



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN,
DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
CONSULTORA DEDICADA A PROVEER SERVICIOS DE ASESORÍA,
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS EN EL ÁREA DE
IPC, UBICADA EN LA ZONA DE GUARENAS-GUATIRE ESTADO
MIRANDA.**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en
Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos, presentado por:
Bracho Oñate, Emilton Joel, CI 17.589.855**

**Asesorado por:
Ávila Dos Santos, Rafael José.**

Caracas, Febrero de 2018

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
COMITÉ DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN DE
PROYECTOS**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
CONSULTORA DEDICADA A PROVEER SERVICIOS DE ASESORÍA,
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS EN EL ÁREA DE
IPC, UBICADA EN LA ZONA DE GUARENAS-GUATIRE ESTADO
MIRANDA.**

**Trabajo Especial de Grado, para optar al Título de Especialista en
Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos, presentado por:
Bracho Oñate, Emilton Joel, CI 17.589.855**

**Asesorado por:
Ávila Dos Santos, Rafael José**

Caracas, Febrero de 2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a DIOS, el cual me ha dado las fuerzas para salir adelante.

A mis Padres, que me apoyaron y que todavía estoy recogiendo el fruto de las buenas raíces que sembraron en mí.

A mi hermano que aunque está lejos me brindo mucho apoyo durante todo este tiempo.

A todo el grupo de la UMA_PDGP_2016, excelentes todos, me quedé con muchos amigos.

AGRADECIMIENTOS

A mis Padres por el apoyo.

A mi tutor académico, Rafael Ávila por el conocimiento y la guía que me brindo en el desarrollo de este trabajo especial de grado.

A los profesores Ana Julia Guillen y Jorge Velazco por ese esfuerzo único, especial que han dado para que todos en el postgrado saquen a feliz término nuestros proyectos de grado.

A todos los entrevistados que aunque sus tiempos son limitados me dieron esos minutos necesarios.

ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA CONSULTORA DEDICADA A PROVEER SERVICIOS DE ASESORÍA, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE PROYECTOS EN EL ÁREA DE IPC, UBICADA EN LA ZONA DE GUARENAS-GUATIRE ESTADO MIRANDA.

Autor: Bracho Oñate, Emilton Joel
Asesor: Ávila Dos Santos, Rafael José
Año: 2018

RESUMEN

La presente investigación plantea un estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de IPC, ubicada en la zona de Guarenas-Guatire estado Miranda, a fin de evaluar la viabilidad tanto técnica-operativa como financiera. El estudio se enmarcó en la modalidad de investigación evaluativa, con base en una exploración de campo, se consultó una muestra probabilística seleccionada por el método de selección aleatoria simple, sobre el grado de aceptación y la percepción que tendría sobre este concepto específico. Los resultados de la investigación se fundamentaron en un estudio de mercado, determinando la situación de las empresas con respecto a la creación de una consultora de servicios en dicha región. Para ello, se utilizó la técnica de recolección de datos de encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario para identificar las tendencias de oferta y demanda del mercado para la comercialización de los servicios. Seguidamente un estudio técnico y operativo, para establecer aspectos como la localización y el tamaño del proyecto. Por último, la evaluación económica-financiera, en la cual se estimó la inversión inicial necesaria, las fuentes de financiamiento u obtención de fondos, se determinaron los ingresos por ventas de servicios y costos derivados para la operación de la empresa, todo esto para conocer la rentabilidad del proyecto y finalmente aceptar o rechazar el mismo.

Palabras clave: Factibilidad, Evaluación económica, Investigación, Estudio de Mercado, Consultora de servicios

Línea de Trabajo: Factibilidad Financiera y Social.

Nomenclatura UNESCO: (53) Ciencias Económicas, (5311) Organización y Dirección de Empresas, (531106) Gestión Financiera

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
LISTA DE ACRONIMOS Y SIGLAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6
ALCANCE Y DELIMITACIÓN.....	7
Delimitación Temporal.....	7
Delimitación Espacial.....	7
Contexto en el que se Sitúa el Problema.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
ANTECEDENTES.....	8
BASES TEÓRICAS.....	12
La empresa.....	12
Emprendedor.....	12
Consultoría.....	12
Proyecto.....	13

Servicios.....	13
Características de los servicios	14
Gerencia del servicio.....	16
Sector de servicios	16
Plan de Negocio	17
Estudio de Factibilidad	17
Estudio de Mercado	18
Demanda.....	18
Análisis de la demanda	19
Estimación de la Demanda.....	20
Oferta.....	20
Análisis de la competencia	20
Estudio Técnico.....	21
Localización del Proyecto.....	21
Determinación de la Organización Humana y Jurídica	22
Estudio Económico-Financiero	22
Valor Presente Neto	22
Tasa Interna de Retorno.....	23
Periodo de Recuperación	23
Análisis de Sensibilidad	23
BASES LEGALES	25
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Extraordinario N° 5.908, 2009).....	25
Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (<i>Gaceta Oficial</i> N° 6.076, 2012).....	25

Código de Comercio (Gaceta Oficial N° 39.623, 2011).....	25
Ley de protección del Consumidor (Gaceta Oficial N° 37.930, 2004).	26
Ley de Competencia (Gaceta Oficial N° 34.880, 1992).....	26
Código tributario (Gaceta Oficial N° 6.152, 2014).....	26
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	30
TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN E INTERPRETACIÓN....	32
La Observación en la Investigación	33
La Entrevistas.....	34
La Encuesta	34
FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
Fase 1:	35
Fase 2:	35
Fase 3:	35
Fase 4:	35
Fase 5:	36
Fase 6:	36
ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO.....	37
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	38
ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.....	40
PRESUPUESTO DE RECURSOS.....	41

CAPÍTULO IV. VENTANA DE MERCADO	42
SECTOR	42
TERCIARIO: SERVICIOS	42
Misión	42
Visión.....	42
PRODUCTOS O SERVICIOS.....	43
AUDIENCIA O PÚBLICO CONSUMIDOR	44
ANÁLISIS DE COMPETIDORES.....	45
CAPÍTULO V. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	47
OBJETIVO N°1 ESTUDIO DE MERCADO.	47
Definición de los servicios consultoría	47
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	49
OBJETIVO N° 2 ESTUDIO TÉCNICO – OPERATIVO.....	58
LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	58
Ámbito territorial	58
Proximidad a los clientes	58
Tamaño	61
Infraestructura de Servicios.	61
Costo del Alquiler	62
Mobiliarios y Equipos.....	62
Estructura Organizativa Requerida.	63
REQUERIMIENTOS DE PERSONAL.....	63
OBJETIVO N° 3 ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO.	65
Inversión Inicial.....	65

Mobiliarios y Equipos.....	66
Otros Activos.....	68
Capital de Trabajo.....	69
Aporte inicial de caja.....	69
Nómina de Personal.....	70
Sueldos y salarios proyectados.....	70
Determinación de los Costos.....	72
Costos operativos proyectados.....	73
Capacidad instalada.....	73
Ingresos.....	74
CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	75
Estado de Ganancias y Pérdidas.....	75
Análisis del Flujo de Fondos.....	77
Flujo de Caja Operativo.....	78
Rentabilidad de la inversión.....	79
Análisis de Sensibilidad.....	80
OBJETIVO N°4 MODELO CANVAS PARA EMPRESA CONSULTORA.....	84
MODELO CANVAS PARA EMPRESA CONSULTORA.....	85
CAPÍTULO VII. LECCIONES APRENDIDAS.....	88
CAPÍTULO VIII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
Conclusiones.....	90
Recomendaciones.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXO A.....	99

ANEXO B VISUALIZACIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN	100
MATRIZ ESTRATÉGICA	100
VIZUALIZACION DEL PROYECTO.....	101
CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	102
Selección de Alternativas	103
ANEXO C	104

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	PÁGINA
1. Estructura desagregada de trabajo	37
2. C.C Oasis Center.....	59
3. C.C.El Refugio.	60
4. C.C La Entrada.	60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	PÁGINA
1: Operacionalización de las variables.	38
2: Cronograma de ejecución.	40
3: Presupuesto de recursos.	41
4: Alternativa de localización N°1	59
5: Alternativa de localización N°2	60
6: Alternativa de localización N°3	60
7: Inversión Inicial.	65
8: Descripción de Equipos de oficina.	66
9: Depreciación de Equipos de oficina.	66
10: Descripción de Equipos técnicos.	67
11: Depreciación de Equipos técnicos.	67
12: Depreciación total de Equipos.....	68
13: Capital de Trabajo.....	69
14: Sueldos y salarios del personal en general.	70
15: Sueldos y salarios proyectados.....	70
16: Retenciones del trabajador y Aportes de la empresa.	71
17: Retenciones del trabajador y Aportes de la empresa.	71
18: Aportes y sueldos Proyectados.....	71
19: Costos Fijos de Operación.	72
20: Costos operativos proyectados.	73
21: Capacidad instalada.....	73
22: Ingresos por capacidad instalada.....	74
23: Proyección de Ingresos.....	74
24: Estado de Ganancias y Pérdidas.	76
25: Análisis del Flujo de Fondos.	77
26: Flujo de Caja Operativo.	78

27: Rentabilidad de la Inversión.	79
28: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad -10%.....	80
29: Rentabilidad de la Inversión -10%.....	80
30: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad -20%.....	81
31: Rentabilidad de la inversión -20%.....	81
32: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad +20%.....	82
33: Rentabilidad de la inversión +20%.	82
34: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad +35%.....	83
35: Rentabilidad de la inversión +35%.	83
36: Modelo de Negocio Canvas.	84
37 : Conformación Equipo de proyecto.	102
38: Alternativas conceptuales.	103
39 : Alternativas tecnológicas.	103
40: Comparación presupuestos de la investigación.	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	PÁGINA
1: Resultado del cuestionario Pregunta N°1	50
2: Resultado del cuestionario Pregunta N°2.....	51
3: Resultado del cuestionario Pregunta N°3.....	51
4: Resultado del cuestionario Pregunta N°4.....	52
5: Resultado del cuestionario Pregunta N°5.....	52
6: Resultado del cuestionario Pregunta N°6.....	53
7: Resultado del cuestionario Pregunta N°7.....	53
8: Resultado del cuestionario Pregunta N°8.....	54
9: Resultado del cuestionario Pregunta N°9.....	54
10: Resultado del cuestionario Pregunta N°9.....	55
11: Resultado del cuestionario Pregunta N°11.....	55

LISTA DE ACRONIMOS Y SIGLAS

ART	Articulo.
AS BUILT	Planos de obra ejecutada que realmente se ha construido.
C.C	Centro comercial.
CADD	Diseño y Dibujo Asistido por Computadora.
CAE	Ingeniería Asistida por Computadora.
CAVECON	Cámara Venezolana de Empresas Consultoras
EDT	Estructura de Desglose de Trabajos.
HAZOP	Examen estructurado y sistemático de un producto, proceso, procedimiento o sistema. (Hazard and operability).
IPC	Ingeniería Procura y Construcción
PMBOK	Project Management Body of Knowledge.
PMI	Project Management Institute.
TIR	Tasa Interna de Retorno.
VPN	Valor Presente Neto.

INTRODUCCIÓN

El inicio de un emprendimiento es siempre una idea que implica dar forma a una nueva empresa la cual debe tener un objetivo y una misión para su desarrollo. La idea del proyecto debe estar enfocada en la oportunidad que se presenta en el entorno y que el emprendedor quiere satisfacer a través de la creación de una empresa. Palacios (1999) explica que:

Las empresas son instrumentos diseñados por el hombre para satisfacer sus necesidades. Es en sí la reunión de esfuerzos y recursos de muchos hombres, alrededor de la dirección de unos cuantos, para servir a la sociedad y así servirse a sí mismo (p.16).

Para crear una nueva empresa se necesita identificar la oportunidad, los factores de producción, el mercado, la estrategia y el empresario debe contar con una motivación, preparación y habilidades adecuadas para la toma de las decisiones.

La planeación de un proyecto de creación de una empresa se basa en un Estudio de Factibilidad, el cual no es más que un instrumento que ayuda a determinar la viabilidad que tiene este en cuanto a aspectos económicos, técnicos y operativos los cuales permiten de manera conjunta alcanzar los objetivos deseados de la manera más eficiente posible, produciendo los mejores resultados con el mínimo de recursos.

La presente investigación surge de la necesidad de emprender y brindar soluciones ante una ventana de oportunidad que se abre en un nicho de mercado existente que lo requiere, tiene por finalidad realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de IPC, ubicada en la zona de Guarenas-Guatire estado Miranda.

Con el objeto de proporcionar toda la información, análisis, resultados y conclusiones, procedentes del tema de investigación, el trabajo ha sido organizado de modo lógico, de tal manera que se vaya dando respuesta a los problemas y

objetivos planteados. En este sentido, el trabajo de investigación en su Primer Capítulo hace referencia al planteamiento y delimitación del problema, donde se expresan, los objetivos generales y específicos, justificación, factibilidad de la investigación, limitaciones y alcance del estudio.

El Capítulo II “MARCO TEÓRICO” desarrolla las bases teóricas que sustentaron el estudio.

El Capítulo III “MARCO METODOLÓGICO” expone, la metodología empleada, el tipo de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el análisis de datos y la operacionalización de los objetivos.

El Capítulo IV “VENTANA DE MERCADO” propone el escenario e identifica los roles donde se conjugan los aspectos de la organización y estructura donde se escenifica el desarrollo del proyecto

El Capítulo V “DESARROLLO DE LA INVESTIGACION” muestra el esquema y las herramientas para llevar a cabo los estudios desarrollados en la factibilidad de creación de la empresa.

El Capítulo VI “ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS” presenta el análisis de los resultados obtenidos.

El Capítulo VII “LECCIONES APRENDIDAS” muestra el aprendizaje adquirido en base a las experiencias que se dieron durante la realización de este proyecto y los factores que afectaron positiva o negativamente a esta experiencia.

El Capítulo VIII “CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES” contiene las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegó luego de haber finalizado la investigación, que se esperan sean tomadas en cuenta para futuros proyectos que se encuentren enmarcados dentro de esta línea de investigación.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas consultoras en Venezuela están continuamente dedicadas a la búsqueda principalmente de proyectos de gran envergadura vinculados con la industria petrolera, de construcción, manufactura, hidroeléctrica y telecomunicaciones, debido a que han venido atravesando una situación crítica en los últimos años por el aumento de los precios en los insumos, el bajo crecimiento económico del país, un elevado índice inflacionario y un marcado déficit fiscal.

Las consultoras tienen su origen junto con la aparición de la fábrica moderna, Steele (1975) define que:

Por proceso de consultoría entiendo cualquier forma de proporcionar ayuda sobre el contenido, proceso o estructura de una tarea o de un conjunto de tareas, en el que el consultor no es efectivamente responsable de la ejecución de la tarea misma, sino que ayuda a los que lo son. (p.3).

En este contexto, se ha observado en el entorno un incremento en la demanda de servicios de ingeniería, situación que conlleva a una mayor competitividad que por lo tanto, abre una ventana de oportunidad en nichos de mercados rentables abandonados o no percibidos por estas grandes consultoras, en los que se puede proveer servicios de ingeniería eficientes y competitivos que permitirían desarrollar este tipo de emprendimientos, específicamente en la región de Guarenas-Guatire en el estado Miranda.

