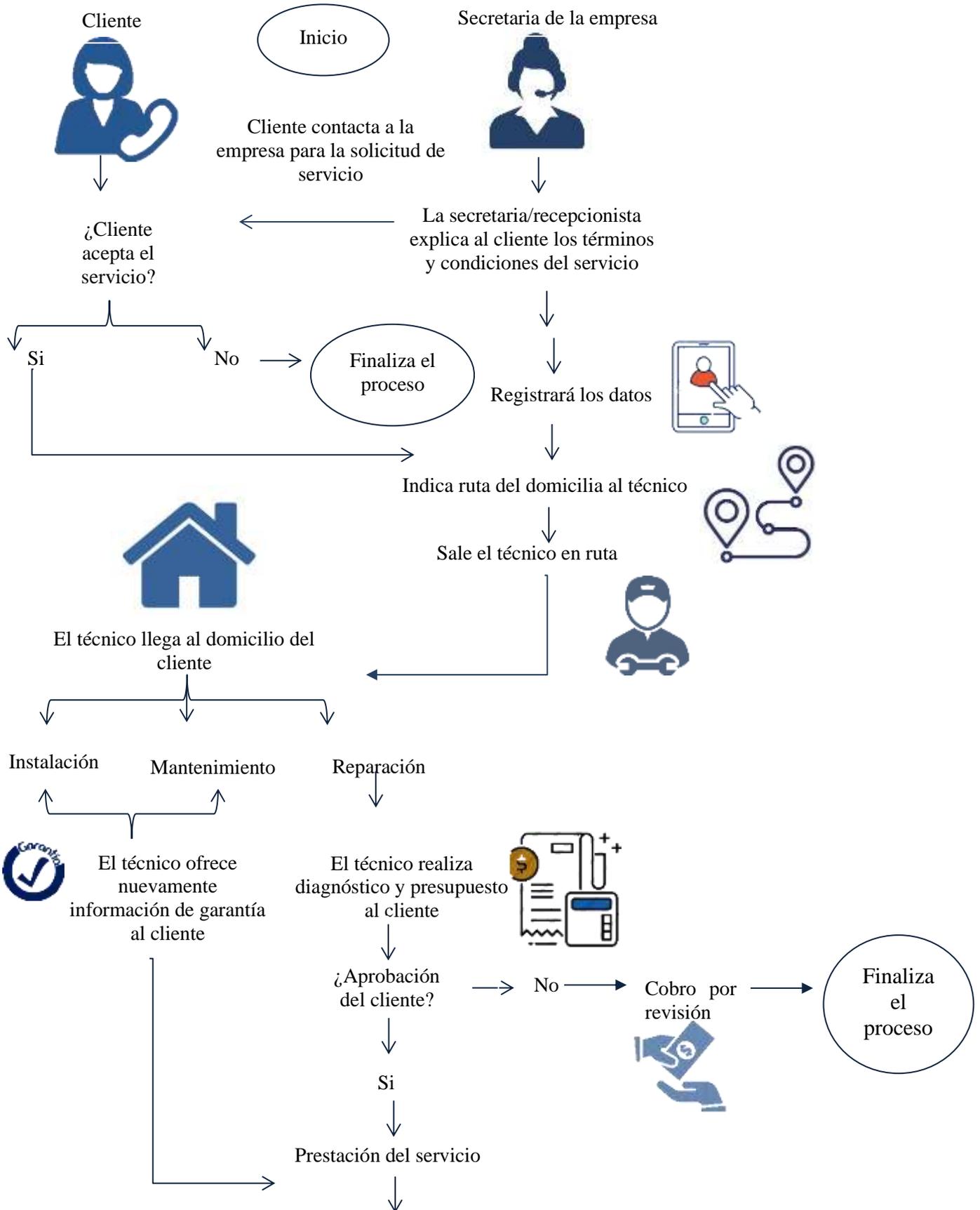
Se ha realizado el siguiente croquis como referencia de la distribución de las áreas para el funcionamiento del negocio, sin embargo, queda a discreción del inversionista la elección de la ubicación de sus instalaciones:

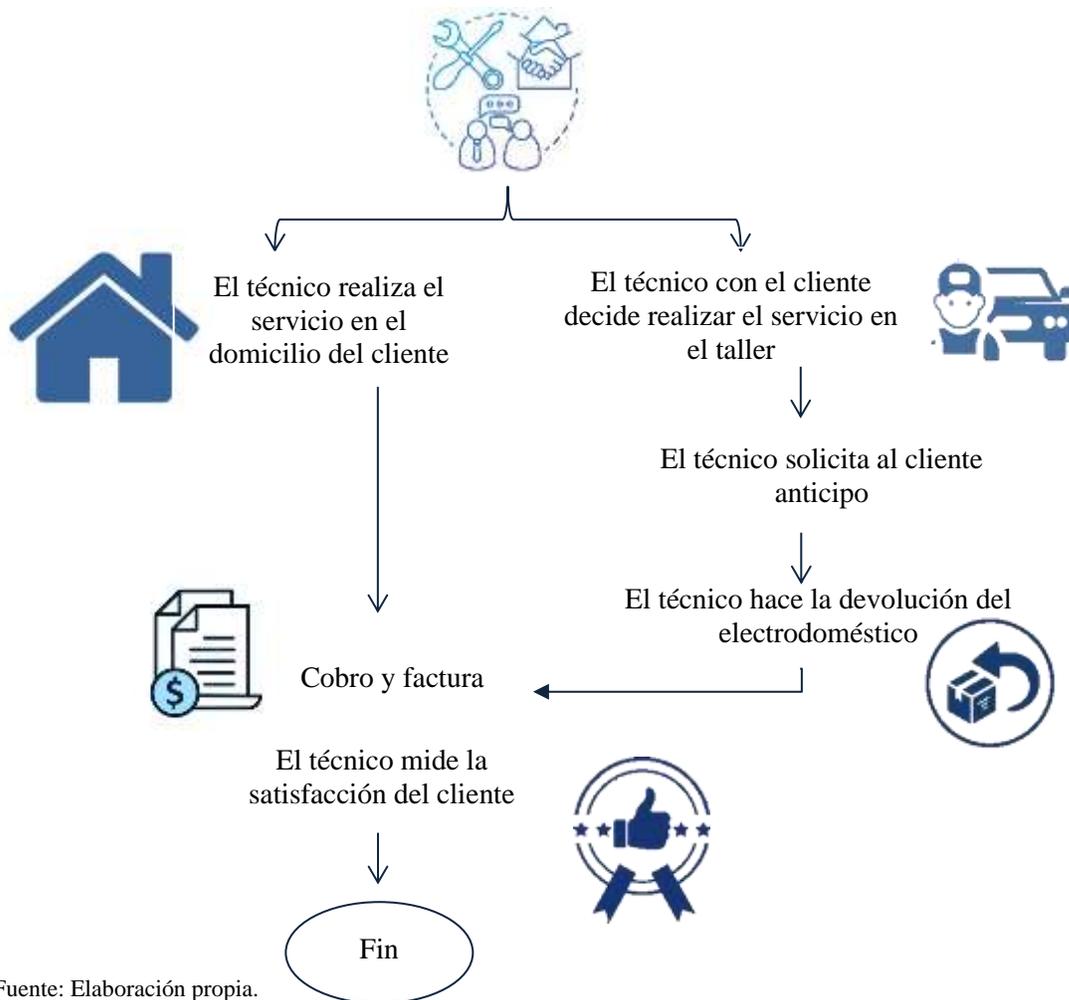


Fuente: Elaboración propia.

4.2.3 Ingeniería del servicio

Flujograma del proceso de prestación del servicio: Flujograma del proceso de prestación del servicio:





Fuente: Elaboración propia.

4.3 PROPUESTA ESTUDIO ORGANIZACIONAL

4.3.1 Filosofía Empresarial

Misión

Somos un negocio dedicado al servicio técnico de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos de línea blanca de las principales marcas y modelos, contamos con personal técnico calificado, para atender a sus necesidades desde la comodidad de su hogar, garantizado un servicio, de calidad, eficiente y oportuno, orientado a prolongar la vida útil de sus equipos, y cuidar su economía.

Visión

Ser reconocido como la primera alternativa de hogares que soliciten servicio técnico de instalación, mantenimiento y reparación de electrodomésticos de línea blanca, que satisfaga necesidades y de solución a problemas de sus equipos, acompañada de una atención de calidad, inmediata, garantizada y a precio justo.

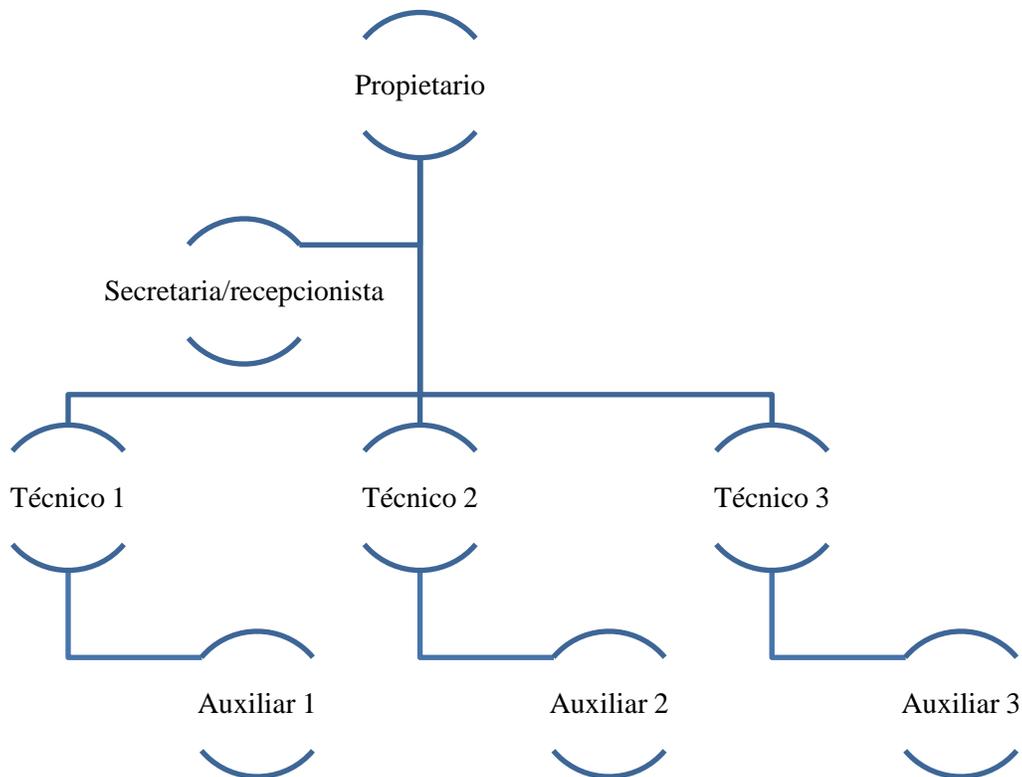
Valores

- ✓ Honestidad
- ✓ Amabilidad.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Dedicación.

4.3.2 Objetivos Estratégicos

- Adquirir solidez como empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos a equipos del hogar.
- Ser la primera alternativa de los hogares de las residenciales: Condado Santa Rosa I, Villa Veranda, y Los sueños.
- Lograr reconocimiento y posicionamiento en clientes por la satisfacción y atención de calidad brindada en el servicio.

4.3.3 Organigrama de la Empresa



Fuente: Elaboración propia.

4.4 PROPUESTA ESTUDIO LEGAL

4.4.1 Marco Jurídico que Constituye la Empresa

Una persona natural que desee ejercer una actividad comercial, industrial o de servicios, sin crear una sociedad, puede registrarse como: “**comerciante individual**” (Código de Comercio, artículos: 2 y 7).

4.4.2 Requisitos Legales

A continuación, se describe en forma breve los pasos que el negocio debe seguir, para formar parte del sistema mercantil de El Salvador, como una persona natural dedicada al comercio, industria o servicio.

El trámite que debe realizar en forma presencial de acuerdos a activos es **superior a US\$12,000.00** para constituir la empresa es el siguiente:

Tabla N°36: Trámite Presencial de Comerciante Individual, consolidado por Activo igual o superior a us\$12,000.00, por la inscripción en las Instituciones.