Dada la situación anteriormente mencionada existe la necesidad de producir las condiciones idóneas para crear una empresa que mediante las capacidades creativas, innovadoras, motivacionales y con experiencias acumuladas en este sector sea estratégica en el mercado en lo que se refiere a servicios de ingeniería.

Esto abre la oportunidad de aplicar las herramientas y conocimientos adquiridos a través de la realización de este postgrado y de esta forma desarrollar un Trabajo

Especial de Grado que sirva como guía y desarrollo en el estudio de factibilidad de una empresa consultora de servicios de IPC.

A partir del planteamiento anterior se genera la siguiente interrogante:

¿Es factible la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de IPC, ubicada en la zona de Guarenas-Guatire estado Miranda?

De la pregunta anterior se desglosan las siguientes inquietudes específicas:

1. ¿Cuál es la factibilidad de mercado que permitirá determinar la oferta y demanda de servicios que se comercializaran?
2. ¿Cuál es la factibilidad técnica y operativa que permitirá establecer los equipos, infraestructura y recursos necesarios para la creación de la empresa consultora?
3. ¿Cuál es la factibilidad Financiera para la creación de la empresa consultora de servicios?
4. ¿Cuál es la propuesta de factibilidad para el proyecto de creación de la empresa consultora de servicios de ingeniería?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería, ubicada en la zona de Guarenas-Guatire Estado Miranda.

Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico de mercado que permita determinar la oferta y la demanda de servicios que se comercializarán.
- Determinar la factibilidad Técnica y operativa que permita establecer la cantidad de equipos, infraestructura y recursos necesarios para la creación de la empresa de servicios de ingeniería.
- Realizar la factibilidad financiera para la creación de la empresa consultora de servicios de ingeniería.
- Elaborar la propuesta del Estudio de factibilidad para el proyecto creación de una empresa consultora de servicios de ingeniería.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Actualmente se han observado oportunidades de negocio en función al incremento en la demanda de servicios en el área de ingeniería de algunas empresas en la zona, por lo cual se ha tomado la iniciativa de emprender la creación de una empresa destinada a prestar servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería. No obstante para que este emprendimiento pueda iniciarse se necesitan definir las ideas y variables que permita analizar su factibilidad desde el punto de vista, técnico, operativo, económico y financiero.

Por las consideraciones anteriores, es adecuado realizar un estudio de factibilidad que permita desarrollar el proyecto de creación de la empresa consultora en servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería, para así tener la certeza de estudiar todas las variables que pudieran afectar la oportunidad, aportando la información necesaria para reducir los riesgos, en la medida de lo posible, a través de un análisis del objetivo del proyecto

La elaboración de un estudio de factibilidad será la herramienta a través del cual se determinaran las fases de desarrollo del emprendimiento y será una guía que facilitara la creación de la empresa, asimismo lograra los objetivos con mayor claridad para la toma de decisiones de inversión, menos esfuerzos y gastos asociados.

Por otra parte el desarrollo de este estudio de factibilidad permite la elaboración de un Trabajo Especial de Grado que pondrá en práctica las herramientas ganadas y servirá como cumplimiento en los requisitos para optar al Título como Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos de la Universidad Monteávila.

ALCANCE Y DELIMITACIÓN

El proyecto tiene como finalidad determinar la factibilidad de la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería.

La investigación abarca únicamente a las empresas dedicadas al área de ingeniería de consulta en los sectores servicio para la mediana y gran empresa.

Delimitación Temporal

El estudio se realizó en un período fraccionado en 18 meses, comprendido desde septiembre de 2016 hasta marzo del año 2018.

Delimitación Espacial

La investigación que se realizó geográficamente en la región de Guarenas-Guatire del Estado Miranda ya que es aquí donde se carece de las empresas como la que se plantea desarrollar.

Contexto en el que se Sitúa el Problema

Socioeconómico: es de índole socioeconómico ya que generaría beneficios a diferentes rubros como inversionistas, proveedores, empleados y clientes de la empresa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Según Arias (2006), define qué: “Los antecedentes reflejan los alcances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.” (p.106).

En esta investigación se realizó una consulta de antecedentes de tesis y trabajos especiales de grado, para conseguir elementos y referencias necesarias para el desarrollo del presente trabajo especial de grado.

Caldera, (2010) desarrolló un “Plan de negocios para la creación de una empresa asesora de proyectos de una empresa de construcción “cuya investigación hace referencia a definir las características generales de un plan de negocio a los objetivos estratégicos de la empresa y a desarrollar un plan financiero-económico en la creación de una empresa.

El estudio se visualizó dentro del marco de investigación aplicada del tipo proyecto factible, en vista de que en él se analizó el entorno interno y externo de una nueva Empresa Asesora de Proyectos de Construcción. La metodología empleada, se basó en la guía para la elaboración de Planes de Negocios de Sobredo (s/f), La información fue obtenida a través de entrevistas semiestructuradas, aplicación de encuestas, investigación documental, investigación de campo, herramientas de discusión y tormenta de ideas.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que propone una guía de instrucción en la elaboración de un plan de negocio, a través de enunciados claros, objetivos precisos y una estructura de trabajo que aborda, paso a paso, las actividades para la realización de la misma.

Luna, (2008) en su proyecto “Plan de negocio para la creación de una empresa agroindustrial destinada a la transformación de fresa en pulpa en Bogotá” plantea un análisis de mercado, un estudio de factibilidad financiera y un análisis técnico y operativo para implementar una planta procesadora de fruta en Bogotá, que se encargue de recoger esa porción de fresa Chandler que queda sin comercializar en las plazas de mercado en Bogotá, con el fin de desarrollar un proceso agroindustrial a partir de la fresa. La propuesta beneficia dos partes: ayuda a reducir la pérdida ocasionada por la no comercialización de fresa Chandler en plazas de Bogotá y por el otro lado, permite adquirir fresa Chandler de buena calidad a un menor valor del mercado para su transformación de fruta en pulpa. Con esta idea lo que se busca es implementar un mecanismo que alargue el periodo de vida de la fresa de modo que los comercializadores en las plazas de Bogotá no se vean totalmente impactados por la pérdida de su inventario de fresa.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que muestra cómo debe estructurarse un estudio de factibilidad financiera, a través de estrategias para lograr objetivos y metas siendo el plan de negocio una herramienta para conseguir tal fin, lo cual resulta un aporte importante para este proyecto.

La investigación de Garzón, (2011) en la que elaboro un “Plan de negocios para la creación de una empresa de consultoría dedicada a gestionar la responsabilidad social empresarial en organizaciones de mediano tamaño de la ciudad de Bogotá D.C.”

El objetivo general del trabajo fue desarrollar un plan de mercadeo donde se describió la investigación de mercados y sus resultados, las estrategias de mercado que se aplicaron y las ventas proyectadas también se desarrolló un plan de operación en el que se estipularon los aspectos relacionados a la prestación del servicio, los costos de operación y la infraestructura de la empresa.

Este trabajo es pertinente con la investigación aquí planteada, ya que aborda los pasos en la elaboración de un plan de mercadeo que incluye contenidos para definir la naturaleza del servicio a ofrecer.

Loly, (2007) destaca en su proyecto de investigación “Estudio de Factibilidad Económica y Financiera para la instalación de una Posada Turística en Cubiro, Municipio Jiménez, Estado Lara” la cual se realizó bajo la modalidad de investigación de campo de tipo descriptivo, utilizando técnicas de recolección de datos tales como: observación directa a través de una guía de información y mediante encuestas y cuestionarios de preguntas cerradas y que sirven como referencia a las técnicas que serán usadas en este trabajo.

Este trabajo tiene relación con el presente proyecto porque permitirá obtener información que servirá como guía en la conformación del esqueleto del estudio financiero y en los procedimientos inmerso para obtener los resultados del proyecto objeto de esta investigación.

Montoya, (2009) hace referencia en su investigación “Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa consultora de carácter ambiental e industrial en la ciudad de Pereira” la cual tiene como objetivo principal determinar la viabilidad para la creación de una empresa consultora en las áreas ambiental e industrial en la ciudad de Pereira, que busque el mejoramiento competitivo de las empresas del municipio.

Esta investigación aporta y permite conocer la forma en que se estudia el comportamiento y situación de la demanda y la oferta, para determinar las necesidades de clientes potenciales, las características y oportunidades dentro de un sector.

Soto, (2009) en su investigación “Estudio de factibilidad económica y financiera para la creación de un restaurante de comida sushi-thai con ambiente “premium” en el municipio el hatillo, estado Miranda”. La cual se elaboró bajo la modalidad de investigación de tipo proyectivo o proyecto factible, utilizando como técnica de recolección de datos encuesta, sirviendo como guía en esta investigación.

Este trabajo es oportuno para la investigación ya que contribuye como guía para la elaboración del instrumento de recolección de datos brindando una idea clara al analizar diversos aspectos en un estudio de mercado.

El trabajo de Sánchez, (2010) en la que elaboro un “Estudio de factibilidad para la instalación de una planta recolectora y procesadora en desechos sólidos (papel) en el limón los Teques estado bolivariano de Miranda.”

Los objetivos del trabajo fueron diagnosticar la situación actual del mercado para la comercialización de papel recolectado e identificar los elementos técnicos-operativos para la instalación de la planta recolectora.

Este trabajo contribuye con la investigación aquí planteada, ya que aborda los pasos en la elaboración de un estudio Técnico-Operativo.

Otra investigación que se tomó en consideración es la de Ferrara, (2002), titulada “Estudio Técnico Económico para la Reubicación y Diseño de una Planta de Remanufactura de Equipos de Impresión de Documentos”. El presente trabajo se ubicó bajo la metodología de proyecto factible, apoyado en análisis técnico y económico, permitió ampliar las guías para armar un esqueleto de estudio financiero para esta investigación.

BASES TEÓRICAS

A continuación se explican los conceptos que sirven como fundamento para explicar y desarrollar este Trabajo Especial de Grado.

La empresa

“Una empresa es una unidad social compuesta por dos o más personas que funciona continuamente para alcanzar metas. Las empresas de manufactura y de servicios son organizaciones, como lo son las escuelas, hospitales, iglesias, unidades militares, tiendas, departamentos de policía y las dependencias de los gobiernos federal, estatal y local” (Robbins, 2004, p.4).

Emprendedor

Hisrich y Peters, (2002.) “Considera a un emprendedor como una persona que combina recursos, trabajo, materiales y otros activos de una manera que su valor es mayor que antes”. (p.10).

Consultoría

“La consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento profesional independiente que ayuda a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y empresariales, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, el mejoramiento del aprendizaje y la puesta en práctica de cambios”. (Kubr, 1997, p.9).

Proyecto

“Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos” (PMBOK, 2017, p.4) por otro lado Palacios afirma que “Es un trabajo que realiza una organización con el objetivo de dirigirse hacia una situación deseada se define como un conjunto de actividades orientadas a un fin común, que tienen un comienzo y una terminación”. (Palacios 2003, p.27).

Servicios

“El servicio es una práctica gerencial que tiene por objetivo, aumentar el nivel de satisfacción del cliente y consistente en actividades identificables, diferenciables y esencialmente intangibles, que proveen beneficios individuales o colectivos, y que no están necesariamente atadas a la venta de un producto”. (Galviz, 2011, p.22).

Las cuales se expresan a través de las siguientes acciones:

- Solucionar las quejas y arreglar los productos defectuosos.
- Hacer reparaciones oportunas y mantenimiento preventivo.
- Realizar transacciones personales libres de errores.
- Tener siempre disponibilidad del producto o servicio y buenas condiciones de pago.
- Garantizarle al cliente facilidad de uso en los productos que se le den.
- Garantizar facilidad de reparación.
- En el caso de máquinas o equipos complejos, entregarlos acompañados de manuales de utilización eficaces.
- Manejo asertivo de los empleados que estén en contacto con los clientes.

Características de los servicios

Intangibilidad

Es la imposibilidad de que los servicios puedan ser percibidos mediante la intervención de alguno de los cinco sentidos”. Cosas tangibles pueden representar el servicio, pero no son el servicio por sí mismo. Ejemplo: el servicio cuenta corriente se expresa en un tangible: La chequera. En consecuencia, los servicios son de difícil comprobación y de difícil emisión de juicio previo. Esta característica impone un cuidado especial a los tangibles asociados al servicio: La marca, los elementos visibles como oficinas, vehículos, equipos y la apariencia del personal de la línea de enfrente (Manuales Prácticos de marketing, 1990, p.35).

Heterogeneidad

Los servicios son poco uniformes, varían, porque el componente humano es el que prevalece y por esa razón queda muy difícil que él pueda ser producido siempre de manera uniforme y estandarizada. En consecuencia, es más difícil mantener la calidad. (Cobra y Zwarg, 1990, p.279).

Caducidad

Los servicios no pueden ser almacenados para la venta y consumo futuro. Por el contrario, el servicio una vez producido debe ser consumido. Por tanto, en los servicios hay pocos inventarios y un uso no uniforme de la capacidad instalada. (Cobra y Zwarg, 1990, p.279).

La no propiedad

Más que la propiedad del servicio, los clientes compran uso, accesibilidad, actividad o disponibilidad del servicio. El cliente no compra la empresa, compra la posibilidad de usar los servicios que ofrece. (Cobra y Zwarg, 1990, p.6).

Inseparabilidad de producción y consumo

El servicio generalmente se elabora en el mismo momento del consumo, es decir, con el cliente implicado a menudo en el proceso.

Ejemplo: al dar una clase, el profesor produce un servicio educacional que el estudiante va consumiendo simultáneamente. Esta característica es la diferencia básica de los servicios con respecto a los productos tangibles o físicos.

Interacción humana

En los servicios se establece una permanente relación entre el cliente y el proveedor a lo largo de todo el tiempo que dura la prestación: Esto es una consecuencia de la característica anterior. (Cobra y Zwarg, 1990, p.278).

Descentralización espacial

Mientras que las empresas manufactureras se agrupan en las llamadas zonas industriales, las empresas de servicio están dispersas en todo el espacio ocupado por una comunidad en particular. No tiene áreas específicas para su ubicación.

Otras características son: Los servicios tiene una dimensión temporal. Esto es, ocurren en el tiempo, tienen un comienzo y un fin en el tiempo, un ejemplo es un viaje con una línea aérea que va desde el momento en que se hace la reserva hasta que se llega al destino. Y por último, los servicios implican un alto grado de confiabilidad humana. Ya que ésta es el complemento del error humano, el problema se reduce a controlar, corregir y prevenir el error humano.

Gerencia del servicio

En un proceso de Gestión de la calidad total en la Gestión del Servicio, su gerencia implica más que el desarrollo de métodos de cómo ser amable con el cliente. Implica innovación en las formas de estructurar el trabajo, de dirigir a las personas que tienen a su cargo misiones de servicio y en la manera de comunicarles a los clientes la calidad. La mayoría piensa que es necesario definir concretamente lo que es Gerencia del Servicio. Según (Albrecht y Zemke, 1989, p.202).

"La gerencia de servicios, es un enfoque total de la organización que hace de la calidad del servicio, cuando lo recibe el cliente, la fuerza motriz número uno para la operación de un negocio".