Pasos	24
Instituciones	Resumen del procedimiento Las instituciones a las que se debe ir son 10: 1. Ministerio de Hacienda (Centro de Servicios al Contribuyente) (x 3) 1 2 22 2. Contador público salvadoreño (x 4) 3, 4, 10, y 11 3. Instituciones bancarias (Pago de derechos CNR) 5 4. Registro de Comercio - Centro Nacional de Registros (x 4) 6, 7, 8 y 9 5. Instituto Salvadoreño del Seguro Social - Oficina Central 12 6. Ministerio de Trabajo y Previsión Social 14 7. AFP Crecer 15 8. AFP Confía 17 9. Alcaldía Municipal de San Salvador - Oficina Central (x 3) 19, 20 y 21 10. Imprentas autorizadas (x 2) 23 y 24
Resultado de procedimiento	14
Documentos que presenta	39
Total Costo Aproximado	\$177.39

Tiempo duración aproximado	5 a 25 días
Trámites y documentos que requiere	Debe obtener el NIT y la inscripción en la Alcaldía Municipal que le corresponde; además, debe tramitar el NCR y registrar sus libros contables y debe tramitar su Matrícula de Empresa y legalización del sistema contable

Fuente: Elaboración propia.

Inscripción de activo superior a US \$12,000 (Número total de pasos: 24)	Cantidad \$ US
1. Obtención número de NIT y IVA (2): Paso 1. Pagar NIT Paso 2. Obtener NIT e IVA	1.67
	Gratuito
2. Obtención de balance inicial (2): Paso 3. Solicitar elaboración de balance inicial Paso 4. Obtener el balance inicial	Gratuito
3. Obtención de matrícula de empresa y locales (5) Paso 5. Pagar derechos de registro Paso 6. Obtener ticket de turno Paso 7. Solicitar inscripción de matrícula de empresa y locales Paso 8. Obtener ticket de turno Paso 9. Obtener la inscripción de matrícula de empresa y locales	\$91.43
4. Legalización de sistema y libros contables (2) Paso 10. Solicitar legalización del sistema y libros contables Paso 11. Obtener sistema y libros contables	Gratuito
5. Inscripción como patrono en el ISSS (1) Paso 12. Obtener inscripción como patrono	Gratuito
6. Inscripción de establecimiento (2) Paso 13. Descargar formulario de solicitud Paso 14. Obtener constancia de inscripción de establecimiento	\$34.29

<p>7. Inscripción de la Empresa en una Administradora de Pensiones Inscripción en AFP Crecer (2)</p> <p>Paso 15. Solicitar inscripción como patrono</p> <p>Paso 16. Recibir confirmación de inscripción como patrono</p> <p>8. Inscripción en AFP CONFÍA y en SEPP (Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales) (2)</p> <p>Paso 17. Solicitar registro de empleador y usuarios del SEPP</p> <p>Paso 18. Recibir notificación de claves de usuarios</p>	<p>Gratuito</p>
<p>9. Inscripción en Alcaldía Municipal de San Salvador (3)</p> <p>Paso 19. Obtener formulario de trámites empresariales</p> <p>Paso 20. Presentar el formulario de trámites empresariales</p> <p>Paso 21. Obtener estado de cuenta</p>	<p>Gratuito</p>
<p>10. Obtención de autorización, para la elaboración de facturas y créditos fiscales, imprentas autorizadas (3)</p> <p>Paso 22. Obtener autorización, para la elaboración de correlativos</p> <p>Paso 23. Solicitar talonarios de facturas y créditos fiscales</p> <p>Paso 24. Obtener talonarios de facturas y créditos fiscales</p>	<p>\$74.58</p>

Fuente: Elaboración propia.

*Se incorporarán los gastos notariales al trámite anterior, para legalizar el funcionamiento del negocio: **\$482.32 (estimación).**

*Los gastos de inscripción de establecimiento se agregarán en caso de que el inversionista decida optar por la opción de brindar sus servicios en instalaciones físicas separadas de su residencia.

4.5 CIERRE DEL CAPITULO

En este capítulo, se elaboró la propuesta de factibilidad del proyecto de inversión para la Creación de una Empresa de Servicios de Instalación, Reparación, Mantenimiento y Venta de Repuestos de Línea Blanca, partiendo de un Estudio de Mercado, donde se establecieron las estrategias a implementar de acuerdo a las componentes del Marketing de las 7P'S, seguido de ello, el Estudio Técnico donde se propone la localización, la descripción de las instalaciones más adecuadas y el esquema de proceso, para una mejor prestación de los servicios.

Se propuso por medio del Estudio Organizacional una filosofía y los objetivos estratégicos en los cuales se regirán las operaciones del negocio, se determinó por medio del Estudio Legal, los pasos necesarios que debe llevarse a cabo para constituirse formalmente.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Este estudio de factibilidad concluye su viabilidad en los aspectos siguientes:

- Las condiciones del mercado son aptas, para poder iniciar con las operaciones de la empresa “Servicio Técnico para Línea Blanca- Juan Alvarado ”, dedicada a los servicios de instalación, mantenimiento, reparación, y venta de repuestos de línea blanca, la anterior afirmación se hace evidente en el análisis de la encuesta realizada a la población, ya que se demuestra un nivel de adaptación del 85%, la necesidad radica en que los jefes y jefas de hogar, habitantes de las residencias, Villa Veranda, Condado Santa Rosa I y Los Sueños, requieren del uso de estos equipos en el desarrollo de sus actividades diarias y recurren a terceros; y, que estos, logren y mantengan las condiciones óptimas para su funcionamiento.
- La empresa contará con una ubicación fija; sin embargo, su servicio tendrá un enfoque principalmente a domicilio, la anterior afirmación, se hace evidente en el análisis de la encuesta realizada ya que el 83% de la población que estaría interesada en contratar los servicios de un nuevo proveedor, manifestó que prefieren que el señor Alvarado, les visite y atienda en su residencia.
- Con respecto a la demanda insatisfecha de los servicios, que surge de comparar el cálculo de la demanda actual versus la oferta actual (ver tabla N°11) se determina, que la población muestra mayor inclinación hacia el servicio de instalación, debido a que actualmente la mayoría de los

electrodomésticos cuenta con guías específicas, para la forma adecuada de realizarla, considerando niveles de voltaje, espacios físicos, capacitación de uso.

- Según los resultados del análisis de la encuesta los servicios de instalación, mantenimiento y reparación que han sido prestados por técnicos particulares a la población en estudio, no es excelente, lo cual deja abierta la oportunidad de la prestación de un servicio por parte de la empresa “Servicio Técnico para Línea Blanca- Juan Alvarado”, que si logre superar las expectativas del cliente, tomando dos puntos que influyen en la calificación de este, la atención inmediata y encontrar la solución al problema que presenten los equipos con rapidez.
- Para llevar a cabo la operatividad de la empresa “Servicio Técnico para Línea Blanca- Juan Alvarado”, se requiere un espacio físico adecuado, a fin de atender todas las solicitudes de reparación y mantenimiento de los equipos de línea blanca a los usuarios que no puedan realizarse dentro de las residencias.
- Según la entrevista realizada al inversionista, manifestó como requiere que este organizada su empresa, de acuerdo con ello, se definió la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y el personal que necesita para empezar a operar.
- La empresa se constituirá siguiendo el procedimiento de Comerciante Individual, dedicada a la prestación de servicios, con un tamaño de Microempresa por el nivel de ingresos que alcanzará el primer año de su operación.
- La evolución de la tecnología en funcionalidad, la innovación de nuevos equipos y el lanzamiento de nuevas marcas, son los principales retos que la empresa debe afrontar, para mantenerse a la vanguardia en la prestación de sus servicios.
- Para la puesta en marcha se necesitará una inversión inicial de \$ 21,162.25, de los cuales el 40% se financiará con aporte del inversionista y el 60% restante por medio de crédito bancario a 8.5 años plazo.
- Desde el punto de vista financiero el proyecto de inversión es factible, ya que el flujo neto permite alcanzar un Valor Actual Neto (VAN) de \$ 38,497.47, una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 71.89% y una Relación de costo beneficio (RB/C) de 1.06, con lo que se logra no solo

la recuperación de la inversión en los dos primeros años de operación, sino también la obtención de una utilidad mínima, lo cual permite determinar que el proyecto es atractivo para el inversionista, sumado a ello el señor Alvarado cubrirá sus gastos de vida con el sueldo establecido dentro de la planilla laboral, ya que será él quien liderará la operación de su negocio. De acuerdo con estas variables se establece, que la empresa será rentable en un término de cinco años.

5.2 RECOMENDACIONES

A continuación, se establecen las recomendaciones siguientes:

- La empresa debe capacitar constantemente a su personal técnico, sobre la evolución de la tecnología, funcionalidad e innovación de nuevos equipos, para reparación y mantenimiento de línea blanca.
- La empresa deberá implementar promociones de descuento por cada tipo de servicio, para motivar a su cliente, a fin de buscar el crecimiento de la cartera y la expansión a otras residencias.
- Implementar el diseño y distribución de las áreas y el flujograma del proceso, para la atención al requerimiento de los servicios, el cual plantea en la Propuesta del Estudio Técnico.
- Se debe realizar un análisis en el costo de los repuestos, buscar alternativas para minimizarlos, de manera que el margen de rentabilidad crezca y con ello mejoren los demás indicadores de rentabilidad de la inversión.
- Para la constitución y puesta en marcha de la empresa “Servicio Técnico para Línea Blanca- Juan Alvarado”, es importante tomar en cuenta todos los aspectos en materia técnica, administrativa y legal, que se han desarrollado en este estudio.
- Es importante evaluar las tasas de interés que ofrecen las financieras, para optar por la mejor propuesta, de manera que se busque el mínimo costo financiero.
- Es indispensable cumplir con los presupuestos de Costos y Gastos y mantener las proyecciones de los ingresos, propuestos en el proyecto, para lograr alcanzar los indicadores de evaluación obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Guevara, J., López, J. and Quintanilla, E., 2009. El presupuesto maestro como una herramienta para la toma de decisiones financieras en la mediana empresa del municipio de San Salvador. [en línea] Ri.ues.edu.sv. disponible en: <<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11617/1/G%20939p.pdf>> [accedido 29 abril 2022].

FUSADES. 2020. Celebramos la Semana Global de Emprendimiento. [en línea] disponible en: <<https://fusades.org/index.php/contenido/celebramos-la-semana-global-de-emprendimiento>> [accedido 29 abril 2022].

Fersitec. 2019. Fersitec - ¿Cómo se clasifican los electrodomésticos? [en línea] disponible en: <<https://fersitec.com/clasificacion-electrodomesticos-por-linea/>> [accedido 29 abril 2022].

Digestyc. 2011. Clasificación de actividades económicas de El Salvador (CLAEES) BASE CIU 4.0. [en línea] disponible en: <<http://aplicaciones.digestyc.gob.sv/Clasificadores/Sistema/Documentos/DocumentoCLAEES.pdf>> [accedido 29 abril 2022].

Blog de Aunmasbarato.com. 2021. ¿Qué son los electrodomésticos de gama blanca? | Aunmasbarato. [en línea] disponible en: <<https://www.aunmasbarato.com/blog/electrodomesticos-de-gama-blanca/>> [accedido 29 abril 2022].

Guiasjuridicas.wolterskluwer.es. n.d. Emprendedurismo. [en línea] disponible en: <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjUwNjtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAZFREiDUAAAA=WKE#:~:text=Proceso%20de%20identificar%2C%20desarrollar%20y,ciertas%20condiciones%20de%20riesgo%20inherente.> [accedido 29 abril 2022].

Córdoba Padilla, M., 2021. Formulación y Evaluación de Proyectos. [en línea] Repositorio.uasb.edu.bo. disponible en: <<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1206/1/C%C3%B3rdoba-evaluaci%C3%B3n%20de%20eproyectos%20da%20ed.pdf>> [accedido 29 abril 2022].

GCFGlobal.org. n.d. Emprendimiento: La idea de negocio. [en línea] disponible en: <<https://edu.gcfglobal.org/es/emprendimiento/la-idea-de-negocio/1/>> [accedido 29 abril 2022].

Garnica González, J., n.d. Elaboración de Proyectos de Inversión. [en línea] Uaeh.edu.mx. disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icbi/asignatura/AAIngenieria/2014-2/elaboracion_de_proyectos-conceptos_generales.pdf> [accedido 29 abril 2022].

Asamblea.gob.sv. n.d. Código de Comercio. [en línea] disponible en: <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072920482_archivo_documento_legislativo.pdf> [accedido 29 abril 2022].

ANEXOS

Anexo N°1: Resultados de la Encuesta

Gráfico N°1
1-Género

Residenciales	Femenino	Masculino
Villa Veranda	23%	28%
Los Sueños	30%	10%
Condado Santa Rosa I	47%	62%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de las personas encuestadas en la Residencial Villa Veranda el 23% son del género femenino y el 28% son del género masculino.

-Del total de las personas encuestadas en la Residencial Los Sueños el 30% son del género femenino y el 10% son del género masculino.

-Del total de las personas encuestadas en la Residencial Condado Santa Rosa I el 47% son del género femenino y el 62% son del género masculino.