Sector de servicios

El banco mundial define sector económico como el “conjunto de actividades económicas relacionadas con la producción, distribución y comercialización de bienes materiales o servicios” (www.bancomundial.org, 2016).

El sector económico se subdivide en tres grandes subsectores en los cuales se agrupan diferentes actividades, según la organización del banco mundial:

- Sector primario, abarca las actividades de agricultura, ganadería, caza y pesca.
- Sector secundario, compete la industria manufacturera la construcción y la explotación de minas y canteras
- Sector terciario o de servicios, incluye al comercio en general hoteles y restaurantes, servicios comunales, sociales y personales.

Asimismo Pellicer (2004) afirma que:

“El sector terciario o de servicio incluye todas las actividades que podrían considerarse como actividades de suministro de bienes inmaterial a personas, colectividades o empresas” (p.67).

Plan de Negocio

“un plan de negocios es un documento que delinea el concepto básico en el que se basa un negocio y describe la forma en que dicho concepto se materializa es decir que problema resolverá”. (Longenecker, 2012, p.165), así mismo Meléndez (2005), declara:

El Plan de Negocios, describe y analiza una oportunidad de cristalizar una idea de inversión, examina la viabilidad en cuanto al mercado del bien o servicio, parte técnica y financiera de la misma, desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias para convertir la citada oportunidad de negocio en un proyecto concreto(p. 9).

Para Varela. (2001) un plan debe ser trascendente, “no debe tener más de 60 páginas incluyendo los anexos (...) tampoco debe esconder las debilidades y resaltar las fortalezas puesto que su fin es el de mostrar la realidad del negocio, su potencial y las formas de contrarrestar las debilidades”. (pág. 169)

Estudio de Factibilidad

Un estudio de factibilidad “contempla identificar un problema a ser resuelto o una oportunidad de negocio, enmarcada en la visión del proyecto, luego se estudian las fuerzas del mercado a ver el potencial de ingresos, se estudian las variables técnicas para la operación, se analiza la estructura organizativa requerida para operar el proceso y se calculan los resultados financieros del negocio”. (Palacios, 2003, p.151)

Para el estudio de factibilidad se analiza de forma detallada los elementos del proceso para determinar si conviene invertir, de tal forma que se elaborará un estudio complemento del mercado que nos ayude a determinar la evolución de la demanda, la demanda actual y la demanda proyectada con el fin de determinar la demanda potencial del proyecto; de igual forma se analiza la evolución, comportamiento y planes de expansión de la competencia. Con estos dos elementos se entra a determinar el tipo de mercado del proyecto. Una vez elabora

esta matriz de mercado se debe determinar el precio del proyecto y el sistema por el cual se va a comercializar.

Estudio de Mercado

Según Baca. (2006) El mercado es entendido como el área en que confluyen las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados.

Un estudio de mercado proporciona una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender, dentro de un espacio definido, durante un periodo de mediano plazo y a qué precio están dispuestos a obtenerlo.

Baca. (2006) su objetivo “es verificar la posibilidad real de penetración del producto en un mercado determinado”. Un estudio meticuloso y bien realizado, podrá palpar o sentir el riesgo que se corre y la posibilidad de éxito que habrá con la venta de un nuevo artículo o con la existencia de un nuevo competidor en el mercado”. (p.7).

Demanda

Sapag. (2001) define la demanda como “la búsqueda de satisfactores de un requerimiento o necesidad que realizan los consumidores, aunque sujeta a diversas restricciones”. (p.40). La cantidad de mercancía que el consumidor está dispuesto a comprar en un periodo dado está influenciada por el precio ya que depende de la preferencia del consumidor frente a las mercancías alternas.

Se puede concluir que en la demanda las cantidades demandadas del producto aumentan a medida que se reduce el precio y se reducen a medida que el precio aumenta, es decir, a una relación inversa entre las cantidades demandadas y el precio del producto. Las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar varían inversamente con el precio.

Análisis de la demanda

“Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.” (Baca, 1997, p. 17).

Para el autor (Lambin, 1995, p. 233), medir el análisis de la demanda o del atractivo del mercado de referencia tiene por objetivo medir el nivel de la demanda y prever el ciclo de vida de los segmentos identificados. Esta información y proyecciones se utilizarán en la dirección general, la cual valorará la inversión y la capacidad de producción, por otro lado para (Baca, 1997, p. 17), el propósito que se persigue cuando se analiza la demanda es el de determinar y medir los factores que afectan los requerimientos del mercado al igual que determinar la posibilidad de una participación del producto del proyecto en la satisfacción de la demanda.

El autor (Lambin, 1995, p. 233), explica que existen varios tipos de demandas, se encuentra la demanda expresada a favor de un producto o servicio que es simplemente la cantidad vendida en un lugar y periodo dado, la demanda global que se refiere a la cantidad de ventas realizadas en una industria o mercado en un lugar y periodo dados, por el conjunto de marcas o empresas que compiten, la demanda de la empresa o demanda de la marca es la parte de la demanda global que corresponde a la cuota de mercado detectada por la marca o por la empresa, se debe destacar que la demanda global y la demanda de la empresa, son funciones de respuesta, es decir, que su nivel depende del nivel de intervención de un cierto número de factores explicativos que son denominados determinantes de la demanda.

Los determinantes de la demanda (Lambin, 1995, p. 238) son dos grupos denominados factores explicativos, los factores bajo control y los factores fuera de control. Los factores bajo control son los instrumentos del marketing operativo que la empresa puede manipular para actuar sobre la demanda.

Estimación de la Demanda

Es la demanda futura del producto de su empresa. Se basa en la proyección de la línea de tendencia correspondiente a los datos históricos, Blanco (2006), recomienda: “las proyecciones deberán hacerse en unidades de producto y/o divisas utilizando un mínimo de cinco años” (p.229).

Oferta

La oferta no es más que la cantidad de una mercancía o servicio que entra en el mercado a un precio y tiempo dado. Sapag. (2001) la define como “el conjunto de sujetos económicos que ofrecen mercancías en ventas, y en sentido más amplio la cantidad de mercancías llevadas al mercado. La oferta representa en el mercado el factor cuantitativo de la economía” (p.40).

La oferta se refiere a todas las posibles relaciones de precio y cantidades en un momento determinado. Gonzáles. (2002) “A medida que el precio aumenta las cantidades que los productores están dispuestos a poner en el mercado también aumentan y viceversa (p.137). Es decir a más elevado el precio mayores serán las cantidades del producto que los productores están dispuestos a vender entonces existe una relación directa entre las cantidades que se desean poner en el mercado y el precio del producto.

Análisis de la competencia

En el libro El Plan de Marketing (Burk, 2003, p. 42) el análisis de la competencia ayuda a los directivos de marketing a entender la dinámica de los mercados permitiéndoles anticipar las acciones de la competencia con el fin de crear planes de marketing mucho más prácticos. Lo ideal para comenzar es identificando a los competidores actuales y las posibles fuentes de competencia en un futuro más o menos cercano, con el objetivo de evitar que se infiltren nuevos competidores en el sector.

La “clasificación de la oferta” (Baca, 1997, p. 37) o competidores es en relación con el número de oferentes, la primera es la oferta competitiva o de mercado libre, que plantea a los productores en circunstancias de libre competencia, sobre todo debido a que son tal cantidad de productores del mismo artículo, que la participación en el mercado está determinada por la calidad, el precio y el servicio que se ofrece al consumidor, la segunda es la oferta oligopólica que se caracteriza porque el mercado se encuentra dominado por unos cuantos productores y la tercera es la oferta monopólica esta es en la que existe un solo productor del bien o del servicio, y por tal motivo, domina totalmente el mercado imponiendo calidad, precio y cantidad.

Estudio Técnico

Este relacionado con el estudio productivo y operativo de la empresa, y pretende resolver preguntas de cuando, como y donde reproduce.

Según Blanco. (2006) tiene como fin “...la determinación de la capacidad instalada y utilizada de la empresa, y así como la de todos los costos involucrados en el proceso de producción.”(p.140).

Localización del Proyecto

Baca. (2006) hace referencia a la localización de un proyecto como “...La que contribuye en gran medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital (criterio privado) u obtener el costo unitario mínimo (criterio social), “(p.107).

Por consiguiente la localización de una empresa puede condenar el éxito de la misma, debido a los altos costos de transporte o al grado de dificultad de ubicación, por lo tanto, la ubicación de la empresa debe estar en un lugar de fácil acceso.

Determinación de la Organización Humana y Jurídica

Baca. (2006) define como "...las etapas iniciales de un proyecto comprenden actividades como: constitución legal, tramites gubernamentales, compra de terreno, construcción de edificio (o su adaptación), compra de maquinaria, contratación de personal, selección de proveedores, contratos escritos con clientes, pruebas de arranque, consecución del crédito más conveniente, entre otras muchas actividades hídcales, las cuales que deben ser programadas, coordinadas y controladas. Todas estas etapas y su administración deben ser previstas adecuadamente desde las primeras etapas, ya que esa es la mejor manera de garantizar la consecución de los objetivos de la empresa" (p.125).

Estudio Económico-Financiero

El estudio económico-Financiero pretende determinar el monto de los recursos económicos que son necesarios para la ejecución del proyecto, el costo del total de la empresa y otros factores que están presentes para el desarrollo definitivo del proyecto. El objetivo del estudio económico según Baca. (2006) "es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica". (p.8).

Su objetivo es ordenar y sistematizar la información derivada de las etapas anteriores y elaborar los cuadros que conforman el estudio económico financiero del proyecto de inversión.

Valor Presente Neto

Según Baca. (2006) el valor presente neto "es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial". (p.221).

Entonces, el valor presente neto se observa como la diferencia entre la suma de los flujos de fondos descontados que se esperan conseguir de la inversión (proyecto) y

la cantidad que se invierte inicialmente, con la aplicación de este procedimiento se podrá definir si el proyecto es rentable o no.

Tasa Interna de Retorno

Terragno y Lecuona. (2007) define la Tasa Interna de Retorno (TIR) “Como la tasa de interés efectiva que da la inversión en el negocio en evaluación.

Es la máxima tasa que es posible pagar por el financiamiento de un proyecto, ya que devolviendo un préstamo con esa tasa, con los ingresos generados, el proyecto no daría ganancia no perdida”. La fórmula para calcular este indicador es algo compleja, pero con una calculadora financiera o una planilla de cálculo resulta muy simple de obtener: solo se necesita cargar los datos del flujo de fondos y la fórmula financiera que ya está cargada se aplica con solo presionar enter.

Periodo de Recuperación

Según Sapag. (2001) “Tiene como objetivo medir en cuanto tiempo se recupera la inversión, incluyendo los costos de capital involucrado” (p.230).

El lapso proyectado a través de los estudios realizados para la implementación de la planta, empresa u organización donde se refleja en que tiempo se recupera la inversión inicial la cual incluye los costos de capital.

Análisis de Sensibilidad

En el momento de tomar decisiones sobre la herramienta financiera en la que debemos invertir, es necesario conocer algunos métodos para obtener el grado de riesgo que representa una inversión. Existe una forma de análisis de uso frecuente en la administración financiera llamada de sensibilidad, esta permite visualizar de forma inmediata las ventajas y desventajas económicas de un proyecto. Baca. (2006) la define como un “Procedimiento por medio del cual se pueden determinar

cuánto afecta (que tan sensible es) la tasa interna de retorno ante cambios de determinadas variables del proyecto” (p.235).

El análisis de sensibilidad de un proyecto de inversión es una de las herramientas más sencillas de aplicar y puede proporcionar la información básica para tomar una decisión acorde al grado de riesgo que se decida asumir.

BASES LEGALES

Villafranca. (2002) define las bases legales como “las leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto, son leyes, reglamentos, y normas, necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”.

A continuación se hace referencia a las leyes que sustentan legalmente el proyecto.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Extraordinario N° 5.908, 2009).

Esta Ley nos permite establecer los fundamentos de la convivencia nacional con base al respeto a la dignidad de la persona humana en la construcción de una sociedad más justa. A continuación se mencionan algunos artículos relacionados a esta área: Art. N° 1, 37,38, 44, 46, 47 y 115.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (Gaceta Oficial N° 6.076, 2012).

Tiene como objeto armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores y es de suma importancia ya que toda persona empleada, así como el empleador necesita conocer sus derechos y sus obligaciones así como también respetarlas y cumplirlas.

A continuación se mencionan algunos artículos relacionados a esta área: Art. N° 1, 7, 19, 20, 29, 30, 31, 32, 58, 59, 119, 120, 122, 126,161,171,177, 198 y 302.

Código de Comercio (Gaceta Oficial N° 39.623, 2011).

Esta normativa se considera como la base legal y principal para legalizar una empresa, en esta ley se definen procedimientos, tramites y requerimientos como también derechos y obligaciones de todos los empresarios. Los artículos que establecen esta ley son los siguientes: Art. N ° 15, 17, 18, 107-115, 192, 411, y 412, 414, 435,437.

Ley de protección del Consumidor (Gaceta Oficial N° 37.930, 2004).

Esta base legal permite orientar al empresario, así como también ha proteger efectivamente, a los consumidores, ya que éstos, al adquirir bienes y servicios, pueden encontrarse en una posición desigual o asimétrica frente al proveedor.

Asimismo tiene por objeto promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

A continuación se mencionan algunos artículos relacionados a esta área: Art. N° 2, 4, 5, 7, 13, 18, 24, 27, 33, 35, 43, 109.

Ley de Competencia (Gaceta Oficial N° 34.880, 1992).

Esta normativa se considera como la base legal y fundamental para promover, proteger y garantizar la competencia, mediante la prevención y eliminación de prácticas anticompetitivas que manifestadas bajo cualquier forma limiten o restrinjan la competencia o impidan el acceso al mercado a cualquier agente económico a efecto de incrementar la eficiencia económica y el bienestar del consumidor. Entre los artículos relacionados con esta área están: Art. N° 2, 25, 26, y 30.

Código tributario (Gaceta Oficial N° 6.152, 2014).

Declaraciones tributarias: Art 91.- Están obligados a presentar las declaraciones tributarias dentro del plazo estipulado para tal efecto, los sujetos pasivos de los impuestos bajo la potestad de la administración tributaria, sea en calidad de contribuyente o de responsable, aun cuando ella no dé lugar al pago del impuesto, de acuerdo a lo previsto en las leyes correspondientes, salvo en los casos expresamente señalados por las leyes tributarias respectivas.

Los contribuyentes de impuesto sobre la renta, deberán presentar dentro del plazo que la ley prevé para la presentación de la declaración del referido impuesto, el balance general del cierre del ejercicio o periodo de imposición respectivo, el estado

de resultados o en su caso el resultado de ingresos y gastos, así como las conciliaciones fiscales o justificaciones de los rubros consignados en la declaración y en el balance general.

Los estados financieros en referencia deberán contener las mismas cifras de los estados financieros que se presenten a instituciones financieras públicas o privadas para la obtención de financiamientos o créditos y las que contengan los balances presentados para su instrucción en registros públicos.

Los rubros del balance general, del estado de resultados o estado de ingresos y gastos, deberán coincidir con las anotaciones efectuadas en los libros legales, auxiliares o especiales, y con los comprobantes o justificantes legales que respaldan los asientos, del sujeto obligado a presentar la declaración del impuesto sobre la renta del correspondiente ejercicio o periodo de imposición.

Emisión de comprobantes de crédito fiscal y otros documentos Artículo 107.- Los contribuyentes del Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios están obligados a emitir y entregar, por cada operación, a otros contribuyentes un documento que, para los efectos de este código, se denominará "Comprobante de Crédito Fiscal", que podrá ser emitido en forma manual, mecánica o computarizada, tanto por la transferencia de dominio de bienes muebles corporales, como las prestaciones de servicios que ellos realicen, sean operaciones gravadas o exentas, salvo en los casos previstos en los artículos 65 y 65-A d la Ley de Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, en los que deberán emitir y entregar facturas.

Cuando se trate de operaciones realizadas con consumidores finales, deberán emitir y entregar por cada operación, un documento que se denominara "Factura", la que podrá ser sustituida por otros documentos o comprobantes equivalentes, autorizados por la Administración Tributaria. Los contribuyentes del Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, en ningún caso deberán tener en sus establecimientos para documentar las transferencias de bienes o prestaciones de servicios que realicen, facturas comerciales u otro

documento distinto a los previstos en este código. Se faculta a la Administración Tributaria para proceder al decomiso y destrucción de los mismos.

Artículo 139.- Para efectos de este código se entiende por contabilidad formal la que, ajustándose consistentemente a uno de los métodos generalmente aceptados por la técnica contable apropiada para el negocio de que se trate, es llevada en libros autorizados en legal forma.

Están obligados a llevar contabilidad formal los sujetos pasivos que de conformidad a lo establecido en el código de comercio o en las leyes especiales están obligados a ello.

La contabilidad formal deberá complementarse con los libros auxiliares de cuentas necesarias y respaldarse con la documentación legal que sustente los registros, que permita establecer con suficiente orden y claridad los hechos generadores de los tributos establecidos en las respectivas leyes tributarias, las erogaciones, estimaciones y todas las operaciones que permitan establecer su real situación tributaria.

Los asientos se harán en orden cronológicos, de manera concreta y oportuna, en idioma castellano y expresado en monedas de curso legal.

Las operaciones serán asentadas a medida que se vayan efectuando, y solo podrá permitirse un atraso de dos meses para efectos tributarios. No podrá modificarse un asiento o un registro de manera que no sea determinable su contenido primitivo.

Tampoco podrán llevarse a cabo modificaciones tales que resulte incierto determinar si han sido hechas originariamente o con posterioridad.

Las partidas contables y documentos deberán conservarse en legajos y ordenarse en forma cronológica, en todo caso, las partidas contables deberán poseer la documentación de soporte que permita establecer el origen de las operaciones que sustentan; lo anterior también es aplicable a las partidas de ajustes.

La contabilidad podrá llevarse en forma manual o mediante sistemas mecanizados, para lo cual no será necesario obtener autorización previa de la Administración

Tributaria, bastando con cumplir las normas relativas a la conservación de los respectivos archivos y programas.

Los sujetos pasivos están obligados a exhibir la contabilidad en las oficinas de la casa matriz o en el lugar que hayan informado que la mantendrán.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.

A continuación se presenta el marco metodológico el cual abarca una serie de acciones propuestas para describir y analizar a fondo el problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluyen las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el cómo se realizara el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El autor Arias (2006), relaciona el concepto de investigación con lo detallada o no que pueda ser la misma: “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.” (p.23).

El tipo de investigación en que se soporta este proyecto es una investigación de tipo evaluativo, según Valarino, Yáber y Cemborain (2010):

En un estudio de investigación evaluativa se tiene como propósito determinar la calidad o valor de programas, proyectos, planes, políticas, acciones o intervenciones. En general la evaluación se realiza en programas psicológicos, educativos médicos y sociales, donde el objeto implicado es el ser humano, pero también pueden evaluarse programas donde estén implicados maquinas o procesos tecnológicos (p.242).

Así mismo estos autores indican que una investigación evaluativa tiene como propósito determinar sistemáticamente la calidad o proyectos. Esto se puede plantear como una comparación para conocer la adecuación entre los medios y los fines o propósitos por los cuales se implantaron. Valerino, Yáber y Cemborain (2010).

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El autor Arias (2006), señala: “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño se clasifica en: documental, de campo y experimental.” (p.26).

El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para responder al problema planteado.

En esta investigación de acuerdo a la metodología planteada por Hernández. (2010), es utilizado el diseño de campo experimental: que son los estudios que se realizan con la manipulación deliberada de variables para después analizarlos.

Por ser un estudio de Factibilidad este es el diseño que más se adecua a este trabajo de investigación, ya que en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo para este estudio está conformado por todas las empresas que se encuentran en el Estado Miranda Venezuela. La población está definida por las empresas que se encuentran ubicadas en las ciudades de Guarenas y Guatire.

La muestra tomada, es del tipo no-probabilística intencional, que por conveniencia serán doce (12) empresas ubicadas en la zona Guarenas Guatire ya que se seleccionan a criterio del investigador, por ser empresas relevantes y por la facilidad de obtener información y respuestas de las mismas.

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN E INTERPRETACIÓN

En toda investigación es necesario aplicar un instrumento a fin de medir las variables que intervienen en la misma. Cabe destacar que Hernández, Fernández y Batista (2003), indican que: “Una vez que seleccionamos el diseño de investigación y la muestra adecuada (probabilística, no probabilística, estudio de caso), de acuerdo con nuestro enfoque elegido (cuantitativo, cualitativo o mixto), problema de estudio e hipótesis (si es que se establecieron), la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre variables, sucesos, contextos, categorías, comunidades u objetos involucrados en la investigación.” (p.344).

Para los autores citados, la recolección implica tres actividades adicionales, relacionadas entre sí:

- Seleccionar el instrumento de recolección de datos (denominado también método), que se inserte en la investigación a realizar y adicionalmente que esté disponible.
- Aplicar el instrumento, obtener todas las mediciones y observaciones posibles y necesarias para la investigación.
- Preparar todos los datos obtenidos, producto de la aplicación de técnicas e instrumentos para ser analizados a posteriori.

Hernández, Fernández y Batista (2003), definen el instrumento de medición como: “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.” (p.346).

El instrumento debe reunir dos condiciones básicas para la investigación que son:

- **Confiabilidad.** Se refiere al grado que la aplicación ha sido repetida por el sujeto a objeto de repetir resultados iguales.
- **Validez.** Se refiere al grado con lo que el instrumento mida la variable que realmente se quiera medir.

No obstante para los autores Hernández, Fernández y Batista (2003), la recolección de datos que se realiza para el tipo de investigación no experimental, se hace bajo

un enfoque cualitativo, cuyo fin primordial es la recolección de datos, pero enfocada en la obtención de información y no en medir variables, para realizar inferencias o análisis estadístico.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizarán en este proyecto son: la Observación Directa, realizada a través de una guía de observación; la Entrevista no estructurada, que será utilizada para obtener la información respectiva al diagnóstico de mercado y la Encuesta que se aplicará para la elaboración del estudio de Mercado del presente proyecto, que se basa en la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería ubicada en estado Miranda.

La Observación en la Investigación

Según Sabino. (2002), la define, “como el uso sistemático de nuestro sentido en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación”. (p.101). La observación es un proceso válido que se maneja para obtener información que permita lograr el desarrollo de la investigación. Es un instrumento que se caracteriza por presentar una serie de aspectos que permite corroborar y facilitar el detalle sobre algunas variables, resulta clave para las apreciaciones preliminares y sirve de apoyo para el lineamiento general del trabajo en cuanto a la determinación del problema al que se le quiere dar solución, la causa que lo genera, las consecuencias del mismo y los recursos para solventarlo. Con esta técnica de observación se puede visualizar el fenómeno, hecho o caso para tomar información y registrarla para su posterior análisis. Es fundamental para todo trabajo de investigación, donde el investigador puede obtener mayor número de datos. La mayor parte de los conocimientos que constituyen las ciencias han sido exitosos y se han logrado mediante la observación. La forma de realizar esta técnica en el presente estudio, es a través de una guía de observación, que permitirá obtener información importante para el diagnóstico.

La Entrevistas

Sabino. (2002) Indica que la entrevista no es más que “una forma específica de inversión social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación”. (p.107). La entrevista como instrumento desde un punto de vista general, se puede definir como una forma muy específica de interacción social a fin de obtener datos confiables para el trabajo de investigación.

En la entrevista se establece un dialogo peculiar y de manera no estructurada realizando preguntas concretas para recoger información, se propone realizarlo en las horas más apropiadas tomando en cuenta la duración de la misma a fin de no afectar la confiabilidad de los datos.

En este trabajo de investigación se realizaran entrevistas tomando en cuenta lo antes mencionado y con los entrevistados claves en el área de empresas consultoras de servicios a fin de obtener información valida, asertiva y confiable para la elaboración del estudio técnico operativo y parte del económico para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería. Este instrumento permitirá realizar el estudio técnico y parte del estudio económico con el objeto de obtener resultados que permitan medir la factibilidad de la instalación de la empresa de consultoría.

La Encuesta

La encuesta proporciona la oportunidad de conseguir información más detallada y de alta calidad permitiendo la búsqueda de datos trazados y de poder insistir en aquellos puntos de interés para la investigación, ya que son los mismos actores sociales quienes proporcionaran los datos relativos a las situaciones a estudiar

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Fase 1:

En esta fase se procedió a seleccionar el tema de interés por parte del autor en el contexto de factibilidad de un emprendimiento para la creación de una empresa de servicios de consultoría. Además de ampliar conocimientos y cumplir con los requisitos establecidos por la Universidad Monteávila para optar al grado de especialista en proyectos, se describió el planteamiento del problema y se determinaron tanto el objetivo general como los objetivos específicos, también se indicaron el alcance y la delimitación del trabajo de investigación.

Fase 2:

Esta fase se inicia con el Marco Teórico el cual sustenta toda la propuesta y las bases teóricas las cuales son la referencia para desarrollar y describir los términos utilizados en el trabajo de investigación al igual que las bases legales.

Fase 3:

Se inicia con el Marco Metodológico que describe la investigación y la define como un proyecto basado en una investigación de campo no experimental con una población y muestra de empresas relacionadas al tema de la consultoría de servicios profesionales en el área de la ingeniería. Con respecto a las técnicas e instrumentos, así como la validación de estos, serán consultados con especialistas de la Universidad Monteávila.

Fase 4:

El diagnóstico que sustenta la propuesta inicia en esta fase. Aquí se analizan y se grafican los resultados obtenidos, Para la recolección de la información que conlleva a este objetivo se realizó en forma documental con información de las revistas de mercados que se refieran a empresas de consultoría y de campo con la técnica de

observación directa y aplicación de encuestas con énfasis en la oferta y la demanda. Una vez que fueron aplicados los instrumentos que fueron diseñados y validados para tal fin.

En esta fase se elaboró un diagnóstico que permitió determinar la oferta y la demanda de servicios que se comercializaran.

Fase 5:

En esta fase se determinó la factibilidad técnica y operativa que permitió establecer la cantidad de equipos, infraestructura y recursos necesarios para la creación de la empresa de servicios de ingeniería.

Para la recolección de la información que soporta a este objetivo se realizó en forma documental con información especializada relacionada con la puesta en marcha del negocio a través de las entrevistas.

Fase 6:

En esta fase se realizó un análisis económico financiero para establecer los gastos requeridos para la creación de la empresa consultora de servicios de ingeniería.

Para cumplir con el objetivo la recolección de información se realizó en forma documental para ello, fue necesario trabajar con un esquema que contempló los costos y las ventas.

- Costos: debe presentarse la estructura de los costos contemplando costos fijos y variables.
- Ventas: en este punto el precio del producto o servicio es fundamental, ya que se determinará el volumen de ventas, por lo que debe explicarse brevemente como se ha definido éste.

ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO

La estructura desagregada de trabajo desglosa la planificación del proyecto en sus componentes principales y secundarios, para el desarrollo del Estudio de Factibilidad se presenta una estructura desagregada de trabajo (EDT) con dos niveles de descomposición.

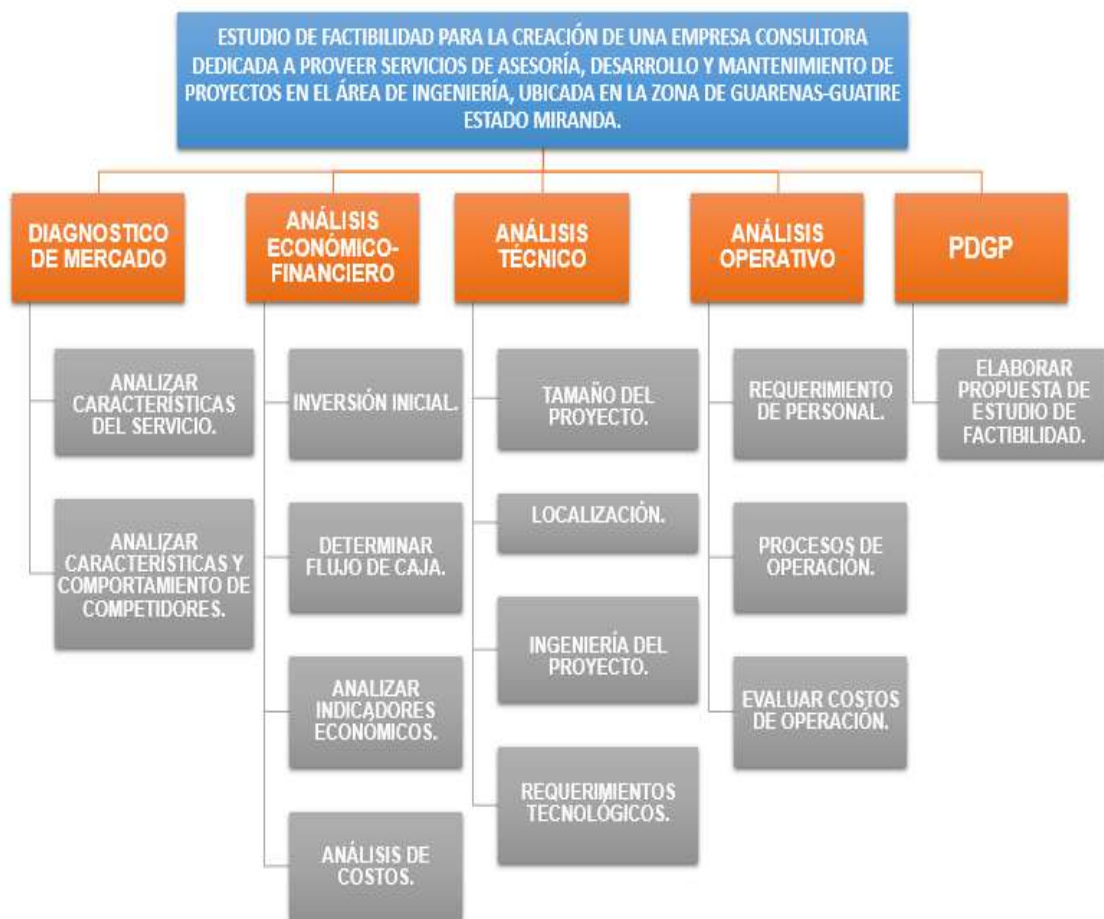


Figura 1. Estructura desagregada de trabajo
Fuente: ADAPTADO DEL PMI (2017).