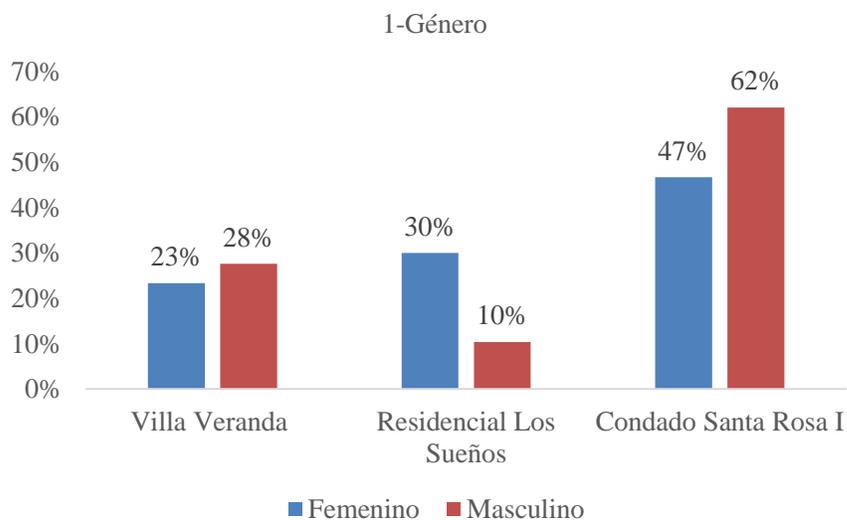


Gráfico N°2

2-Edad				
Residenciales	De 18 a 30 años	De 30 a 35 años	De 35 a 50 años	De 50 años a +
Villa Veranda	33%	25%	23%	25%
Los Sueños	0%	25%	29%	17%
Condado Santa Rosa I	67%	50%	48%	58%
Total general	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de las personas encuestadas en la Residencial Villa Veranda el 33% están en el rango de edad de 18 a 30 años, el 25% están en el rango de edad de 30 a 35 años, el 23% están en el rango de edad de 35 a 50 años y el 25% están en el rango de edad de 50 años a +.

-Del total de las personas encuestadas en la Residencial Los Sueños, 0% están en el rango de edad de 18 a 30 años, el 25% están en el rango de edad de 30 a 35 años, el 29% están en el rango de edad de 35 a 50 años y el 17% están en el rango de edad de 50 años a +.

-Del total de las personas encuestadas en la Residencial Condado Santa Rosa I, 67% están en el rango de edad de 18 a 30 años, el 50% están en el rango de edad de 30 a 35 años, el 48% están en el rango de edad de 35 a 50 años y el 58% están en el rango de edad de 50 años a +.

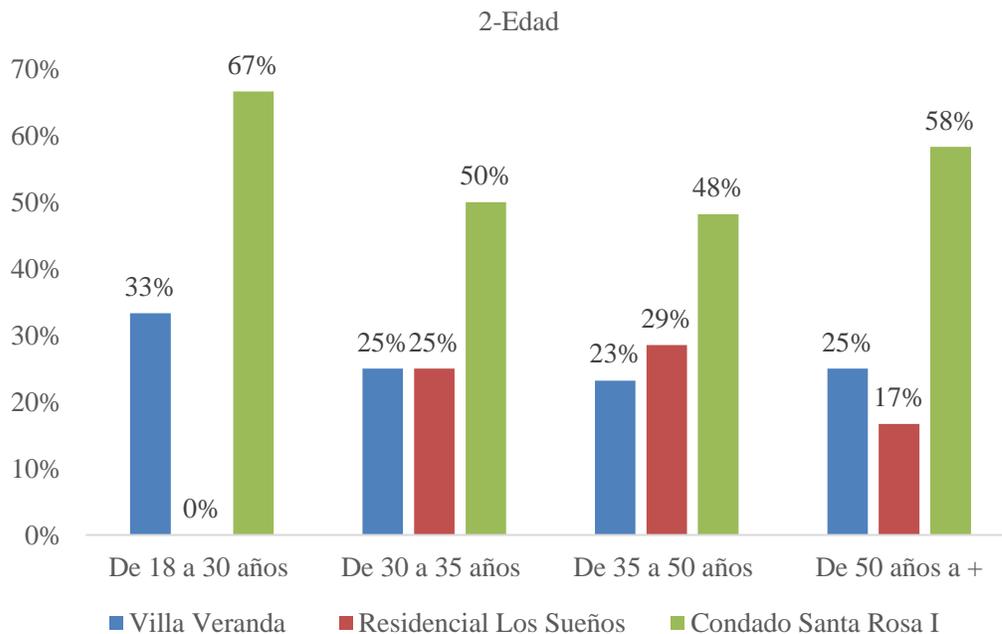


Gráfico N°3 y N°4

3- Zona Geográfica	
4-Departamento	
La Libertad	100%
Municipios	
Santa Tecla	76%
Nuevo Cuscatlán	24%
Residenciales	
Villa Veranda	25%
Los Sueños	24%
Condado Santa Rosa I	52%

Fuente: Elaboración propia.

-El 100% de los encuestados residen en el departamento de La Libertad.

-Del total de los encuestados el 76% residen en el municipio de Santa Tecla, y el 24% en el municipio de Nuevo Cuscatlán

-Del total de los encuestados que residen en el municipio de Santa Tecla el 25% son de la Residencial Villa Veranda y el 52% de la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que residen en el municipio de Nuevo Cuscatlán solo el 24% son de la Residencial Los Sueños.

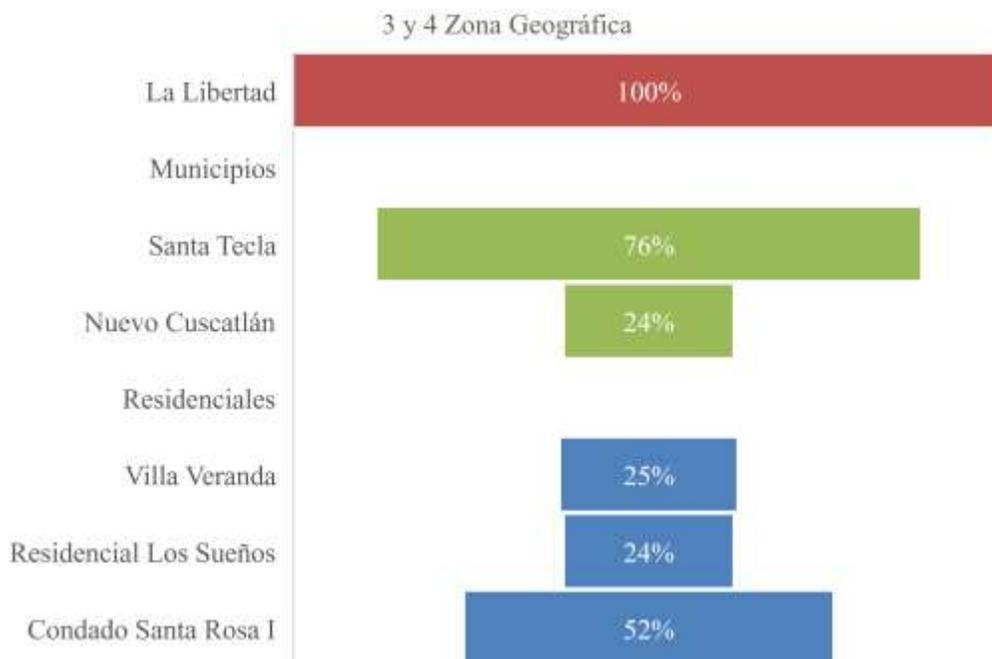


Gráfico N°5

5- Marque los tipos de electrodomésticos de línea blanca que utilizan en el hogar								
Residenciales	Lavadoras	Refrigeradoras	Licuadoras	Microondas	Cocinas	Secadoras	Lava Vajillas	Otros
Villa Veranda	25%	25%	25%	25%	25%	32%	33%	11%
Los Sueños	24%	24%	24%	24%	24%	32%	45%	56%
Condado Santa Rosa I	52%	52%	52%	52%	52%	36%	21%	33%
Total, general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron contar con lavadora el 25% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 24% a la Residencial Los Sueños, y el 52% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron contar con refrigeradora el 25% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 24% a la Residencial Los Sueños, y el 52% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron contar con licuadora el 25% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 24% a la Residencial Los Sueños, y el 52% a la Residencial Condado Santa Rosa I

-Del total de los encuestados que expresaron contar con cocina el 25% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 24% a la Residencial Los Sueños, y el 52% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron contar con secadoras el 32% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 32% a la Residencial Los Sueños y el 36% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron contar con lava vajillas el 33% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 45% a la Residencial Los Sueños, y el 21% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron contar otros electrodomésticos de línea blanca el 11% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 56% a la Residencial Los Sueños, y el 33% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

5-Marque los tipos de electrodomésticos de línea blanca que utilizan en el hogar

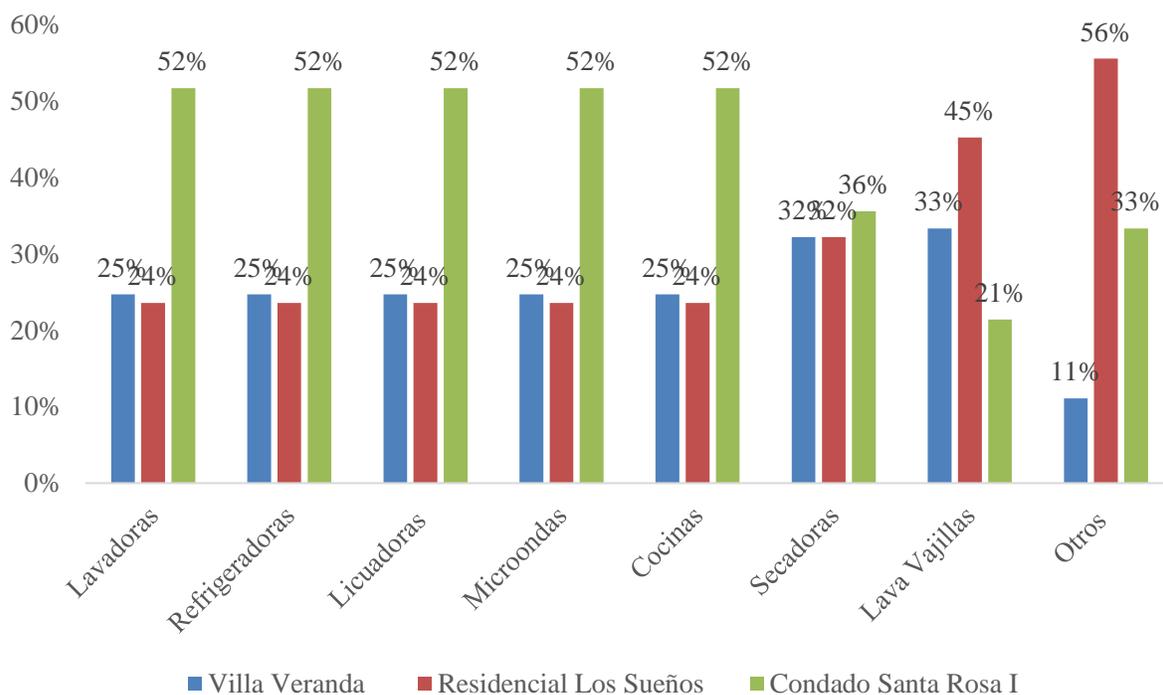


Gráfico N°6

6- ¿Cuál es la marca de electrodoméstico de línea blanca que posee en su vivienda?

Residenciales	Whirlpool	Mabe	General Electric	Frigidaire	Black & Decker	Otras	Oster	Cetron	Windmere
Villa Veranda	28%	25%	26%	30%	18%	0%	18%	13%	0%
Los Sueños	34%	21%	35%	33%	24%	22%	18%	38%	0%
Condado Santa Rosa I	38%	54%	39%	37%	58%	78%	65%	50%	100%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que Whirlpool es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, el 28% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 34% a la Residencial Los Sueños, y el 39% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que Mabe es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, el 25% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 21% a la Residencial Los Sueños, y el 54% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que General Electric es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, el 26% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 35% a la Residencial Los Sueños, y el 39% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que Frigidaire es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, el 30% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 33% a la Residencial Los Sueños, y el 37% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que Black & Decker es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, el 18% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 24% a la Residencial Los Sueños, y el 58% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que Oster es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, el 18% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 18% a la Residencial Los Sueños, y el 65% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que Cetron es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, el 13% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 38% a la Residencial Los Sueños, y el 50% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que Windmere es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños, y el 100% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que otra es la marca de electrodomésticos que posee en su vivienda, 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 22% a la Residencial Los Sueños, y el 78% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

6- ¿Cuál es la marca de electrodoméstico de línea blanca que posee en su vivienda?

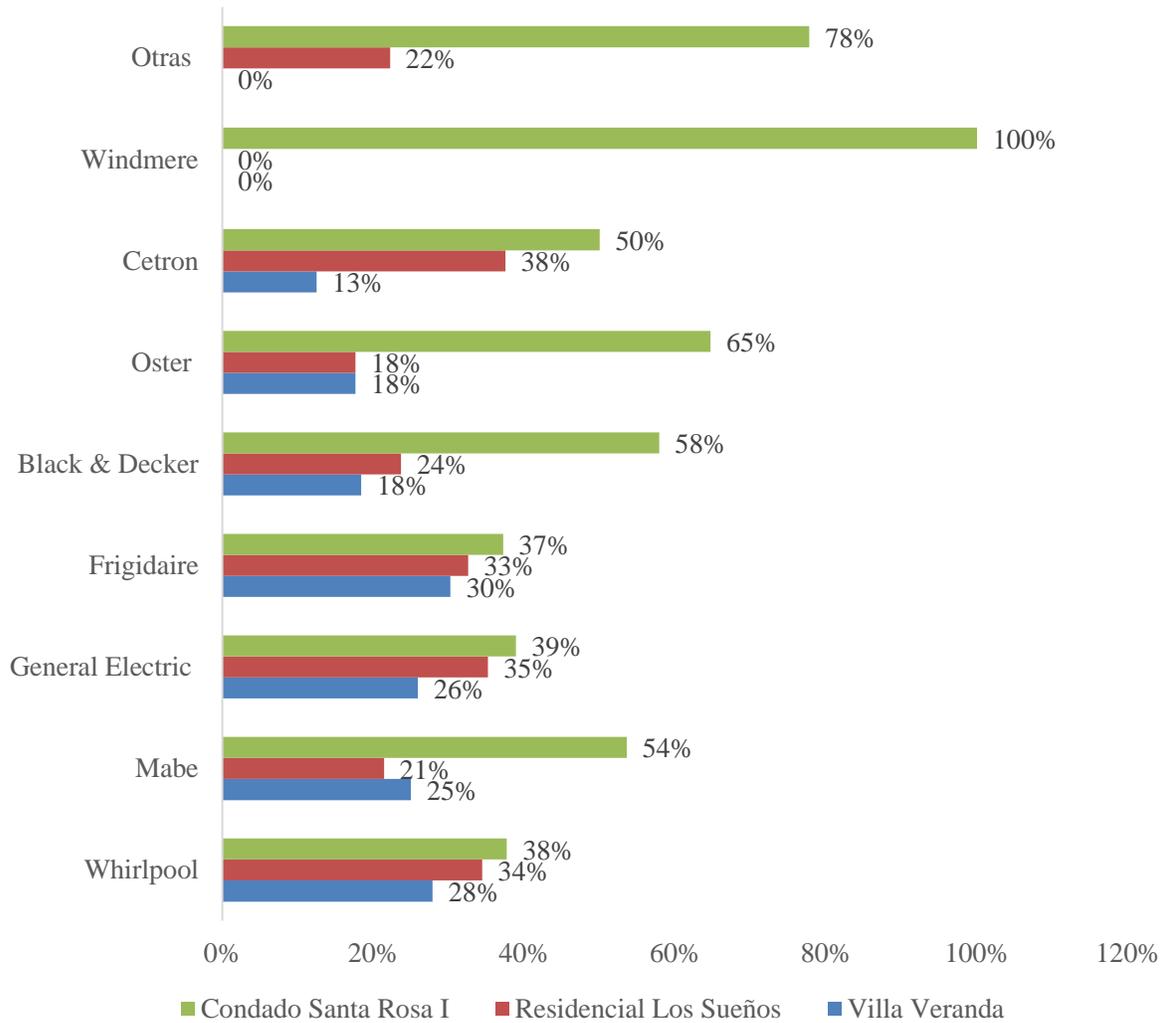


Gráfico N°7

7- ¿Con que frecuencia adquiere nuevos electrodomésticos de línea blanca?

Residenciales	Cada 5 años	Cada 3 años	Cada 2 años
Villa Veranda	24%	23%	50%
Los Sueños	31%	10%	25%
Condado Santa Rosa I	45%	67%	25%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada 5 años adquieren nuevos electrodomésticos de línea blanca el 24% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 31% a la Residencial Los Sueños y el 45% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada 3 años adquieren nuevos electrodomésticos de línea blanca el 23% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 10% a la Residencial Los Sueños y el 67% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada 2 años adquieren nuevos electrodomésticos de línea blanca el 50% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 25% a la Residencial Los Sueños y el 25% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

7- ¿Cuánto años de garantía poseen sus electrodomésticos de línea blanca?

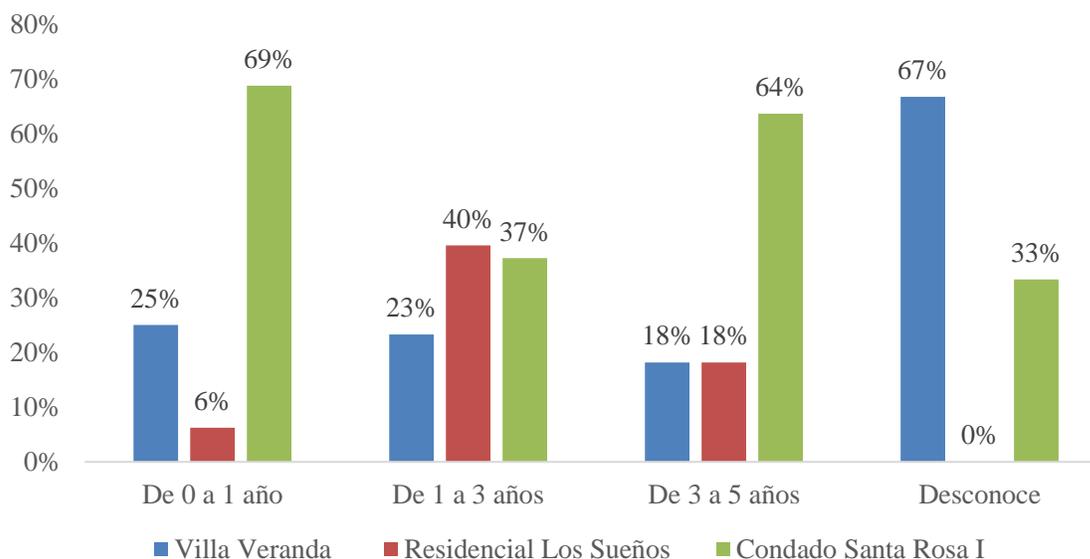


Gráfico N°8

8- ¿Cuánto años de garantía poseen sus electrodomésticos de línea blanca?				
Residenciales	De 0 a 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Desconoce
Villa Veranda	25%	23%	18%	67%
Los Sueños	6%	40%	18%	0%
Condado Santa Rosa I	69%	37%	64%	33%
Total general	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que de 0 a 1 año cuentan con garantía sus electrodomésticos de línea blanca el 25% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 6% a la Residencial Los Sueños y el 69% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que de 1 a 3 año cuentan con garantía sus electrodomésticos de línea blanca el 23% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 40% a la Residencial Los Sueños y el 37% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que de 3 a 5 año cuentan con garantía sus electrodomésticos de línea blanca el 18% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 18% a la Residencial Los Sueños y el 54% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que desconocen la garantía de sus electrodomésticos de línea blanca el 67% corresponde a la Residencial el Condado Santa Rosa I, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 33% a la Residencial Villa Veranda.

8- ¿Cuánto años de garantía poseen sus electrodomésticos de línea blanca?

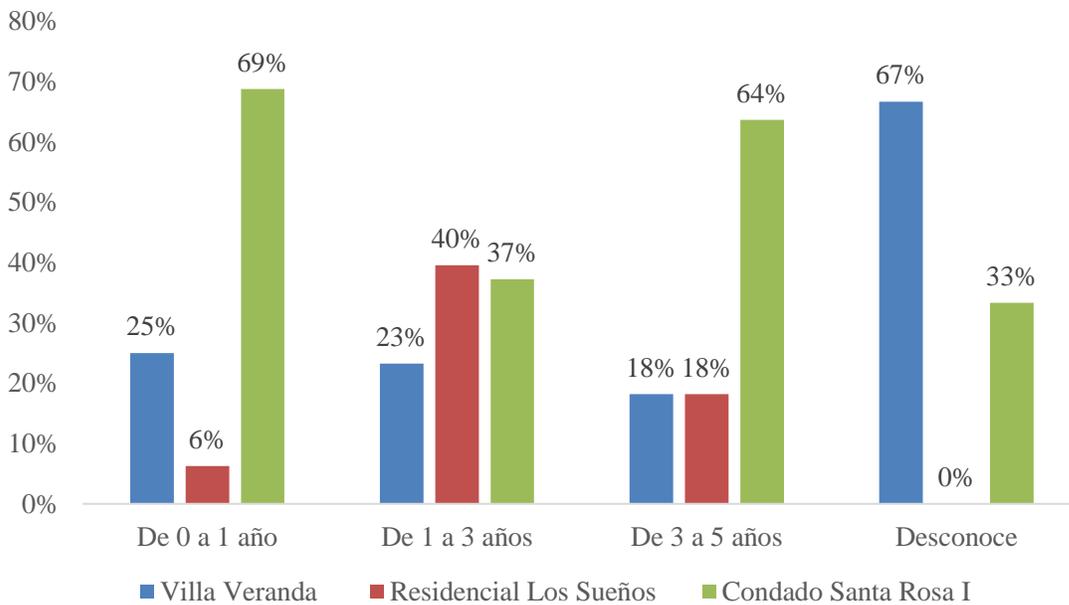


Gráfico N°9

9- ¿Ha contratado alguna vez el servicio de instalación de electrodoméstico de línea blanca?		
Residenciales	No	Sí
Villa Veranda	17%	29%
Los Sueños	7%	32%
Condado Santa Rosa I	77%	39%
Total general	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron haber contratado el servicio de instalación de línea blanca el 17% corresponde a la Residencial el Condado Santa Rosa, el 7% a la Residencial Los Sueños y el 77% a la Residencial Villa Veranda.

-Del total de los encuestados que expresaron no haber contratado el servicio de instalación de línea blanca el 29% corresponde a la Residencial el Condado Santa Rosa, el 32% a la Residencial Los Sueños y el 39% a la Residencial Villa Veranda.

9-¿Ha contratado alguna vez el servicio de instalación de electrodoméstico de línea blanca?

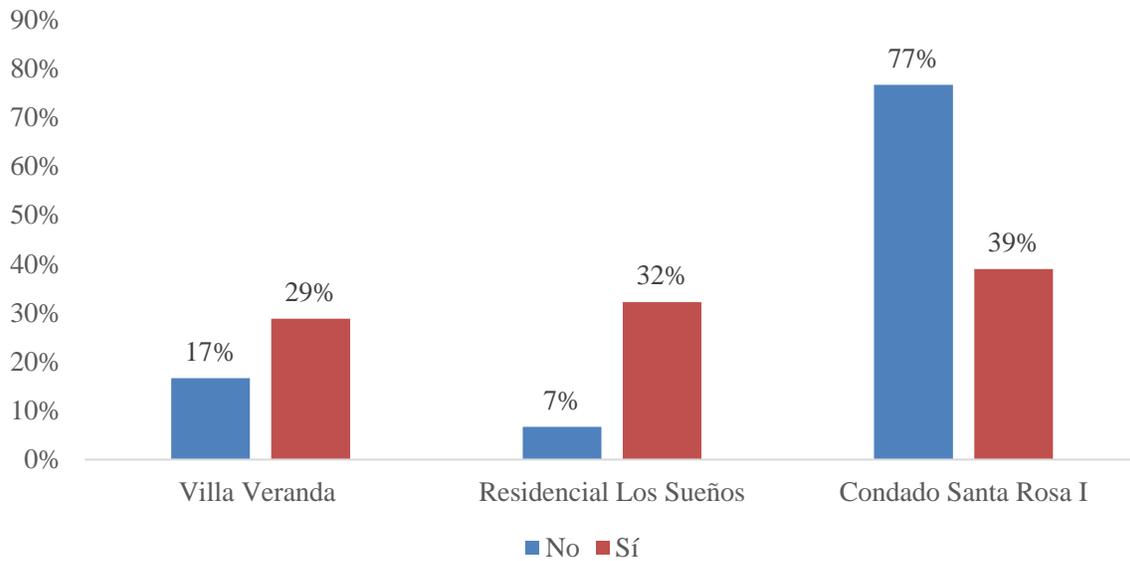


Gráfico N°10

10- ¿Cuánto ha pagado en promedio por el servicio de instalación de electrodoméstico de línea blanca?