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de las variables.

Objetivos: Desarrollar un Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería.					
Objetivos específicos	VARIABLES	Conceptualización de variable	Fuentes	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Elaborar un diagnóstico de mercado que permita determinar la oferta y la demanda de servicios que se comercializarán	-Oferta. -Demanda. -Servicios ofrecidos. -Precios de servicios. -Posibles competidores	Consiste en definir las características y formatos de los servicios mediante los resultados del análisis del estudio de mercado.	Gerentes de Departamento Entrevistados	-Mercado de servicios -Índices de prestación de servicios en el área de ingeniería	-Observación directa -Encuesta -Internet
Realizar la factibilidad financiera para la creación de la empresa consultora de servicios de ingeniería.	-Financiamiento. -Ingresos. -Elementos de infraestructura y estructura. -Inversión total. -Herramientas y equipos técnicos requeridos. -Nomina. -Gastos en la prestación de servicios.	Determina la viabilidad para llevar a cabo el proyecto a través de análisis del capital de inversión y su rentabilidad.	Investigación Documental	-Estado de resultados. -Valor agregado. -Capital de trabajo. -Flujos de caja. -Rentabilidad de la inversión.	-Técnicas Financieras. -Análisis documental
Determinar la factibilidad Técnica y operativa que permita establecer la cantidad de equipos, infraestructura y recursos necesarios para la creación de la empresa de servicios de ingeniería.	-Localización de la empresa. -Infraestructura del servicio. -Tecnología a utilizarse. -Capacidad instalada y utilizada. -procedimientos de trabajo. -recursos humanos.	Consiste en identificar los costos de inversión, recursos y tecnología requerida para implementar el proyecto	Investigación Documental	-Requerimientos de espacio. -Servicio e instalaciones requeridas. -Descripción de la Tecnología a utilizar -Descripción del servicio.	Análisis documental

ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo se encuentra enmarcado dentro del código de ética del profesional de la ingeniería. (1996), la cual indica que se debe actuar en cualquier forma que no tienda a menoscabar el honor, la responsabilidad y aquellas virtudes de honestidad, integridad y veracidad que deben servir de base a un ejercicio cabal de la profesión y a no violar o permitir que se violen las leyes, ordenanzas y reglamentaciones relacionadas con el cabal ejercicio profesional.

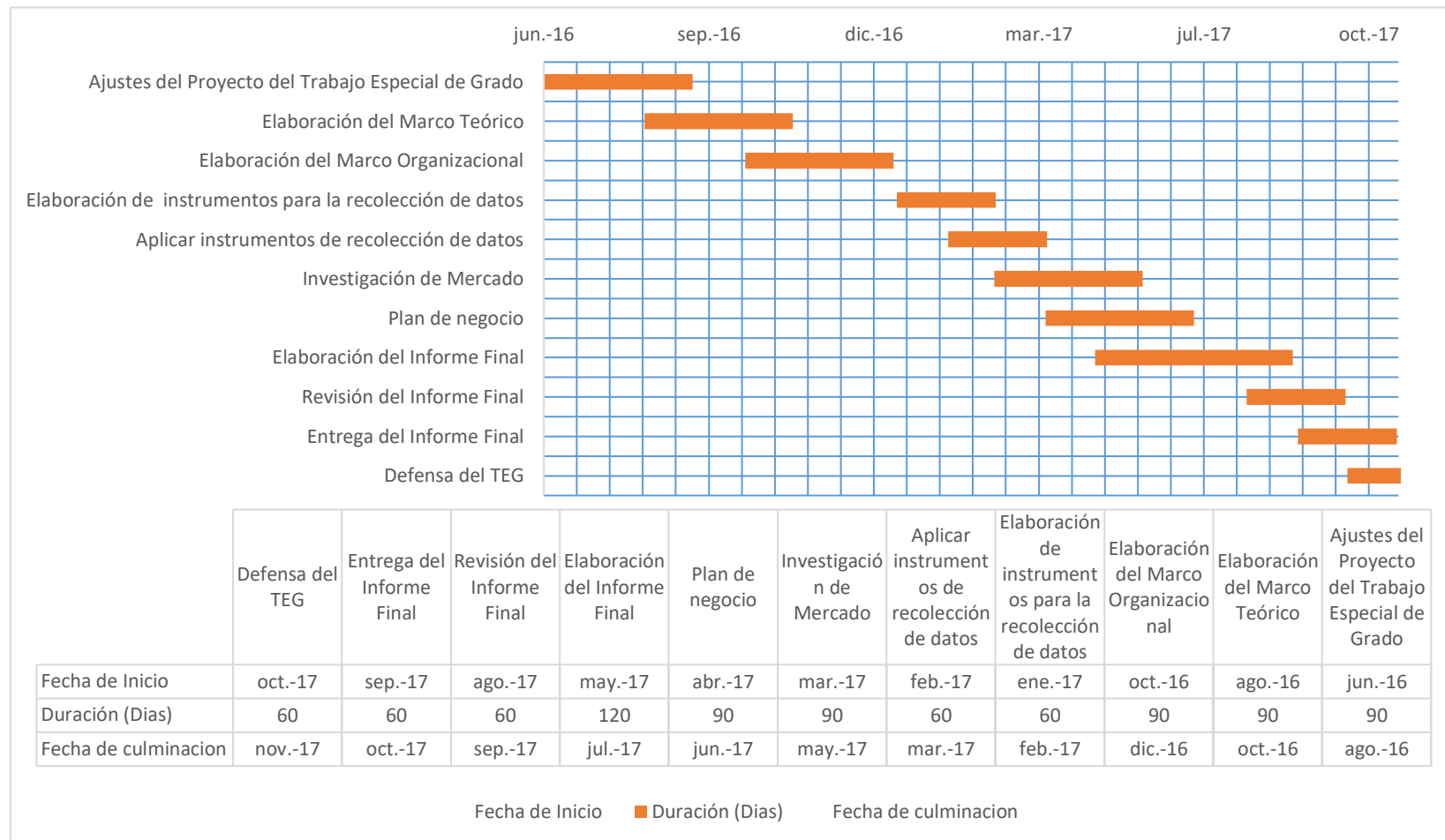
Así mismo la formulación y evaluación de la Gerencia de Proyectos en el área de la ingeniería los cuales están regidos por el Project Management Institute (PMI) y el colegio de ingenieros de Venezuela como garantes de la aplicación de las mismas, se consideran los lineamientos éticos que ellos mencionan al momento de realizar investigaciones relacionadas con los proyectos.

El documento de normas éticas de los miembros del instituto de gerencia de proyectos (PMI, 2006) destaca lo siguiente:

Los miembros del instituto de Gerencia de proyectos que conducen investigaciones o actividades profesionales similares, lo hará, para que sea de una manera justa, honrada, exacta, imparcial, y por otra parte apropiada, y mantendrá archivos apropiados, exactos y completos con respecto a tal investigación y a las actividades profesionales. Los miembros del Instituto de Gerencia de Proyectos respetaran y protegerán los derechos de propiedad intelectual de otros y apropiadamente revelaran y reconocerán al profesional intelectual, contribuciones de otras investigaciones. (p.2)

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Tabla 2: Cronograma de ejecución.



PRESUPUESTO DE RECURSOS

Tabla 3: Presupuesto de recursos.

Tipo	Categoría	Recursos	Descripción	Fuente financiadora	Monto
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipo	Laptop.	Personal	
		Equipo	Grabadora digital.	Personal	
		Equipo	Celular.	Personal	
		Vehículo	Traslados a lugares necesarios para el desarrollo de la investigación.	Personal	
Recursos necesarios	Gastos trabajo de campo	fotocopias	Para la realización de encuestas, entrevista y documentación.	Personal	150 BS/U
		Gasolina	Para traslados.	Personal	6 BS/Lts
		Papel	Hojas para Impresión de documentos.	Personal	9.000 BS
		Tinta	Para impresión de documentos.	Personal	12.000 Bs
	Asistencia	Asistente	Para ayuda en aplicación de técnicas y recolección de datos en el desarrollo de la investigación.	Personal	312 BS/Hrs

CAPÍTULO IV. VENTANA DE MERCADO

SECTOR

TERCIARIO: SERVICIOS

Los servicios son actividades que satisfacen necesidades, de la misma manera que sucede con los bienes. Visiblemente, a diferencia de los bienes, estos son intangibles, es decir, son imposible de acumular. Además, los mismos solo pueden evaluarse con certeza en el momento en que son consumidos, porque antes es imposible comprender que grado de satisfacción nos proporcionarán.

Asimismo Pellicer (2004) afirma que:

“El sector terciario o de servicio incluye todas las actividades que podrían considerarse como actividades de suministro de bienes inmaterial a personas, colectividades o empresas” (p.67).

La investigación por ser un emprendimiento de empresa consultora de servicios toma como referencia a la Cámara Venezolana de Empresas Consultoras (CAVECON), la cual se presenta su matriz estratégica a continuación:

Misión

Agrupar a las Empresas Consultoras, de diversas especialidades, constituidas y domiciliadas en Venezuela, que acrediten permanencia y actividad profesional desarrolladas en el país, para el intercambio activo de experiencias, conocimientos e inquietudes, y para mantener una conducta ética y contribuir al desarrollo del país en general y al sector en particular.

Visión

Ser reconocida nacional e internacionalmente como la organización que representa a las empresas venezolanas del sector de consultoría y servicios profesionales, constituyéndose en el foro dentro del cual se debaten y resuelven asuntos del

interés común de sus agremiados, en un entorno ético, abierto, que contribuya al desarrollo de sus mercados y del país.

PRODUCTOS O SERVICIOS

La creación de la empresa consultora propuesta para este proyecto, se presenta como una organización que basa sus productos en servicios. Consultando a los autores Kotler, y Armstrong (2003) acerca del concepto de servicio: “Es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la propiedad de algo.” (p.7).

De esta manera ya que los productos no tienen que ser objetos físicos, el producto a ser entregado por esta empresa, a sus clientes es intangible, es un servicio. Los productos y servicios deben aportar al cliente valor y éste se obtiene del uso que le pueda dar al producto, el precio que le costó adquirirlo y el nivel de satisfacción que le produce al cliente.

Ahora bien, luego de lo consultado, se muestra el siguiente portafolio de servicios:

- Ingeniería conceptual, básica y de detalle.
- Construcción de obra civil, estructural y arquitectónica.
- Instalaciones eléctricas en media y baja tensión.
- Instalaciones mecánicas, tuberías, maniobras y montajes de equipos.
- Estudios de calidad de energía y servicios de medición industrial.
- Sistemas contra incendio y de alarma y detección.
- Sistemas de Climatización, acondicionamiento de aire y ventilación.
- Sistemas de redes hidráulicas y sanitarias.
- Mantenimiento industrial en general.
- Instalaciones de automatización y control.

AUDIENCIA O PÚBLICO CONSUMIDOR

Un mercado existirá si existe un colectivo de consumidores, dispuestos a comprar los productos o servicio ofrecidos por la empresa.

Los mercados se clasifican por:

- Su localización geográfica: locales, nacionales o internacionales.
- Tipo de compradores: de consumo, cuando los compradores son la población en general; industriales, cuando los compradores son otras empresas.

Hasta los momentos la empresa es una idea de un grupo de emprendedores que ha detectado un mercado que no es atractivo para grandes compañías, empresas que requieren de grandes volúmenes y tamaños para que sean rentables ya que trabajan bajo un modelo de economía a escala, debido a esto no es rentable para ellas enfocarse en prestar servicio de asesoría, mantenimiento y desarrollo de pequeños proyectos de ingeniería a empresas ubicada en la zona de Guarenas-Guatire; en tal sentido, se quiere desarrollar el concepto para ofrecerles a los

clientes un servicio de calidad, que les permita conservar en buen estado sus inversiones.

Según (www.cylex.com.ve, 2001), directorio de consulta para empresas en la zona de Guarenas y Guatire hay actualmente 277 empresas de manufactura y servicios dentro del área.

A continuación, se muestra las siguientes industrias que son posible público consumidor de servicios para la creación de la empresa consultora:

- Industrias químicas.
- Industrias farmacéuticas.
- Empresas alimenticias.
- Empresas textiles.
- Industrias metalmecánica.
- Empresas de Construcción.
- Empresas de Manufactura de Productos Plásticos.

ANÁLISIS DE COMPETIDORES

Según análisis de Porter (2008), quien desarrollo este método en 1980 con el fin de descubrir, qué factores determina la rentabilidad de un sector industrial y de sus empresas. Para Porter, existen cinco diferentes tipos de fuerzas que marcan el éxito o el fracaso de un sector o de una empresa:

1. Amenaza de entrada de nuevos competidores, se estudiará el mercado o el segmento, donde los nuevos participantes tienen pocas barreras de entrada, porque estos resultan poco atractivos, ya que en cualquier momento podrían llegar competidores con recursos y capacidades para apoderarse de porciones del mercado.

2. La rivalidad entre los competidores, se analizará la dificultad para la organización de competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

3. Poder de negociación de los proveedores, se considerará el mercado o segmento del mercado poco atractivo para la organización debido a que los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para la organización, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo.

4. Poder de negociación de los compradores, se estudiara si el mercado o segmento es atractivo, si los clientes están muy bien organizados, el producto tiene varios o muchos sustitutos, el producto no es muy diferenciado o es de bajo costo para el cliente.

5. Amenaza de ingreso de productos sustitutos, se verificaran en el mercado o segmento los productos sustitutos reales o potenciales. Especialmente identificar si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria.

Este proyecto propone la creación de una empresa de consultoría de servicios, la cual busca posicionarse en un mercado en el que actualmente predominan las empresas de consultoría específica, el mercado potencial son las empresas del sector público y privado que contraten servicios de consultoría.

CAPÍTULO V. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO N°1 ESTUDIO DE MERCADO.

El estudio de mercado consistió en determinar si era posible la introducción en el mercado de los servicios de una empresa consultora dedicada a proveer asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería. Se requería conocer si la creación de la misma en la zona de Guarenas-Guatire era factible desde el punto de vista del mercado. Para ello se analizaron los siguientes aspectos que se presentan a continuación:

Definición de los servicios consultoría

La consultoría es un servicio de alto valor agregado que consiste en ayudar a sus clientes a mejorar sus resultados, manejando eficientemente sus recursos, coordinando efectivamente los procesos, corrigiendo las falencias que puedan tener en la estructura interna de la organización, previniendo las posibles amenazas y logrando adaptarlas a las exigencias y tendencias del mercado actual. Buscando ofrecer soluciones a los requerimientos de los clientes, se ha creado un amplio portafolio de servicios, el cual pueda brindar asesoría en el mayor número de campos y en la coordinación y dirección de todos sus departamentos. Estos servicios se han dividido en las siguientes áreas generales:

Ingeniería conceptual y básica

- Ingeniería de procesos, simulaciones.
- Especificaciones de materiales, accesorios y equipos.
- Cálculos de las diferentes disciplinas.
- Estimados de costos.
- Análisis de riesgos (Cualitativo y cuantitativo).
- Análisis de Operabilidad (HAZOP).
- Aplicación de las Mejores Prácticas de ingeniería.