Residenciales	Entre \$20 a \$50	Entre \$51 a \$100	Entre \$101 a \$150	Entre \$151 a \$200	Entre \$201 a \$250
Villa Veranda	29%	0%	33%	0%	100%
Los Sueños	33%	0%	44%	0%	0%
Condado Santa Rosa I	38%	100%	22%	100%	0%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pago entre \$20 a \$50 por el servicio de instalación de línea blanca el 29% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 33% a la Residencial Los Sueños y el 38% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$51 a \$100 por el servicio de instalación de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 100% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$101 a \$150 por el servicio de instalación de línea blanca el 33% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 44% a la Residencial Los Sueños y el 22% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$151 a \$200 por el servicio de instalación de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 100% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$201 a \$250 por el servicio de instalación de línea blanca el 100% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 0% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

10-¿Cuánto ha pagado en promedio por el servicio de instalación de electrodoméstico de línea blanca?

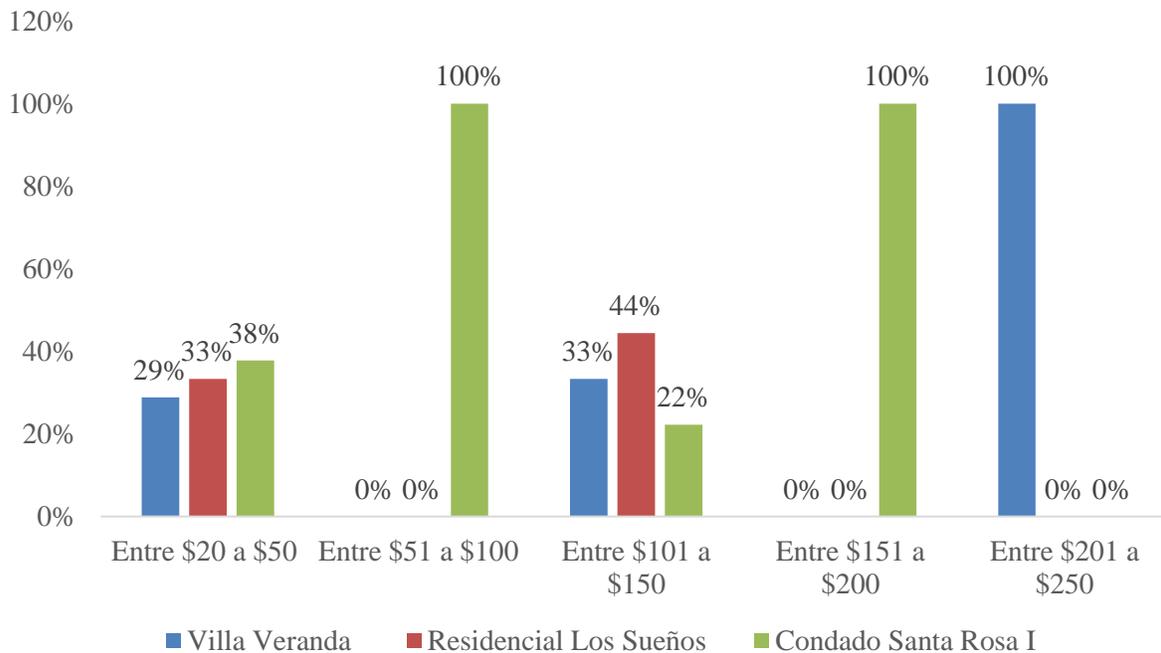


Gráfico N°11

11- ¿Con que frecuencia han presentado fallas o inconvenientes sus electrodomésticos de línea blanca?					
Residenciales	Cada año	Cada 2 años	Cada 3 años	Más de 3 años	No presentan falla
Villa Veranda	27%	45%	0%	0%	13%
Los Sueños	40%	5%	14%	11%	0%
Condado Santa Rosa I	33%	50%	86%	89%	88%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada año presentan fallas o inconvenientes sus electrodomésticos de línea blanca el 27% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 40% a la Residencial Los Sueños y el 33% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada 2 años presentan fallas o inconvenientes sus electrodomésticos de línea blanca el 45% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 5% a la Residencial Los Sueños y el 50% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada 3 años presentan fallas o inconvenientes sus electrodomésticos de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 14% a la Residencial Los Sueños y el 86% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que más de 3 años presentan fallas o inconvenientes sus electrodomésticos de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 11% a la Residencial Los Sueños y el 89% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que NO presentan fallas o inconvenientes sus electrodomésticos de línea blanca el 13% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 88% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

11-¿Ha contratado alguna vez el servicio de reparación de electrodoméstico de línea blanca?

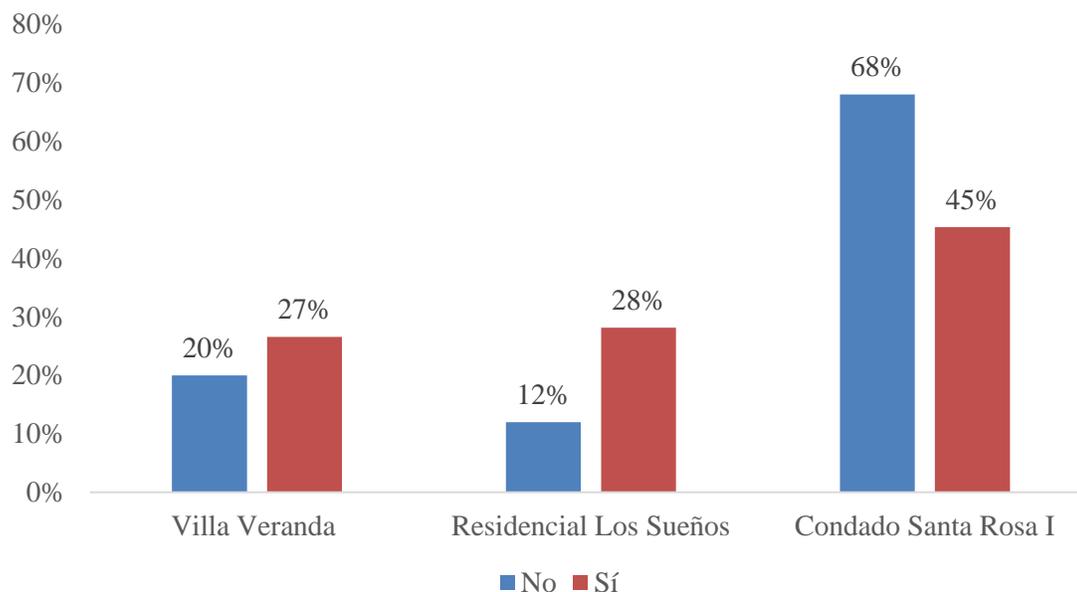


Gráfico N°12

12- ¿Ha contratado alguna vez el servicio de reparación de electrodoméstico de línea blanca?

Residenciales	No	Sí
Villa Verada	20%	27%
Los Sueños	12%	28%
Condado Santa Rosa I	68%	45%
Total general	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron haber contratado el servicio de reparación de línea blanca el 20% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 12% a la Residencial Los Sueños y el 68% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron no haber contratado el servicio de instalación de línea blanca el 27% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 28% a la Residencial Los Sueños y el 45% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

12-¿Ha contratado alguna vez el servicio de reparación de electrodoméstico de línea blanca?

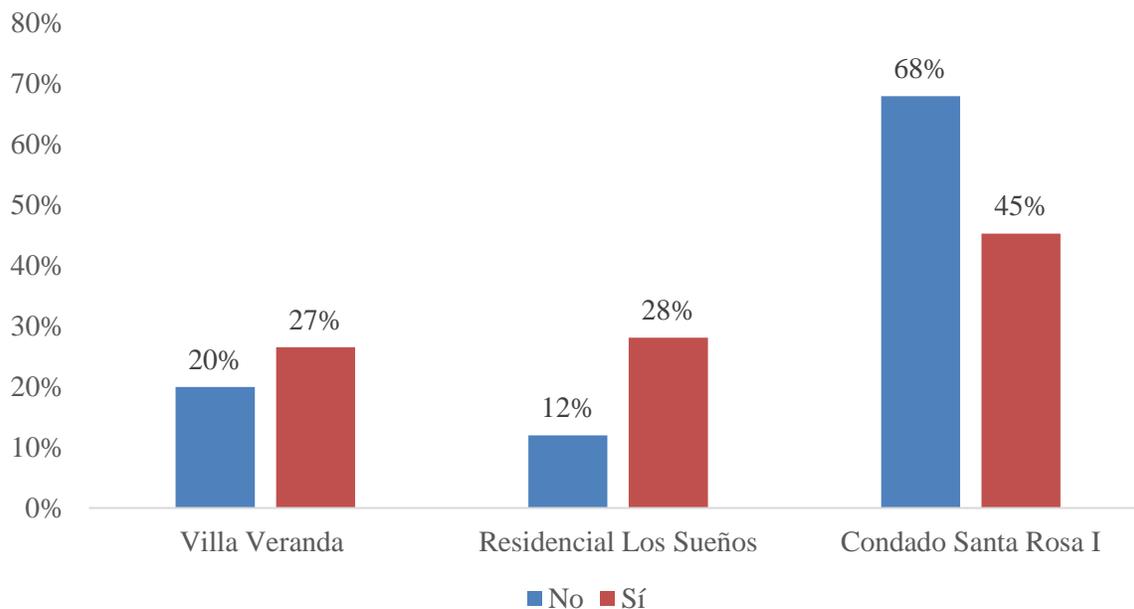


Gráfico N°13

13- ¿Cuánto ha pagado en promedio por el servicio de reparación de electrodoméstico de línea blanca?

Residenciales	Entre \$20 a \$50	Entre \$51 a \$100	Entre \$101 a \$150	Entre \$151 a \$200	Entre \$201 a \$300
Villa Veranda	38%	38%	26%	29%	50%
Los Sueños	0%	38%	35%	14%	0%
Condado Santa Rosa I	63%	25%	40%	57%	50%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

-Del total de los encuestados que expresaron haber pago entre \$20 a \$50 por el servicio de reparación de línea blanca el 38% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 63% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$51 a \$100 por el servicio de reparación de línea blanca el 38% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 38% a la Residencial Los Sueños y el 25% a la Residencial Condado Santa Rosa I

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$101 a \$150 por el servicio de reparación de línea blanca el 26% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 35% a la Residencial Los Sueños y el 40% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$151 a \$200 por el servicio de instalación de línea blanca el 29% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 14% a la Residencial Los Sueños y el 57% a la Residencial Condado Santa Rosa.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$201 a \$250 por el servicio de instalación de línea blanca el 50% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 50% a la Residencial Condado Santa Rosa.

13- ¿Cuánto ha pagado en promedio por el servicio de reparación de electrodoméstico de línea blanca?

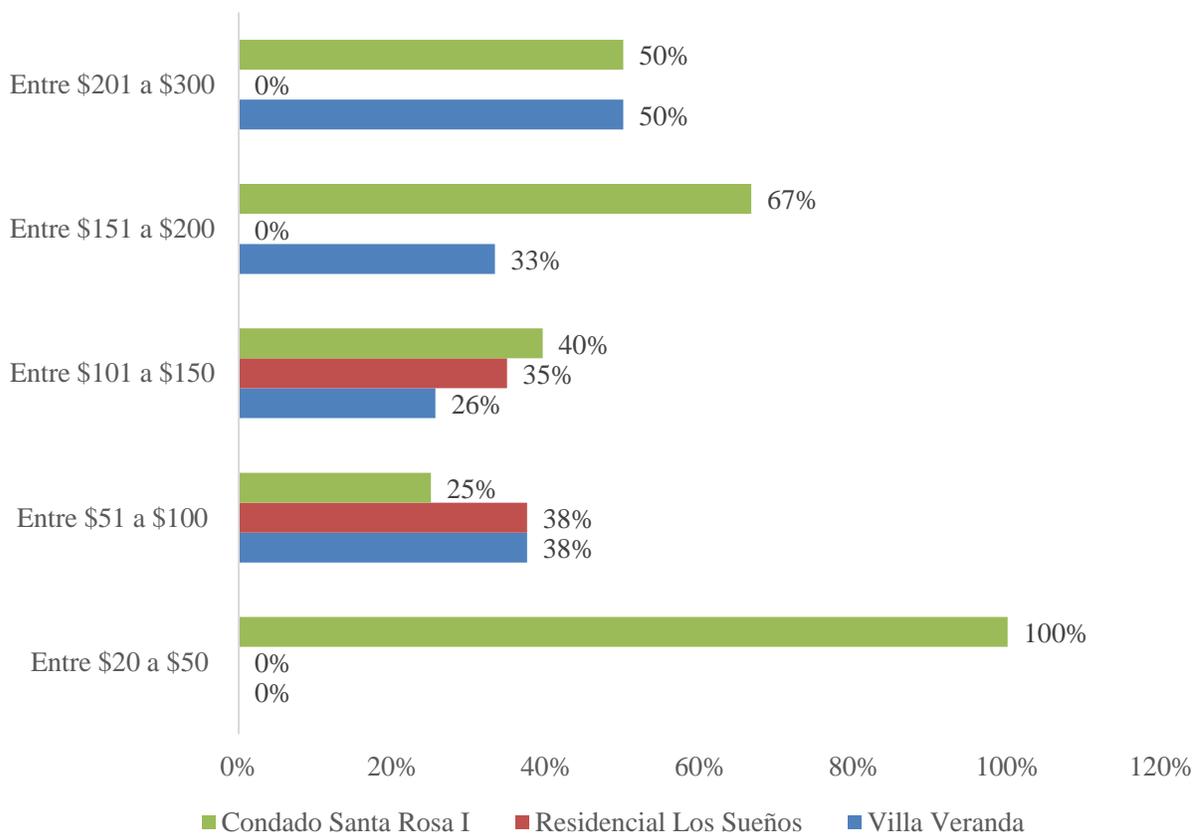


Tabla N°14

14- ¿Ha realizado alguna vez mantenimiento a sus electrodomésticos de línea blanca?		
Residenciales	No	Sí
Villa Veranda	14%	28%
Los Sueños	0%	31%
Condado Santa Rosa I	86%	40%
Total general	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron haber contratado el servicio de mantenimiento de línea blanca el 25% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 25% a la Residencial Los Sueños y el 50% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron no haber contratado el servicio de instalación de línea blanca el 24% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 21% a la Residencial Los Sueños y el 55% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

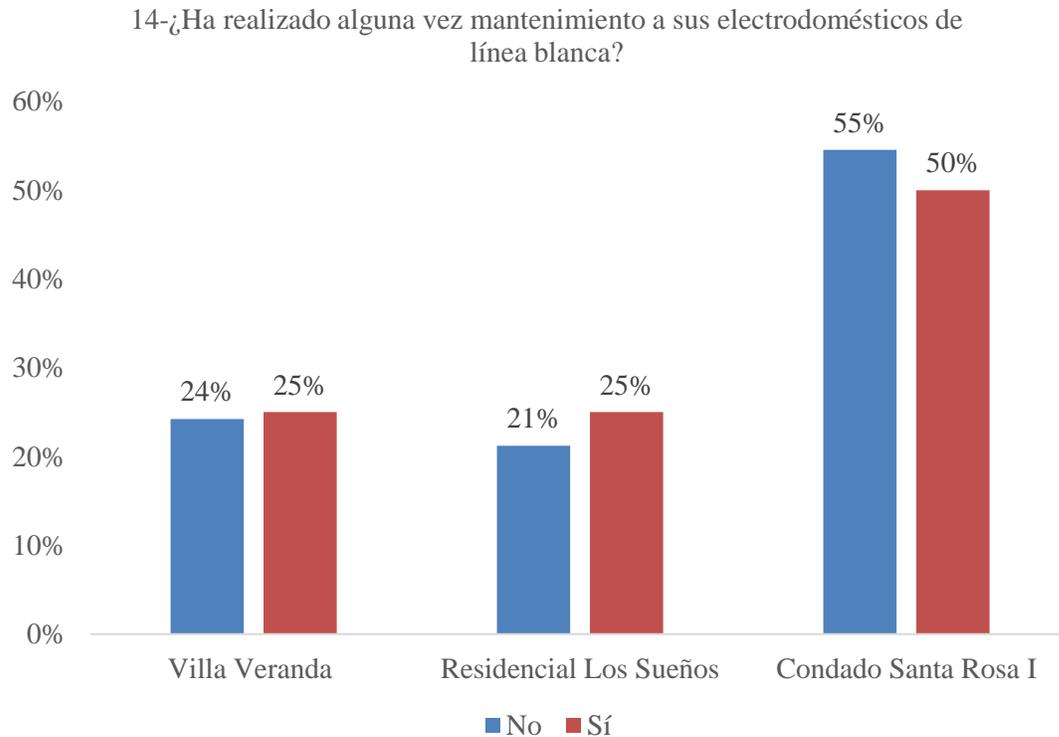


Gráfico N°15

15- ¿Con que frecuencia les ha realizado el mantenimiento a sus electrodomésticos de línea blanca?

Residenciales	Cada año	Cada 2 años	Cada 3 años
Villa Veranda	30%	29%	0%
Los Sueños	35%	14%	0%
Condado Santa Rosa I	35%	57%	100%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada año presentan realizan mantenimiento a sus electrodomésticos de línea blanca el 30% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 35% a la Residencial Los Sueños y el 35% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada 2 años presentan realizan mantenimiento el 29% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 14% corresponde a la Residencial Los Sueños, y el 57% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que cada 3 años realizan mantenimiento sus electrodomésticos de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 100% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

15-¿Con que frecuencia les ha realizado el mantenimiento a sus electrodomésticos de línea blanca?

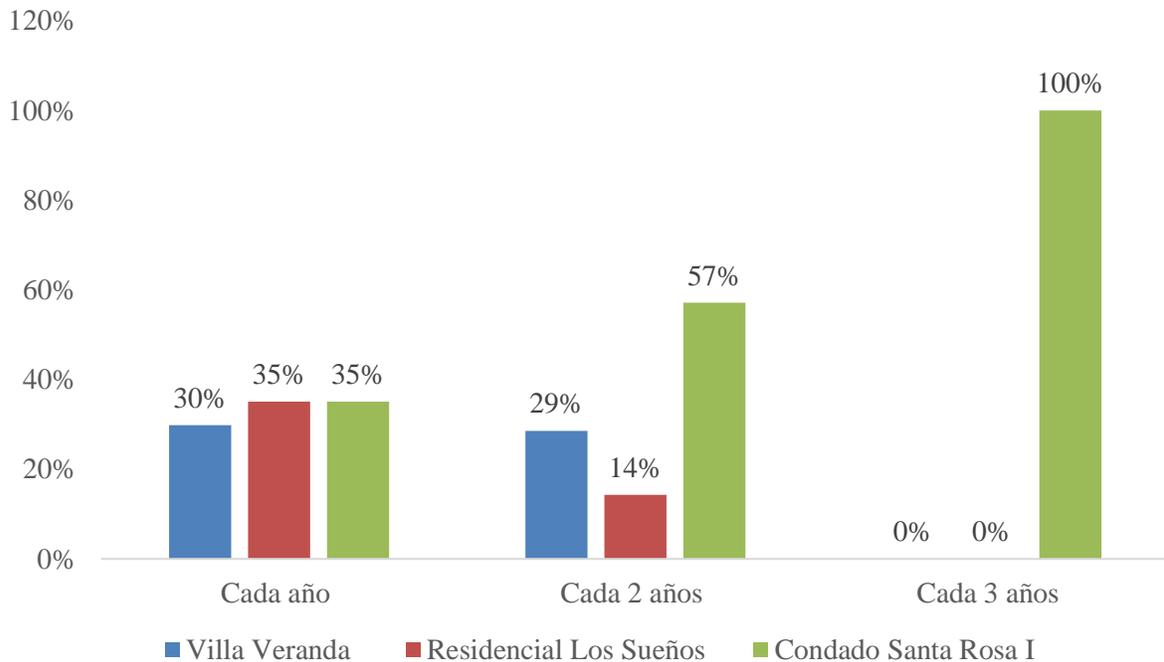


Gráfico N°16

16- ¿Cuánto ha pagado en promedio por el servicio de mantenimiento de electrodoméstico de línea blanca?					
Residenciales	Entre \$20 a \$50	Entre \$51 a \$100	Entre \$101 a \$150	Entre \$151 a \$200	+ de \$300
Villa Veranda	31%	28%	40%	0%	0%
Los Sueños	6%	44%	0%	50%	0%
Condado Santa Rosa I	63%	28%	60%	50%	100%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$20 a \$50 por el servicio de mantenimiento de línea blanca el 31% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 6% a la Residencial Los Sueños y el 63% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$51 a \$100 por el servicio de reparación de línea blanca el 28% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 44% a la Residencial Los Sueños y el 28% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$101 a \$150 por el servicio de reparación de línea blanca el 40% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 60% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$151 a \$200 por el servicio de instalación de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 50% a la Residencial Los Sueños y el 50% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron haber pagado entre \$201 a \$250 por el servicio de instalación de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 100% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

16- ¿Cuánto ha pagado en promedio por el servicio de mantenimiento de electrodoméstico de línea blanca?

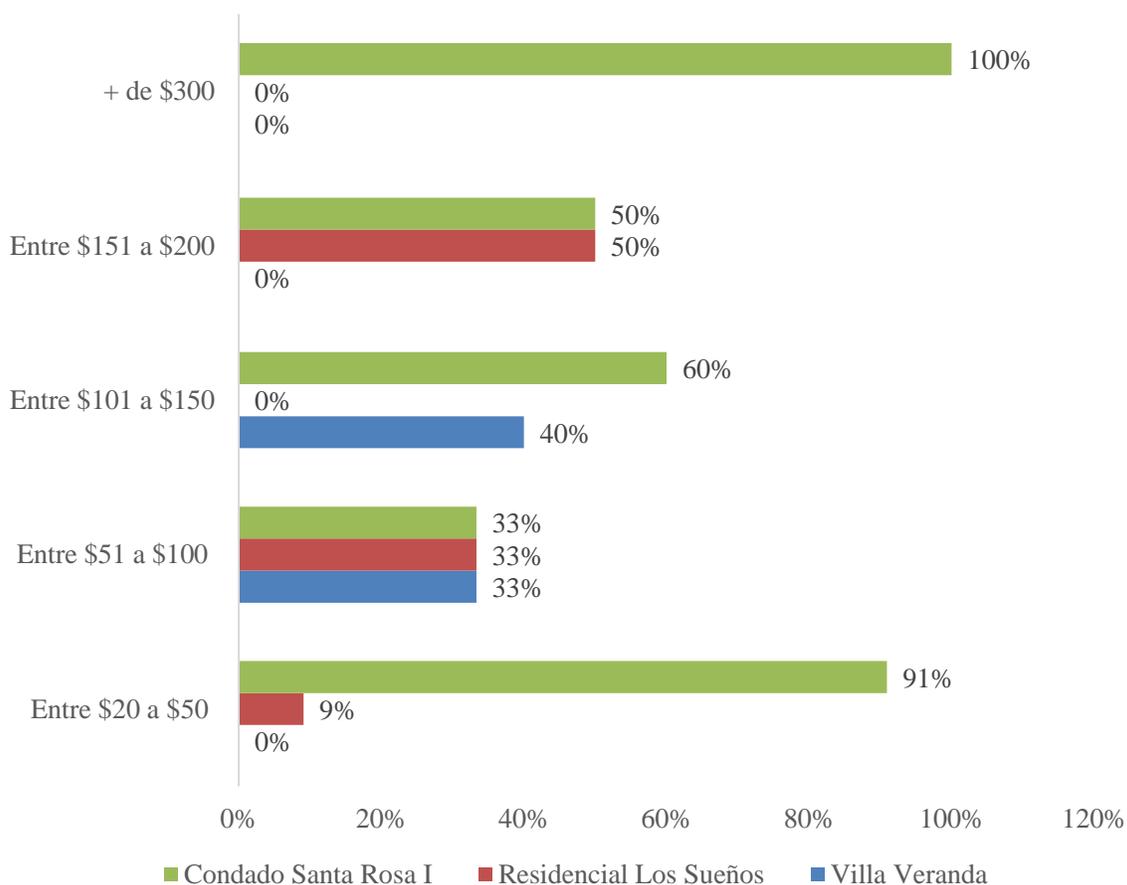


Gráfico N°17

17- ¿Cómo califica el servicio brindado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca?					
Residenciales	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
Villa Veranda	47%	28%	23%	0%	0%
Los Sueños	13%	36%	23%	25%	0%
Condado Santa Rosa I	40%	36%	55%	75%	100%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que calificaron como “excelente” el servicio contratado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca el 47% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 13% a la Residencial Los Sueños y el 40% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

- Del total de los encuestados que calificaron como “muy buena” el servicio contratado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca el 28% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 36% a la Residencial Los Sueños y el 36% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que calificaron como “buena” el servicio contratado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca el 23% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 23% a la Residencial Los Sueños y el 55% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que calificaron como “regular” el servicio contratado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 25% a la Residencial Los Sueños y el 75% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que calificaron como “mala” el servicio contratado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca el 0% corresponde a la Residencial el Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 100% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

17-¿Cómo califica el servicio brindado ya sea de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca?