Ingeniería de detalle

- Obras civiles, vialidad, estructuras, tuberías, mecánica, etc.
- Electricidad (alta, media, baja), automatización e instrumentación.
- Ingeniería de campo.
- Dibujo y Diseño Asistido por Computadora (CADD).
- Ingeniería Asistida por Computadora (CAE).
- Levantamientos "As Built" de instalaciones.

Gerencia de proyectos

- Gestión/apoyo de ingeniería, compras y construcción.
- Planificación de ejecución.
- Control de avance.
- Administración de contratos.
- Control de calidad.
- Seguridad.

Mantenimiento industrial.

- Servicios de mantenimiento predictivo-preventivo-correctivo.
- Planes de Mantenimiento.
- Desarrollo de informes de gestión y control del mantenimiento.
- Desarrollo análisis de causa raíz.
- Limpieza especializada a ciertos equipos que requieren un mantenimiento continuo, tales como:
Intercambiadores de calor, calderas, torres de refrigeración, tuberías de conducción, transformadores de tensión, entre otros.
- Estudio de criticidad (análisis de modos de falla y sus efectos).
- Estudio de confiabilidad de equipos y sistemas.
- Inspección termográfica.
- Inspección ultrasónica.
- Análisis de Vibraciones.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Perfil de los entrevistados.

El perfil que presentaron los entrevistados, en este caso los representantes de las 12 empresas seleccionadas son los siguientes:

Cargo dentro de la empresa

Jefe/Coordinador o Gerente de Departamento.

Formación

Ingeniero Civil/Industrial/Mecánico

Experiencia dentro de la empresa

Los entrevistados poseen una experiencia mínima de 3 años dentro de las empresas, lo que les otorga amplios conocimientos sobre el estado y situación actual de las necesidades que requieren las empresas.

Funciones dentro de la empresa

Dentro las funciones de los entrevistados se tienen:

- Planificación de actividades dentro de los departamentos.
- Seguimiento y control de operaciones.
- Negociaciones con clientes.
- Supervisión de actividades y procedimientos dentro de la organización.
- Liderizar equipos de trabajos.

Análisis de la demanda para la creación de la empresa consultora.

El análisis de la demanda consistió en consultar a empresas de la zona de Guarenas-Guatire para estudiar la situación actual de las mismas y así determinar la demanda en servicios que tendrá la empresa que se pretende crear.

PREGUNTA N° 1:

¿Ha utilizado servicios de consultoría?

Del total de 12 empresas encuestadas, el 42% dijo que si ha utilizado servicios de consultoría y el 58% de la muestra no ha utilizado ningún tipo de servicio de consultoría en el área de ingeniería. (Ver Gráfico N°1).



Gráfico 1: Resultado del cuestionario Pregunta N°1
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 2:

¿Está actualmente utilizando algún servicio de consultoría?

Se pudo observar que del total de las empresas encuestadas, un 83% de la muestra no estas actualmente utilizando ningún servicio de consultoría y el 17% representan a las empresas que si están usando un servicio consultoría actualmente. (Ver gráfico N° 2).



Gráfico 2: Resultado del cuestionario Pregunta N°2.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 3:

¿Con que frecuencia utiliza estos servicios? (Veces/Año).

Del total de la muestra que dijo que "Si" ha utilizado servicio de consultoría (5 de las empresas encuestadas), el 80% dijo Anualmente, el 20% dijo de 2 a 3 veces por año (ver Gráfico N°3).

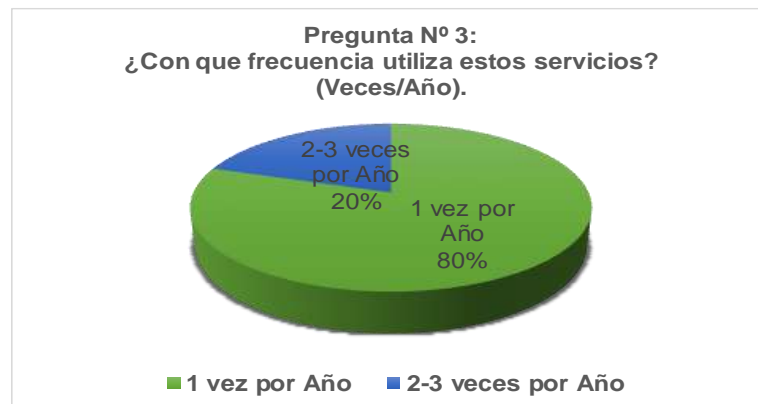


Gráfico 3: Resultado del cuestionario Pregunta N°3.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 4:

¿Qué empresa le ha brindado este servicio?

En esta pregunta del total de la muestra que dijo que “Si” ha utilizado servicio de consultoría (5 de las empresas encuestadas), el 40% dijo que Arawaks ingeniería y servicios, CA; El 20% Tsm Ingeniería, CA, otro 20% dijo Ingeniería Vargas Linares, CA, y el 20% restante dijo que no recuerda el nombre de la empresa que suministro el servicio. (Ver Gráfico N°4).

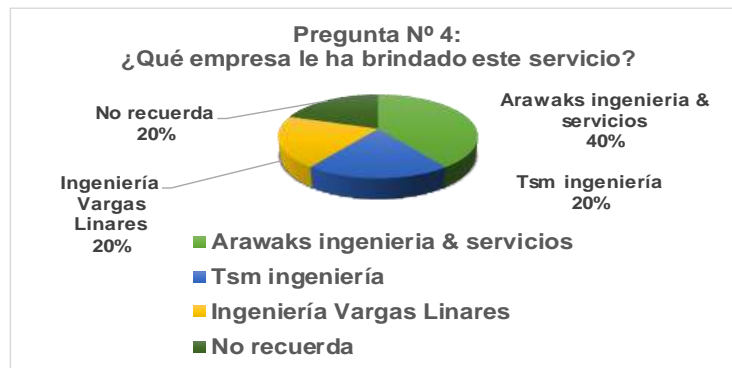


Gráfico 4: Resultado del cuestionario Pregunta N°4.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 5:

¿En qué área ha utilizado servicios de consultoría?

Del total de la muestra que dijo que si ha utilizado servicio de consultoría (5 empresas), el 60% dijo que en Mantenimiento industrial, un 20% dijo en Ingeniería de detalle y el 20% restante en Ingeniería conceptual y Básica. (Ver Gráfico N°5).



Gráfico 5: Resultado del cuestionario Pregunta N°5.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 6:

¿Ha quedado satisfecho con la prestación de estos servicios de consultoría?

Del total de la muestra que dijo que Si ha utilizado servicio de consultoría (5 empresas), el 20% dijo que si ha quedado satisfecho con el servicio, y el 80% restante dijo no. (Ver Gráfico N°6).



Gráfico 6: Resultado del cuestionario Pregunta N°6.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 7:

¿Estaría dispuesto a contratar servicios de consultoría?

Del total de 12 empresas encuestadas, el 83% dijo que si estaría dispuesto a contratar servicios de consultoría en el área de ingeniería y el 17% dijo que no. (Ver Gráfico N°7).

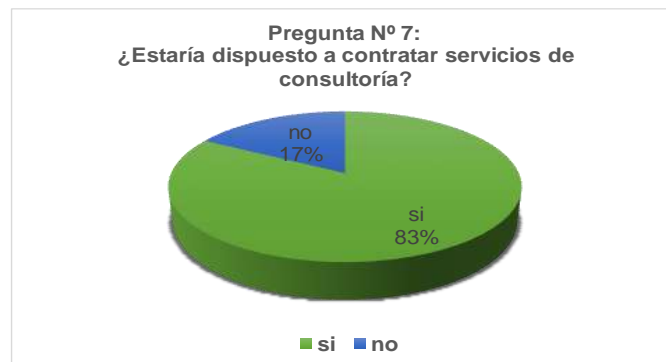


Gráfico 7: Resultado del cuestionario Pregunta N°7.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 8:

¿Qué servicios de consultoría le gustaría recibir?

Del total de 12 empresas encuestadas, el 42% dijo Mantenimiento Industrial, el 33% dijo Ingeniería conceptual y básica, el otro 17% dijo Ingeniería de detalle y el 8% restante Gerencia de Proyectos. (Ver Gráfico N°8).

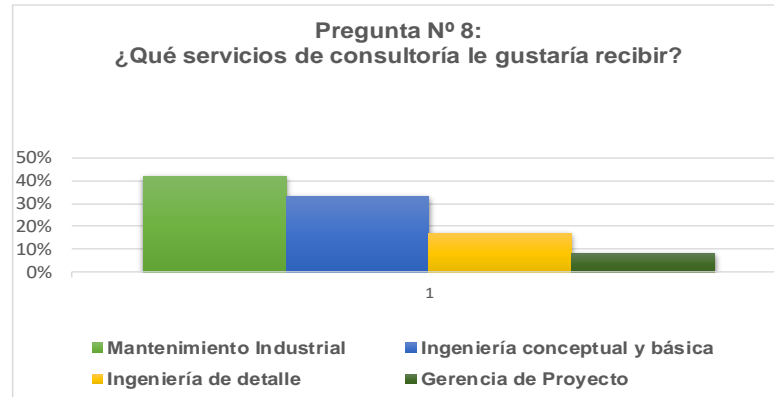


Gráfico 8: Resultado del cuestionario Pregunta N°8.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 9:

¿Cuál de las siguientes características es para usted la más importante al contratar un servicio de consultoría para su empresa?

Del total de 12 empresas encuestadas, el 42% dijo la calidad del trabajo, el 33% dijo que lo más importante al contratar es el precio justo y el 25% dijo que el cumplimiento del tiempo de ejecución del proyecto. (Ver Gráfico N°9).

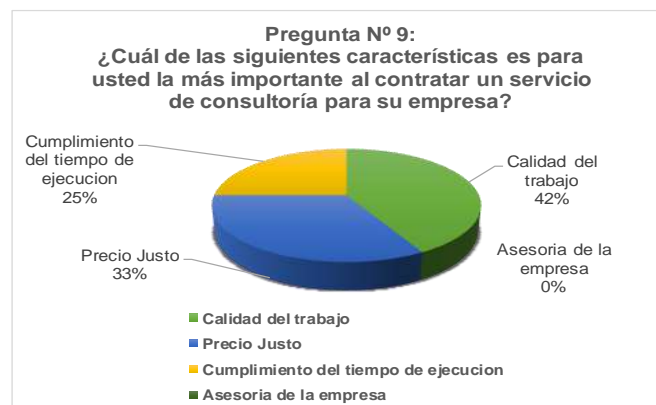


Gráfico 9: Resultado del cuestionario Pregunta N°9.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 10:

¿Cuál es el servicio más solicitado por la empresa?

Del total de 12 empresas encuestadas, el 92% dijo Mantenimiento Industrial, el 8% restante dijo Ingeniería conceptual y básica. (Ver Gráfico N°10).



Gráfico 10: Resultado del cuestionario Pregunta N°9.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

PREGUNTA N° 11:

¿Cuáles son los canales de comunicación por donde buscan servicios de asesoría?

Del total de la muestra que dijo que "Si" ha utilizado servicio de consultoría (5 de las empresas encuestadas), el 83% dijo Internet, el 17% restante dijo por e-mails. (Ver Gráfico N°11).

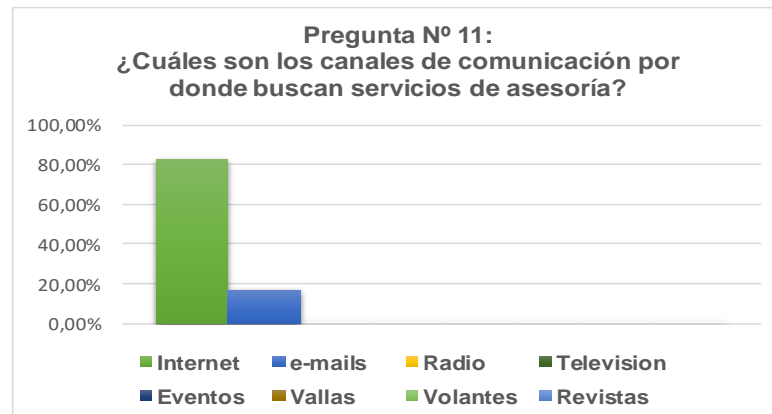


Gráfico 11: Resultado del cuestionario Pregunta N°11.
Fuente: Cuestionario aplicado para el estudio (2017).

Análisis de la oferta para la creación de la empresa consultora.

El análisis de la oferta consistió en determinar el número de empresas consultoras que prestan servicios similares a los de la empresa que se pretende crear. Para ello se buscó conocer los servicios que se ofrecerían, así como localización, calidad y precios.

La competencia es la oferta de bienes o servicios similares de un cierto número de productores encontrada en el mercado a un precio determinado.

Principales Competidores

Entre los Principales Competidores de la empresa consultora a crear se encontraron a través de la encuesta aplicada los siguientes:

“Arawaks ingeniería y servicios, CA”, ubicada en la zona de Guatire, en la calle Bella Vista con Calle 2 de Mucuchies, Oficina 3. Ofrece servicio de asesoría en proyectos de ingeniería.

También fue considerada como competidor la empresa “Tsm Ingeniería, CA”, ubicada en la zona de Guatire calle 11, Quinta 11-9d, Urbanización Castillejo, esta ofrece servicios de mantenimiento e ingeniería básica en proyectos.

Otro de los competidores considerado, fue la empresa “Ingeniería Vargas Linares, CA”, la cual presta servicios de ingeniería en proyectos de instalaciones mecánicas en la zona de Guarenas.

Análisis de Precios de los Productos

Para la formación del precio de los servicios se basó en la denominación consciente de los precios, para el desarrollo de esta investigación se examinaron a través de

internet a empresas consultoras de la zonas de Guarenas-Guatire entre estas empresas las tomadas como principales competidores, lo que permitió evaluar el comportamiento de algunas empresas del ramo, arrojando como resultado que las empresas consultoras tienen precios similares, lo que permite que el servicio ofrecido sea elegido por la calidad del servicio que la empresa ofrezca.

El precio promedio del mercado se calcula por Horas/Hombres con un valor aproximado de 800.000,00 Bolívares por hora. El precio para el cobro de los servicios de consultoría para esta investigación será establecido en 800.000,00 Bolívares por hora de consultoría. Cabe destacar que los precios fueron obtenidos en diciembre de 2017 y tendrán un incremento del 35% anual, el precio

OBJETIVO Nº 2 ESTUDIO TÉCNICO – OPERATIVO.

El estudio técnico se llevó a cabo para conocer la factibilidad técnica en la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería, ubicada en la zona de Guarenas-Guatire estado Miranda. Los aspectos que conforman este estudio son:

LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Ámbito territorial

El ámbito territorial en el que se desarrollarán los servicios de la empresa, comprende inicialmente las ciudades de Guarenas y Guatire, proyectándose a mediano – largo plazo (5 – 10 o más años) a abarcar otras ciudades de Venezuela como Valencia y Maracay.

Alternativas de Localización

Cada día la localización se relaciona más estrechamente con la distribución, comercialización y venta de productos o servicios. Su importancia es fundamental y sobre todo en el servicio que se pretende ofrecer, donde el contacto con el cliente es la base del servicio.

Para determinar la mejor alternativa de localización, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de selección, y a cada uno se le estipuló un porcentaje para la calificación total.