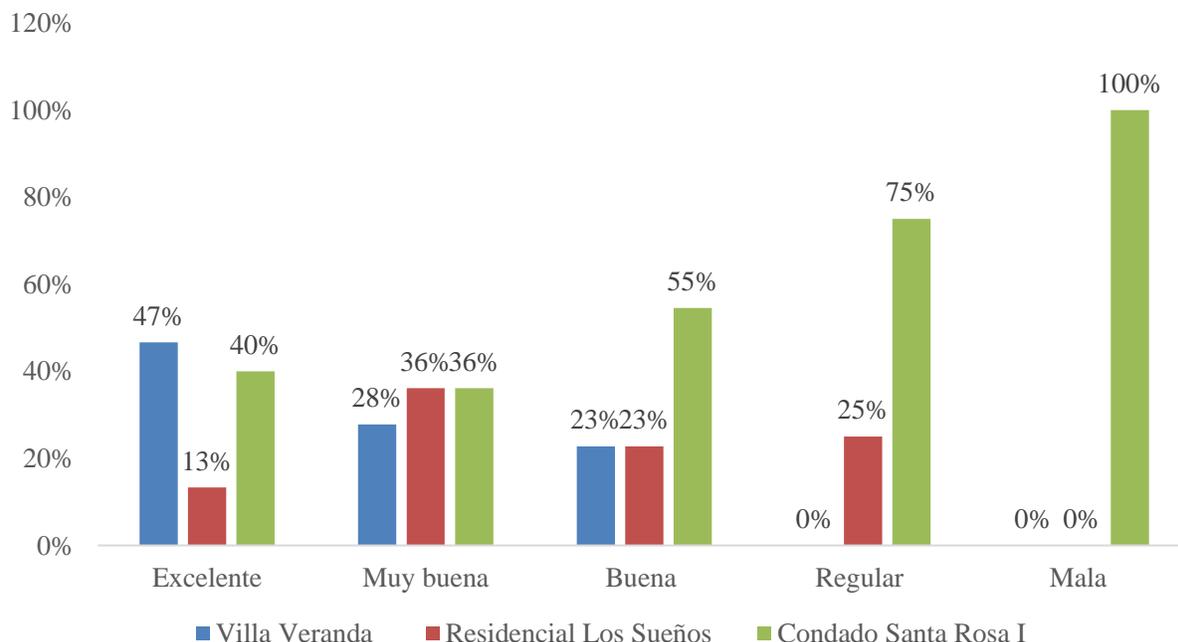


Gráfico N°18

18- ¿Quién le ha realizado los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de sus electrodomésticos de línea blanca?				
Residenciales	Técnico particular	Técnico de la empresa	Un familiar	Otro
Villa Veranda	27%	31%	33%	50%
Los Sueños	30%	15%	0%	50%
Condado Santa Rosa I	43%	54%	67%	0%
Total, general	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que un técnico particular es quien realiza algún de los servicios ya sea de instalación, reparación y manteamiento de los electrodomésticos de línea blanca el 27% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 30% a la Residencial Los Sueños y el 43% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que el técnico de la empresa es quién realiza algún de los servicios ya sea de instalación, reparación y manteamiento de los electrodomésticos de línea blanca el 31% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 15% a la Residencial Los Sueños y el 54% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que un familiar es quién realiza algún de los servicios ya sea de instalación, reparación y manteamiento de los electrodomésticos de línea blanca el 33% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 67% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que otra persona (recomendada) es quién realiza algún de los servicios ya sea de instalación, reparación y manteamiento de los electrodomésticos de línea blanca el 50% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 50% a la Residencial Los Sueños y el 0% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

18-¿Quién le ha realizado los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de sus electrodomésticos de línea blanca?

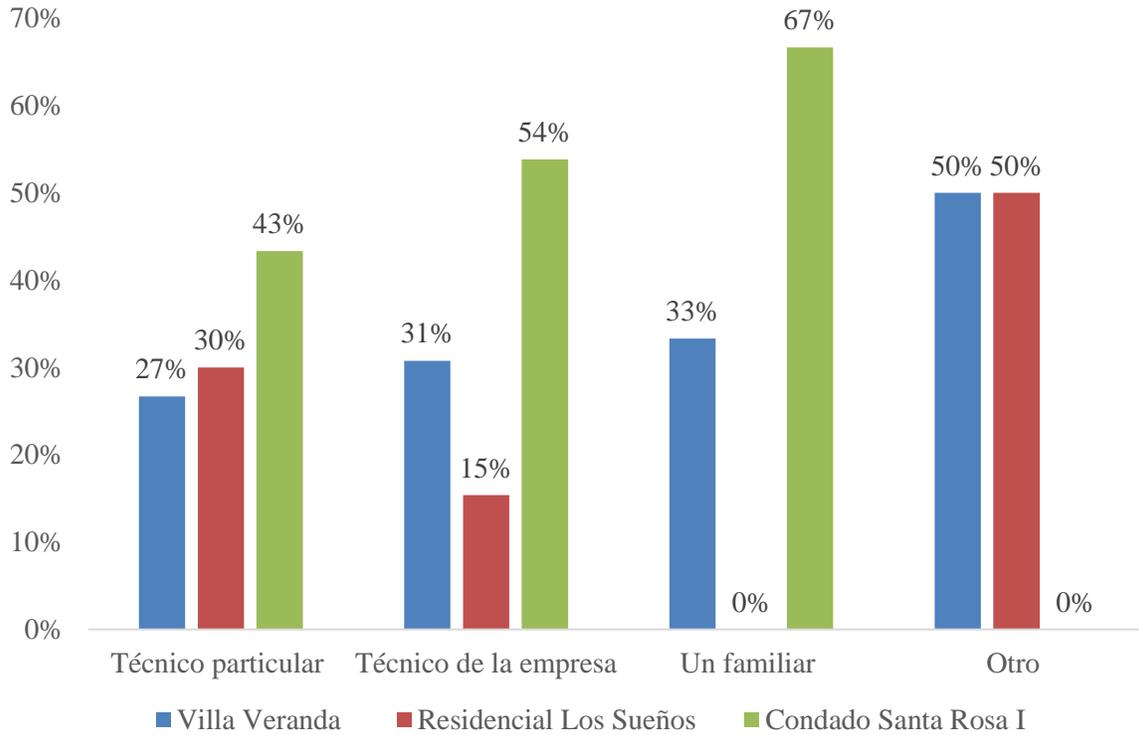


Gráfico N°19

19- ¿Estaría interesado en contratar un nuevo proveedor garantizado, que le ofrezca servicios de instalación, reparación, mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca?

Residenciales	No	Sí
Villa Veranda	31%	24%
Los Sueños	0%	28%
Condado Santa Rosa I	69%	49%
Total general	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron estar interesados en contratar un proveedor garantizado que le ofrezca servicios de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca el 31% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 69% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron NO estar interesados en contratar un proveedor garantizado que le ofrezca servicios de instalación, reparación y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca el 24% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 29% a la Residencial Los Sueños y el 49% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

19-¿Estaría interesado en contratar un nuevo proveedor garantizado, que le ofrezca servicios de instalación, reparación, mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca?

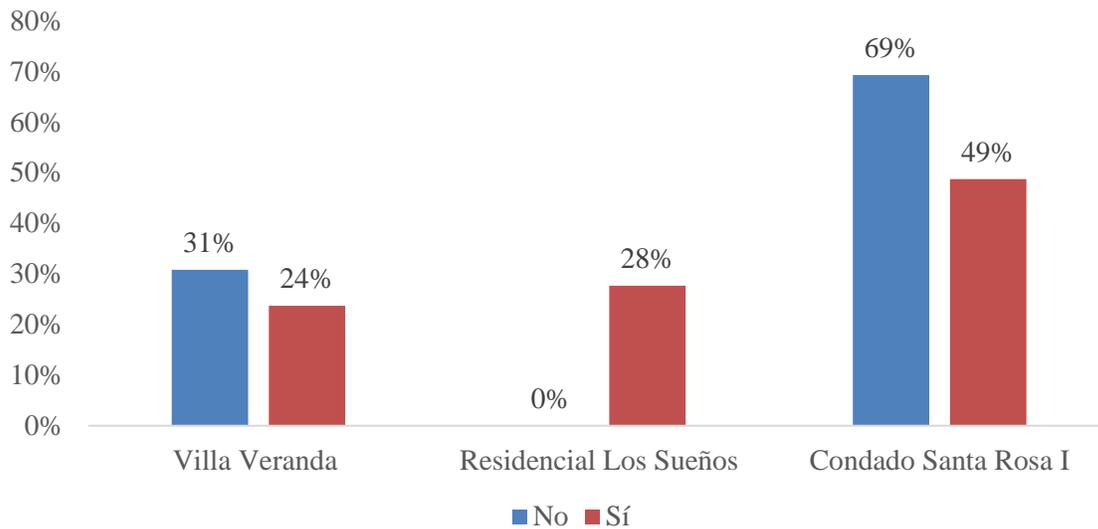


Gráfico N°20

20- ¿Qué esperaría usted obtener del servicio que le ofrezca el nuevo proveedor garantizado?

Residenciales	Encuentre la solución del problema con rapidez	Atención inmediata	Precios bajos	Otra
Villa Veranda	20%	20%	10%	25%
Los Sueños	33%	31%	20%	50%
Condado Santa Rosa I	47%	49%	70%	25%
Total general	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que “encuentre la solución del problema con rapidez” valor del servicio que ofrezca el nuevo proveedor garantizado, el 20% corresponde a la Residencial el Villa Veranda, el 33% a la Residencial Los Sueños y el 47% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que “atención inmediata” como valor del servicio que ofrezca el nuevo proveedor garantizado, el 20% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 31% a la Residencial Los Sueños y el 49% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que “precios bajos” como valor del servicio que ofrezca el nuevo proveedor garantizado, el 10% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 21% a la Residencial Los Sueños y el 70% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que “otra” como valor del servicio que ofrezca el nuevo proveedor garantizado, el 20% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 50% a la Residencial Los Sueños y el 25% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

20-¿Qué esperaba usted obtener del servicio que le ofrezca el nuevo proveedor garantizado?

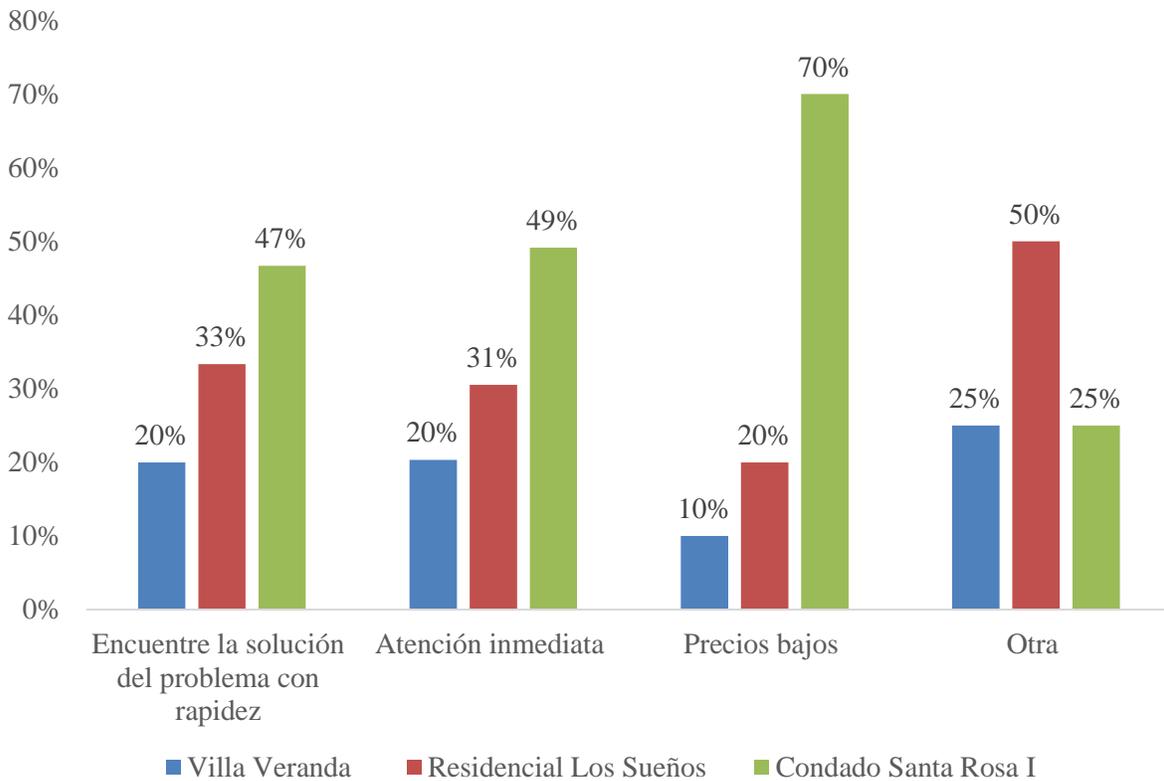


Gráfico N°21

21- ¿Cómo preferiría usted que el nuevo proveedor brinde el servicio?		
Residenciales	A domicilio	En las instalaciones del proveedor
Villa Veranda	24%	0%
Los Sueños	28%	0%
Condado Santa Rosa I	47%	100%
Total general	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