Criterios de selección:

Proximidad a los clientes

La localización de la alternativa debe ser tal que pueda llegar primero a los clientes, además debe ser estratégica en el sentido en que pueda cubrir o ubicarse en un lugar de mercado importante donde converjan clientes potenciales. Peso: 45%.

Alrededores

En este aspecto se tiene en cuenta la proximidad a lugares estratégicos que puedan influir o afectar el desarrollo integral de la empresa como proveedores de materia prima. Peso: 20%.

Accesibilidad

Se refiere a la facilidad de acceso a la empresa, acceso fácil a vías de comunicación y transporte. Peso: 15%.

Seguridad

Un lugar propicio para que los clientes potenciales puedan acudir con confianza. Peso: 20%.



Figura 2. C.C Oasis Center.

Tabla 4: Alternativa de localización N°1

Oficina C.C Oasis Center			
Atributo	Peso	Calificacion	Ponderado
Proximidad a los Clientes	45%	4,5	2,03
Alrededores	20%	4,0	0,80
Acesibilidad	15%	4,0	0,60
Seguridad	20%	3,8	0,76
TOTAL	100%		4,19



Figura 3. C.C.El Refugio.

Tabla 5: Alternativa de localización N°2

Oficina C.C El Refugio			
Atributo	Peso	Calificacion	Ponderado
Proximidad a los Clientes	45%	3,5	1,58
Alrededores	20%	3,9	0,78
Acesibilidad	15%	3,9	0,59
Seguridad	20%	2,5	0,50
TOTAL	100%		3,44



Figura 4. C.C La Entrada.

Tabla 6: Alternativa de localización N°3

Oficina C.C La Entrada			
Atributo	Peso	Calificacion	Ponderado
Proximidad a los Clientes	45%	3,9	1,76
Alrededores	20%	3,5	0,70
Acesibilidad	15%	3,5	0,53
Seguridad	20%	2,0	0,40
TOTAL	100%		3,38

Localización

De acuerdo con la calificación obtenida por el método ponderado podemos encontrar que la mejor ubicación y localización de la oficina de consultoría, es en el edificio Centro Comercial Oasis center ubicado en la Ciudad de Guatire en la Av. intercomunal Guarenas-Guatire estado Miranda.

Tamaño

El espacio previsto es para tres (3) profesionales los cuales serán los encargados de prestar el servicio profesional para las empresas, también se contara con dos (2) personas que se encargaran del área administrativa de la empresa, para los servicios técnicos se contarán con un (1) profesional encargado de esta área es importante recalcar que se tiene previsto que el profesional del área administrativa se encargue de la gerencia de la empresa.

Infraestructura de Servicios.

Entre los servicios que se consideran indispensables para la instalación de la oficina de la empresa consultora en este centro comercial tenemos:

- Energía eléctrica
- Agua
- Servicio telefónico,
- servicio de internet con posibilidad de instalación de Wi- Fi
- Vías de comunicación
- Servicio de línea de taxis en las instalaciones del Centro Comercial Oasis Center.

Costo del Alquiler

El costo de alquiler mensual de una Oficina ubicada en el Edificio Centro Comercial Oasis center es de Bs. 3.800.000. Estas oficinas tienen un área de 60m². Este precio fue obtenido en enero de 2018.

Mobiliarios y Equipos.

Los mobiliarios y equipos están conformados por todos los activos relacionados con el proceso de operación de la empresa consultora; Para la selección del mobiliario y equipos se tomaron en cuenta aspectos como la tecnología requerida para el proceso operativo y la disponibilidad de los recursos financieros de los inversionistas para la adquisición de los mismos. Los mobiliarios y equipos están compuesto por:

Equipo de Oficina.

- Laptop DELL E6420
- Impresora Epson Expression Home XP-340
- Silla para oficina Cover Universal Stretch Rotating
- Telefono fijo Marca VTech CS6114
- Escritorio Challenger
- Computador Dell OptiPlex Desktop con monitor 17"

Equipos Técnicos.

- Laptop DELL E6420
- Multímetro 87V, marca FLUKE
- Termómetro digital 512, marca FLUKE
- Analizador de Bateria Bt521
- Manómetro R134a, R22, marca Uniweld

- Pinza Amperimetrica 376, marca FLUKE
- Hidroject, marca Hill
- Licencia CYPECAD 2017
- Licencia Autocad LT 2017
- Compresor 2hp, marca Horse

Estructura Organizativa Requerida.

La empresa contara con una estructura organizativa acorde al volumen inicial de operaciones, por lo cual la plantilla del personal estará conformada, por accionistas de la empresa y empleados contratados.

La Estructura Organizativa de la empresa consultora estará conformada por las siguientes áreas:

- Área Administrativa.
- Área de Consultoría.
- Área Técnica.

REQUERIMIENTOS DE PERSONAL

Para el buen funcionamiento de la Empresa Consultora se busca desarrollar las tres áreas nombradas anteriormente, para las cuales se necesitan profesionales distribuidos de la siguiente manera

Gerente General.

Se encarga de coordinar esfuerzos, de la comunicación, la motivación, la orientación y la designación de personal. A su vez, se encarga de dirigir y controlar las funciones de sus subordinados, monitorear el desempeño y emprender funciones correctivas en la empresa.

Personal Administrativo.

Se encargan de realizar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, respeto a la normativa vigente y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización.

Consultores y Técnicos.

Se encargan de proveer asesoría experta en el área de experiencia, sea mantenimiento de instalaciones, diseño o gestión de proyectos en el área de ingeniería procura y construcción.

Según esto se requieren cinco (5) profesionales para que cada uno sea el responsable de cada área, y una (1) persona con estudios técnicos para realizar los servicios técnicos.

OBJETIVO Nº 3 ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO.

A continuación se presentan los cálculos para la evaluación económica – financiera. Para desarrollar este proyecto es de suma importancia realizar el análisis económico a través de variables como son: la tasa interna de retorno, el flujo neto de efectivo, las cuales ayudaran a verificar si el proyecto es factible o no.

Inversión Inicial.

La inversión inicial está compuesta por toda la inversión necesaria para la instalación y puesta en funcionamiento de la empresa consultora de servicios. La inversión inicial se presenta a continuación:

Tabla 7: Inversión Inicial.

Descripción	Bs.	%
Activos Fijos		
Mobiliario y Equipos		
Total Mobiliarios y Equipos de Oficina	155.200.000	23%
Total Equipos Técnicos	413.000.000	60%
Total Mobiliarios y Equipos	568.200.000	82%
Total Activos Fijos	568.200.000	82%
Otros Activos		0%
Alquiler local pagado por anticipado	3.800.000	1%
Depósitos en Garantía (alquiler del local)	11.400.000	2%
Comisión de Reserva (alquiler del local)	3.800.000	1%
Total Otros Activos	19.000.000	3%
Capital de trabajo		
Aporte Inicial Caja	20.000.000	3%
Nomina (3 meses)	82.443.667	12%
Total Capital de Trabajo	102.443.667	15%
Total Inversión Inicial	689.643.667	100%

Mobiliarios y Equipos.

Los mobiliarios y equipos están conformados por todos aquellos bienes necesarios para la operatividad de la empresa consultora. Estos bienes se compraran nacionalmente y se presentan a continuación:

Equipo de Oficina.

Tabla 8: Descripción de Equipos de oficina.

Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Laptop DELL E6420	1	Bs. 30.600.000,00	Bs. 30.600.000,00
Impresora Epson Expression Home XP-340	1	Bs. 8.800.000,00	Bs. 8.800.000,00
Silla para oficina Cover Universal Stretch Rotating	3	Bs. 2.600.000,00	Bs. 7.800.000,00
Telefono fijo Marca VTech CS6	3	Bs. 2.000.000,00	Bs. 6.000.000,00
Escritorio Challenger	3	Bs. 7.000.000,00	Bs. 21.000.000,00
Computador Dell OptiPlex Desktop con monitor 17"	3	Bs. 27.000.000,00	Bs. 81.000.000,00
TOTAL	14		Bs. 155.200.000,00

Depreciación Equipo de Oficina.

Tabla 9: Depreciación de Equipos de oficina.

Concepto	Valor
Total de Equipos	Bs. 155.200.000,00
Valor de Salvamento 10%	Bs. 15.520.000,00
Monto de Depreciacion	Bs. 139.680.000,00
Depreciacion Anual (5 años)	Bs. 27.936.000,00

La depreciación se calculó utilizando el método de línea recta en un periodo de 5 años, con un valor de salvamento representado en 10% lo que arroja un total a depreciar de los activos de Bs. 27.936.000,00 anual.

Equipos Técnicos.

Tabla 10: Descripción de Equipos técnicos.

Concepto	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Laptop DELL E6420	1	Bs. 30.600.000,00	Bs. 30.600.000,00
Multimetro 87V, marca FLUKE	1	Bs. 11.600.000,00	Bs. 11.600.000,00
Termometro digital 512, marca FLUKE	1	Bs. 7.000.000,00	Bs. 7.000.000,00
Analizador de Bateria Bt521	1	Bs. 9.600.000,00	Bs. 9.600.000,00
Manometro R134a, R22, marca Uniweld	1	Bs. 4.600.000,00	Bs. 4.600.000,00
Pinza Amperimetrica 376, marca FLUKE	1	Bs. 5.200.000,00	Bs. 5.200.000,00
Hidroject, marca Hill	1	Bs. 11.200.000,00	Bs. 11.200.000,00
Licencia CYPECAD 2017	1	Bs. 140.000.000,00	Bs. 140.000.000,00
Licencia Autocad LT 2017	1	Bs. 179.800.000,00	Bs. 179.800.000,00
Compresor 2hp, marca Horse	1	Bs. 13.400.000,00	Bs. 13.400.000,00
TOTAL	10		Bs. 413.000.000,00

Depreciación Equipos Técnicos proyectada.

Tabla 11: Depreciación de Equipos técnicos.

Total de los Equipos Tecnicos	Bs. 413.000.000,00
Valor de salvamento 10%	Bs. 41.300.000,00
Monto a depreciar	Bs. 371.700.000,00
Depreciacion Anual 5 Años	Bs. 74.340.000,00

La depreciación para los Equipos Técnicos se calculó utilizando el método de línea recta en un periodo de 5 años, con un valor de salvamento representado en 10% lo que arroja un total a depreciar de los activos de Bs. 74.340.000,00 anual.

Total Depreciación.

En el siguiente cuadro se observa el total de las depreciaciones de equipo técnico y equipo de oficina proyectado en 5 años con un incremento del 35 % anual por concepto de crecimiento de la demanda.

Tabla 12: Depreciación total de Equipos.

Concepto	1 Año	2 Año	3 Año	4 Año	5 Año
Depreciación Equipos Técnicos	Bs.74.340.000,00	Bs.100.359.000,00	Bs.109.465.650,00	Bs.112.652.977,50	Bs.113.768.542,13
Depreciación Equipos De Oficina	Bs.27.936.000,00	Bs.37.713.600,00	Bs.41.135.760,00	Bs.42.333.516,00	Bs.42.752.730,60
Tota Depreciación	Bs.102.276.000,00	Bs.138.072.600,00	Bs.150.601.410,00	Bs.154.986.493,50	Bs.156.521.272,73

Otros Activos.

Los depósitos en garantía corresponden a tres meses de alquiler que se exigen en la cotización solicitada por el dueño de la oficina.

El monto establecido en la cotización para el alquiler de la oficina es de Bs. 3.800.000 mensuales.

Además de los tres meses de depósitos en garantía se exige en la cancelación de un mes de alquiler pagado por adelantado y una comisión de reserva equivalente a un mes de alquiler del local.

Capital de Trabajo.

El capital de trabajo está conformado por una serie de recursos necesarios para que se lleve a cabo el funcionamiento de la empresa consultora.

El capital de trabajo Inicial está conformado por un aporte inicial de caja y adicional a este, un monto en Bs. equivalente a tres meses de la Nómina de personal para el primer año de operaciones. A continuación se presenta el capital de trabajo:

Tabla 13: Capital de Trabajo.

Capital de trabajo (3 meses)	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Aporte Inicial de caja	20.000.000,00					
Nomina de Personal	82.443.666,67	111.298.950,00	150.253.582,50	202.842.336,38	273.837.154,11	369.680.158,05
Total Capital de Trabajo Bs.	102.443.666,67					

Aporte inicial de caja.

El aporte inicial de caja es un monto de dinero colocado en un depósito bancario para cubrir cualquier imprevisto en el inicio de operaciones de la empresa. Se aportaron Bs.20.000.000, 00.

Nómina de Personal.

Para el cálculo de la nómina se contrató el personal suficiente para atender la capacidad utilizada. Los cálculos de Nómina se presentan a continuación:

Tabla 14: Sueldos y salarios del personal en general.

Cargo	Cantidad de empleados	Salario Mensual	Bono Vacacional	Utilidades	Vacaciones	Paquete Anual	Bono Alimentación
Gerente general	1	4.000.000,00	933.333,33	8.000.000,00	2.000.000,00	65.521.333,33	6.588.000,00
Analista Administrativo	1	3.200.000,00	746.666,67	6.400.000,00	1.600.000,00	53.734.666,67	6.588.000,00
Consultores	3	3.500.000,00	816.666,67	7.000.000,00	1.750.000,00	58.154.666,67	6.588.000,00
Técnico	1	2.000.000,00	466.666,67	4.000.000,00	1.000.000,00	36.054.666,67	6.588.000,00
Total	6	19.700.000,00	4.596.666,67	39.400.000,00	9.850.000,00	329.774.666,67	39.528.000,00

Sueldos y salarios proyectados.

En el siguiente cuadro se refleja los sueldos proyectados en 5 años en función del tiempo establecido a lo largo de la investigación de acuerdo con un 35% de aumento anual.

Tabla 15: Sueldos y salarios proyectados.

Años	Nomina Anual
1	Bs. 329.774.666,67
2	Bs. 445.195.800,00
3	Bs. 601.014.330,00
4	Bs. 811.369.345,50
5	Bs. 1.095.348.616,43

Las retenciones de los trabajadores y los aportes de la empresa otorgada a la mano de obra directa vienen dados por:

Tabla 16: Retenciones del trabajador y Aportes de la empresa.

Aportes y retenciones	valor
Seguro Social Obligatorio	10%
I.N.C.E	2%
Ley de Política Habitacional (L.P.H)	2%
Ley de Paro Forzoso (L.P.F)	1,7%

Fuente: Ley Orgánica del Trabajo (2012).

Tabla 17: Retenciones del trabajador y Aportes de la empresa.

Cargo	Cantidad de empleados	Salario Anual	SSO 10% Anual	I.N.C.E 2%	L.P.H 2%	L.P.F 1,7%
Gerente general	1	48.000.000,00	4.800.000,00	960.000,00	960.000,00	81.600,00
Analista Administrativo	1	38.400.000,00	384.000,00	768.000,00	768.000,00	6.528,00
Consultores	3	42.000.000,00	420.000,00	840.000,00	840.000,00	7.140,00
Técnico	1	24.000.000,00	240.000,00	480.000,00	480.000,00	4.080,00
Total	6	236.400.000,00	6.684.000,00	4.728.000,00	4.728.000,00	113.628,00

Tabla 18: Aportes y sueldos Proyectados.