-Del total de los encuestados que expresaron que prefieren que “a domicilio” se brinde el servicio, el 24% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 28% a la Residencial Los Sueños y el 47% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que prefieren que “en las instalaciones del proveedor” se brinde el servicio, el 0% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 100% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

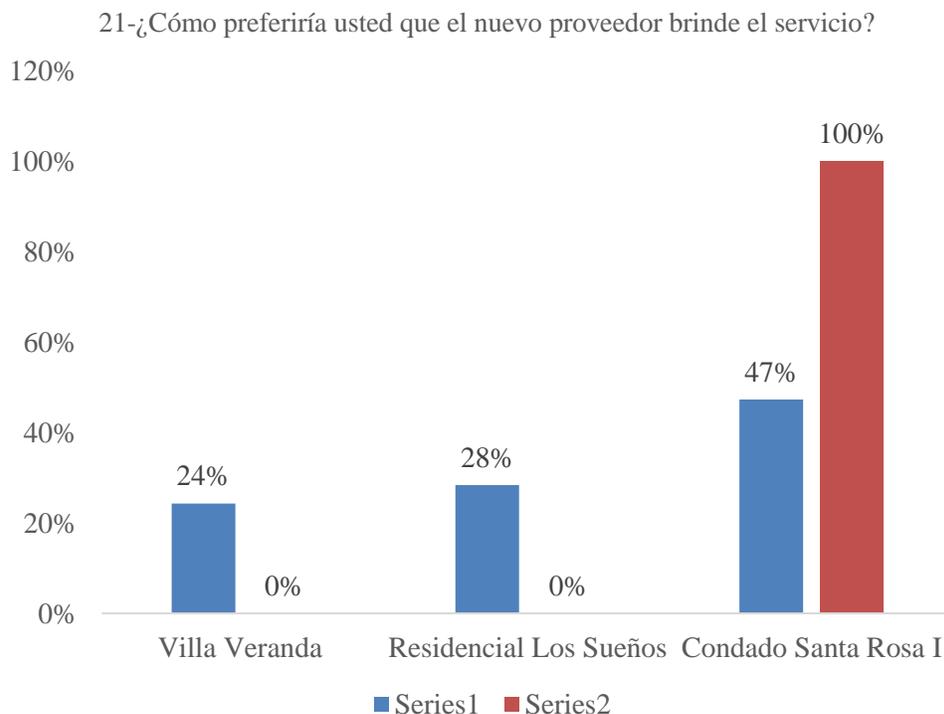


Gráfico N°22

22- ¿Por cuál medio de comunicación le gustará recibir información de los servicios ofrecidos por el nuevo proveedor garantizado?

Residenciales	Tarjeta de presentación	Redes sociales	Volantes	Otros
Villa Veranda	23%	14%	50%	24%
Los Sueños	30%	24%	0%	38%
Condado Santa Rosa I	48%	62%	50%	38%
Total, general	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

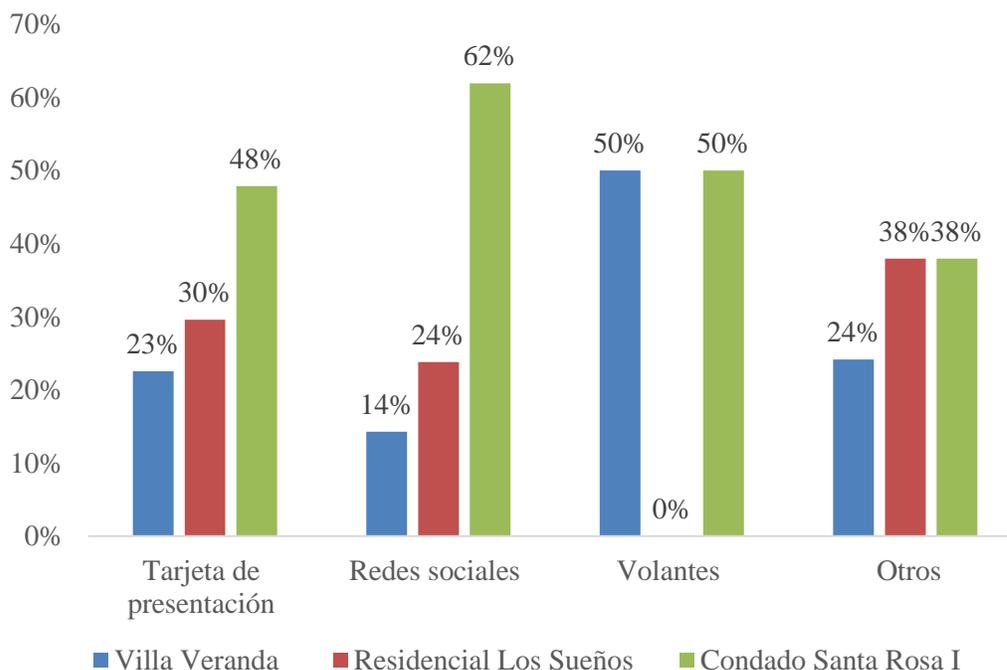
-Del total de los encuestados que expresaron que mediante “tarjeta de presentación” les gustaría recibir información de los servicios ofrecidos por el nuevo proveedor, el 23% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 30% a la Residencial Los Sueños y el 48% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que mediante “redes sociales” les gustaría recibir información de los servicios ofrecidos por el nuevo proveedor, el 14% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 24% a la Residencial Los Sueños y el 62% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que mediante “volantes” les gustaría recibir información de los servicios ofrecidos por el nuevo proveedor, el 50% corresponde a la Residencial Villa Veranda, el 0% a la Residencial Los Sueños y el 50% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

-Del total de los encuestados que expresaron que mediante “otros” les gustaría recibir información de los servicios ofrecidos por el nuevo proveedor, el 24% corresponde a la Residencial Villa Veranda el 38% a la Residencial Los Sueños y el 38% a la Residencial Condado Santa Rosa I.

22-¿Por cuál medio de comunicación le gustará recibir información de los servicios ofrecidos por el nuevo proveedor garantizado?



Anexo N°2: Resultados de Entrevista

1. ¿Qué lo motivo a invertir en un negocio propio?

La empresa donde labore por más de 16 años me despidió en agosto 2021, argumentando que era necesario recortar personal debido a la crisis por COVID-19, que les había afectado fuerte en las finanzas, intente colocarme en otra empresa, sin tener éxito, tengo 43 años y no poseo un título profesional, mis conocimientos son empíricos, con el dinero que recibí de mi indemnización he pensado invertir e iniciar un proyecto propio, aprovechas la oportunidad de contar con una base económica para fortalecer mis servicios de manera independiente.

2. ¿Por qué invertir en el rubro de servicio de instalación, mantenimiento, reparación y venta de repuestos de línea blanca?

Tuve la oportunidad de aprender sobre los servicios relacionados a línea blanca, es mi fuerte, es lo que sé hacer. Actualmente, en los hogares se cuenta con electrodomésticos que facilitan los quehaceres y mantenerlos en óptimas condiciones es sumamente necesario.

3. ¿Cuántos años de experiencia tiene en la prestación de los servicios?

Un poco más de 10 años.

4. ¿Actualmente cuantos clientes posee?

Clientes estables en promedio 40, en su mayoría se ubican en residenciales.

5. ¿Actualmente cuantos servicios es capaz de brindar al día?

Con la ayuda del auxiliar puedo realizar 4 instalaciones, 6 reparaciones y 3 manteamientos diarias

6. ¿Quiénes son sus principales proveedores de repuestos e insumos para la prestación de los servicios?

Electofix, Mobiplus, Fixcenter, Relesa, Serviplus, FrioAire y Distribuidora Granada, todas S.A de C.V
Repuestos de la Torre (pertenece a una persona natural)

7. ¿A que marcas de electrodomésticos ha dado el servicio mantenimiento o de reparación?

Whirlpool, LG, Daewoo, Samsung, Black & Decker, General Electric, Frigidaire, Westinghouse, Oster y Acros.

8. ¿Cuáles son sus fuentes de financiamiento para la inversión?

Capital Propio inicialmente y acompañado a eso, se estima acudir a una institución financiera, que apoye a emprendedores y tramitar un crédito bancario.

9. ¿Cuál es su proyección a corto y mediano plazo del negocio?

En el corto plazo ordenarme, de manera que pueda representar un negocio formal, crecer mi cartera de clientes, incursionar en nuevas residenciales.

En un mediano plazo, prestar mis servicios a nivel de empresas y ser importador de los repuestos necesarios para la prestación del servicio.

Poder crecer 1.5% anual sería lo ideal.

10. ¿Cuenta usted con ayuda de otra persona para brindar sus servicios?

Si, con un auxiliar que cuenta con los conocimientos básicos. En ocasiones para solventar problemas me apoyo en otros técnicos dedicados al mismo servicio.

11. ¿Cuenta con el espacio adecuado para brindar sus servicios o para realizar su trabajo?

De momento no, los servicios se brindan a domicilio, cuando se requiere una reparación o mantenimiento que requiere espacio físico o adecuado para el manejo de químicos, traslado el equipo hasta mi casa de residencia o busco un espacio en la residencia donde pueda trabajar.

12. ¿Dónde y Cómo realiza el trabajo?

Retomando la pregunta anterior, el servicio es prestado en su mayoría a domicilio, me contactan por teléfono, llamada o WhatsApp, me comentan que necesitan, solicito datos específicos del equipo (marca, modelo), inclusive fotos o videos, con esto evalúo el tipo de repuesto y las herramientas que voy a necesitar, programo la visita, realizo el diagnóstico final y presento presupuesto, el cliente puede o no aceptarlo, en el caso de no aceptarlo cobro la visita realizada, en el caso de que lo acepta, procedemos con el servicio, depende de la cantidad a cobrar, solicito anticipo para compra de repuestos o costeo con mis propios recursos, recibo pagos por transferencia electrónica, cheque o en efectivo.

13. ¿Sabe usted cual es el proceso se seguir para formalizar o registrar su empresa?

Se que necesito registrarme como contribuyente de IVA en Hacienda, para poder emitir créditos fiscales y facturas. Lo demás no lo sé.

14. ¿Qué quiere ofrecerles a sus clientes al brindarle sus servicios?

Un servicio de calidad, garantizado, a un precio justo.

Respecto al precio depende de cada servicio, puesto que para instalación el cobro ronda entre \$20 a 60\$, para el mantenimiento entre \$50 a \$100 y por reparación entre \$100 a \$150.

15. ¿Cómo quiere que su empresa sea percibida por sus clientes?

Como la primera alternativa para solicitar los servicios de instalación, reparación y mantenimiento de sus equipos de línea blanca

16. ¿Ha pensado en cuál será su propuesta de valor de su negocio?

Capacidad de respuesta ágil y oportuna a la solicitud del servicio

17. ¿Por qué eligió las residenciales Villa Veranda? ¿Condado Santa Rosa I y los Sueños para la realización del estudio?

La mayoría de los clientes a los cuales se les brinda el servicio actualmente, son habitantes de los municipios de Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla; sin embargo, en estas tres residenciales solo se cuenta con un cliente por cada una, el interés fundamental es evaluar si existe la posibilidad de ganar más clientes en esas residenciales.

Anexo N°3: Requisición de materiales y equipo

Tabla N°1: Requerimiento de Maquinaria

Nombre	Descripción técnica	Proveedor	Marca	Unidad
Báscula Electrónica		FREUND	MODELO L-PCR-40L	1
Equipo para soldaduras de remache		FREUND	MODELO SG100	1
Compresor para aplicación de pintura		EPA	MODELO 2HP BBT	1

Pistola para aplicación de pintura		EPA	MODELO 2HP BBT	1
------------------------------------	---	-----	----------------	---

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°2: Requerimiento de Equipo

Nombre	Descripción técnica	Proveedor	Marca	Unidad
Laptop		WALKMART	DELL	1
Impresora		WALKMART	DELL	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3: Requerimiento de Mobiliario

Nombre	Descripción técnica	Proveedor	Marca	Unidad
Silla Ejecutiva		EPA	MALI	1

Escritorio		OFFICE DEPOT	MODELO: 2813	1
Archivero		OFFICE DEPOT	MODELO: MT-CA3W	1
Estante		OFFICE DEPOT	MODELO: R5 C	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°24 Requerimiento de Vehículo

Nombre	Descripción técnica	Proveedor	Marca	Unidad
Vehículo	 NISSAN FRONTIER 2004	Definido por el Inversionista	NISSAN	1

Fuente: Elaboración propia.