Aportes Proyectados	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
S.S.O	6.684.000,00	668.400,00	133.680,00	133.680,00	11.362,80
INCE	4.728.000,00	47.280,00	94.560,00	94.560,00	803,76
L.P.H	4.728.000,00	47.280,00	94.560,00	94.560,00	803,76
L.P.F	113.628,00	1.136,28	2.272,56	2.272,56	19,32
Total aportes proyectados	16.253.628,00	764.096,28	325.072,56	325.072,56	12.989,64

Determinación de los Costos.

Los costos están representados por costos de operación, estos están compuestos por los costos fijos de operación y los costos variables de operación.

Los costos de operación fijos son aquellos que no dependen del número de unidades producidas o servicios prestados esto incluye, la electricidad, el agua y aseo, además del material de limpieza. A continuación se presentan los costos fijos operativos:

Tabla 19: Costos Fijos de Operación.

Insumos	Costo mensual	Costo anual
Alquiler Oficina	3.800.000,00	45.600.000,00
Servicio de Electricidad	50.000,00	600.000,00
Servicio de Agua	30.000,00	360.000,00
Servicio de Internet	166.000,00	1.992.000,00
Sueldos y salarios	27.481.222,22	329.774.666,67
Sevicio de Condominio	327.000,00	3.924.000,00
Servicio Telefonico	200.000,00	2.400.000,00
Materiales de Oficina	3.800.000,00	45.600.000,00
Materiales de limpieza	6.560.000,00	78.720.000,00
Mantenimiento portal web	213.333,33	2.560.000,00
Total costos fijos	42.627.555,56	511.530.666,67

Costos operativos proyectados.

De acuerdo a los costos determinados en el cuadro anterior deben proyectarse en el periodo de 5 años como resultado de la inversión realizada, los cuales como es normal, sufrirán un incremento de inflación del 35%.

Tabla 20: Costos operativos proyectados.

Año	Costos Operativos
1	511.530.666,67
2	690.566.400,00
3	932.264.640,01
4	1.258.557.264,01
5	1.699.052.306,41

Capacidad instalada.

Es de gran importancia determinar la capacidad de horas hombres, para obtener estos indicadores fue necesario calcular los ingresos que obtendrán una vez se encuentre en funcionamiento la consultora para ello se utilizaron la capacidad instalada y el costo de horas hombres.

Tabla 21: Capacidad instalada.

Horas Hombres	
Diarias	4
Mesuales	120
Anual	1440

Ingresos.

Para el cálculo de los Ingresos se determinó la capacidad utilizada para los años de proyección tomando en cuenta los resultados obtenidos en el Estudio de Mercado y el Estudio Técnico.

Una vez fijada la capacidad utilizada, se pasa a los precios de comercialización de los servicios, para mejor determinación, se realiza el siguiente cuadro:

Tabla 22: Ingresos por capacidad instalada.

	Horas Hombres	Precio Hora Hombre
Diarias	4	3.200.000
Mesuales	120	96.000.000
Anual	1.440	1.152.000.000

De acuerdo a los ingresos determinados en el cuadro anterior deben proyectarse en el periodo de 5 años como resultado del estudio de inversión realizado, los cuales como es normal sufrirán un incremento de 35% para cada uno de los años transcurridos. El cuadro siguiente refleja dicho costo:

Tabla 23: Proyección de Ingresos.

Años	Ingresos /Horas Hombres
1	1.152.000.000
2	1.555.200.000
3	2.099.520.000
4	2.834.352.000
5	3.826.375.200

CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

El estudio Económico – Financiero proporcionó la información contable necesaria para la evaluación final del proyecto. En esta etapa se llevará a cabo la elaboración de:

- Estado de Ganancias y Pérdidas.
- Análisis del Flujo de Fondos.
- Flujo de Caja Operativo.
- Rentabilidad de la inversión.
- Análisis de Sensibilidad.

Estado de Ganancias y Pérdidas.

El estado de ganancias y pérdidas refleja los resultados monetarios de las operaciones de la empresa en períodos de 1 año. El impuesto sobre la renta representa un (35%) y se puede observar la utilidad neta acumulada en cada año de proyección. El estado de ganancias y pérdidas es el siguiente:

Tabla 24: Estado de Ganancias y Pérdidas.

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Total Ingresos	1.152.000.000,00	1.555.200.000,00	2.099.520.000,00	2.834.352.000,00	3.826.375.200,00
Egresos					
Costos de Operación	-511.530.660,67	-690.566.391,90	-932.264.629,07	-1.258.557.249,25	-1.699.052.286,48
Total Egresos	-511.530.660,67	-690.566.391,90	-932.264.629,07	-1.258.557.249,25	-1.699.052.286,48
Utilidad en Operaciones	640.469.339,33	864.633.608,10	1.167.255.370,93	1.575.794.750,75	2.127.322.913,52
Depreciación	-102.276.000,00	-102.275.999,00	-102.275.998,00	-102.275.997,00	-102.275.996,00
Utilidad antes del impuesto	538.193.339,33	762.357.609,10	1.064.979.372,93	1.473.518.753,75	2.025.046.917,52
I.S.L.R (35%)	188.367.668,77	266.825.163,18	372.742.780,53	515.731.563,81	708.766.421,13
Utilidad Neta	349.825.670,56	495.532.445,91	692.236.592,40	957.787.189,94	1.316.280.496,39

Análisis del Flujo de Fondos.

El flujo de fondos está compuesto por la entradas de efectivo menos las salidas de efectivo, obteniéndose como resultado el saldo en caja desde el inicio (año 0) hasta el último año de proyección (año 5).

El Impuesto Sobre la Renta se empieza a pagar a partir del segundo año (año 2). El saldo en caja al inicio (año 0), corresponde al capital de trabajo aportado por los accionistas para el inicio de las operaciones de la empresa. El análisis de flujo de fondos se presenta a continuación:

Tabla 25: Análisis del Flujo de Fondos.

Cargo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo inicial Capital de trabajo		82.443.666,67	111.298.950,00	150.253.582,50	202.842.336,38	273.837.154,11
Utilidad operativa		640.469.339,33	864.633.608,10	1.167.255.370,93	1.575.794.750,75	2.127.322.913,52
Inversion Inicial	689.643.667,00					
Ingreso Total		722.913.006,00	975.932.558,10	1.317.508.953,43	1.778.637.087,13	2.401.160.067,63
Uso de los fondos						
Compra Mobiliario y equipos	-568.200.000,00					
Alquiler en garantia	-19.000.000,00					
I.S.R.L			266.825.163,18	372.742.780,53	515.731.563,81	708.766.421,13
Egreso Total	-587.200.000,00		266.825.163,18	372.742.780,53	515.731.563,81	708.766.421,13
Saldo en caja	102.443.667,00	722.913.006,00	709.107.394,91	944.766.172,91	1.262.905.523,32	1.692.393.646,50

Flujo de Caja Operativo.

El flujo de caja operativo mide el efectivo generado por las operaciones de la empresa. El efectivo generado en cada período es resultado de: (ingresos por ventas - costos operativos - (depreciación) - impuesto sobre la renta). El flujo de caja operativo se presenta a continuación:

Tabla 26: Flujo de Caja Operativo.

Flujo de Caja Operativo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas		1.152.000.000,00	1.555.200.000,00	2.099.520.000,00	2.834.352.000,00	3.826.375.200,00
Costos Operativos		-511.530.666,67	-690.566.400,00	-932.264.640,01	-1.258.557.264,01	-1.699.052.306,41
Depreciación		-102.276.000,00	-102.276.000,00	-102.276.000,00	-102.276.000,00	-102.276.000,00
Utilidad Bruta en Ventas		538.193.333,33	762.357.600,00	1.064.979.359,99	1.473.518.735,99	2.025.046.893,59
I.S.L.R		188.367.668,77	266.825.163,18	372.742.780,53	515.731.563,81	708.766.421,13
Utilidad Neta		349.825.664,56	495.532.436,81	692.236.579,47	957.787.172,18	1.316.280.472,46
inversión	-689.643.667,00					
Flujo de caja	-689.643.667,00	349.825.664,56	495.532.436,81	692.236.579,47	957.787.172,18	1.316.280.472,46

Rentabilidad de la inversión.

A través de los cálculos realizados, y estableciendo una tasa de descuento del 28%, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 27: Rentabilidad de la Inversión.

Valor Presente Neto (VPN)	956.082.317
Tasa Interna de Retorno (TIR)	73%
Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI)	1 Año, 3 Meses y 21 Dias

Valor Presente Neto mayor que cero, $VPN > 0$. El resultado fue de Bs. 956.082.317,00.

Tasa Interna de Retorno mayor que Tasa de Descuento, $TIR > 28\%$. El resultado fue de 73 %.

Como se puede observar en el cuadro anterior, el proyecto es un estudio factible y rentable ya que el valor presente neto es mayor que cero (0) y se estima una recuperación de 1 año 3 meses y 21 días del total del capital aportado.

Análisis de Sensibilidad.

Se realizó un análisis de sensibilidad a los ingresos considerando en un primer escenario ingresos con un 10% por debajo de lo estimado en el proyecto, y un segundo escenario de ingresos con un 20% por debajo de lo estimado inicialmente.

Los resultados se expresan a continuación:

Para ingresos con un 10% por debajo de lo estimado en el proyecto.

Tabla 28: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad -10%.

Flujo de Caja Operativo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas		1.036.800.000,00	1.399.680.000,00	1.889.568.000,00	2.550.916.800,00	3.443.737.680,00
Flujo de caja	-689.643.667,00	234.625.664,56	340.012.436,81	482.284.579,47	674.351.972,18	933.642.952,46

EL Valor Presente Neto sigue siendo mayor que cero, $VPN > 0$. El resultado fue de Bs. 454.097.512,00. Y una Tasa Interna de Retorno mayor que Tasa de Descuento, $TIR > 28\%$. El resultado fue de 51 %.

El proyecto sigue siendo factible con un 10% por debajo de lo estimado.

Tabla 29: Rentabilidad de la Inversión -10%

Valor Presente Neto (VPN)	454.097.512
Tasa Interna de Retorno (TIR)	51%

Para ingresos con un 20% por debajo de lo estimado en el proyecto.

Tabla 30: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad -20%

Flujo de Caja Operativo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas		912.600.000,00	1.232.010.000,00	1.663.213.500,00	2.245.338.225,00	3.031.206.603,75
Flujo de caja	-689.643.667,00	110.425.664,56	172.342.436,81	255.930.079,47	368.773.397,18	521.111.876,21

EL Valor Presente Neto es menor que cero, $VPN < 0$. El resultado fue de Bs. - 87.104.856,00. Y una Tasa Interna de Retorno mayor que Tasa de Descuento, $TIR < 28\%$. El resultado fue de 23 %.

En este punto con un 20% de ingresos por debajo de lo estimado el proyecto no es factible.

Tabla 31: Rentabilidad de la inversión -20%.

Valor Presente Neto (VPN)	-87.104.856
Tasa Interna de Retorno (TIR)	23%

De igual forma se realizó el análisis para un 20% y un 35% de aumento en los costos operativos

Teniendo como resultados las siguientes tablas:

Para costos operativos con un 20% por encima de lo estimado en el proyecto.

Tabla 32: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad +20%

Flujo de Caja Operativo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas		1.152.000.000,00	1.555.200.000,00	2.099.520.000,00	2.834.352.000,00	3.826.375.200,00
Costos Operativos		-562.683.733,30	-759.623.039,96	-1.025.491.103,94	-1.384.412.990,32	-1.868.957.536,93
Flujo de caja	-689.643.667,00	298.672.597,93	426.475.796,86	599.010.115,54	831.931.445,87	1.146.375.241,94

EL Valor Presente Neto sigue siendo mayor que cero, $VPN > 0$. El resultado fue de Bs. 733.182.472,00. Y una Tasa Interna de Retorno mayor que Tasa de Descuento, $TIR > 28\%$. El resultado fue de 64 %.

El proyecto sigue siendo factible con un 20% por encima de lo estimado en los costos de operación.

Tabla 33: Rentabilidad de la inversión +20%.

Valor Presente Neto (VPN)	733.182.472
Tasa Interna de Retorno (TIR)	64%

Para costos operativos con un 35% por encima de lo estimado en el proyecto.

Tabla 34: Flujo de caja operativo análisis de sensibilidad +35%.

Flujo de Caja Operativo	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por ventas		1.152.000.000,00	1.555.200.000,00	2.099.520.000,00	2.834.352.000,00	3.826.375.200,00
Costos Operativos		-690.566.399,90	-932.264.639,87	-1.258.557.263,82	-1.699.052.306,15	-2.293.720.613,31
Flujo de caja	-689.643.667,00	170.789.931,33	253.834.196,95	365.943.955,66	517.292.130,03	721.612.165,56

EL Valor Presente Neto sigue siendo mayor que cero, $VPN > 0$. El resultado fue de Bs. 175.932.858,00. Y una Tasa Interna de Retorno mayor que Tasa de Descuento, $TIR > 28\%$. El resultado fue de 38 %.

El proyecto sigue siendo factible con un 35% por encima de lo estimado en los costos de operación.

Tabla 35: Rentabilidad de la inversión +35%.

Valor Presente Neto (VPN)	175.932.858
Tasa Interna de Retorno (TIR)	38%

OBJETIVO Nº4 MODELO CANVAS PARA EMPRESA CONSULTORA.

Tabla 36: Modelo de Negocio Canvas.

<p>Aliados Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores de suministros • Empresas outsourcing de mantenimiento • Empresas de servicio de transporte 	<p>Actividades Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento industrial • Ingeniería de detalle • Ingeniería conceptual y básica <p>Recursos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal • Local • Software CAD • Plataforma web 	<p>Propuesta de Valor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fácil gestión de servicios proximidad • Calidad de servicio • costos y tiempo de duración del proyecto 	<p>Relación con el Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación personal • Referidos por proyectos realizados <p>Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas comerciales • Plataforma Web • Email • Contactos corporativos 	<p>Segmentos de Clientes</p> <p>(PYMES) Pequeñas y Medianas empresas de la zona Guarenas-Guatire.</p>
<p>Estructura de Costes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de Nomina • Alquiler local • Mobiliario • Diseño y mantenimiento web • Servicios de Infraestructura 		<p>Estructura de Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venta de servicios de asesoría para Proyectos IPC • Venta de Servicios de Mantenimiento industrial • Precio Horas de consultoría • 800.000,00 Bs 		

MODELO CANVAS PARA EMPRESA CONSULTORA

Una vez realizado el estudio de factibilidad financiero-económico y determinada la rentabilidad del proyecto como un proyecto viable, se elaboró el modelo del negocio utilizando la metodología canvas business model, que se explica a continuación:

Segmento de Clientes

De manera inicial se tiene previsto que el modelo de negocio empresa consultora de servicios se enfoque en el segmento de clientes de las zonas de Guarenas-Guatire del estado Miranda (Venezuela), cabe destacar que solo se encargara de servicios a pequeñas y medianas empresas (PYMES) del área anteriormente mencionada.

Propuesta de Valor

Dentro de la propuesta de valor descrita por el modelo se creara valor según:

- Dar al cliente Facilidad en la gestión de servicios debido a la proximidad ya que es una empresa que estará ubicada en la zona.
- Brindar al cliente la mejor calidad en cuanto a prestación de los servicios ofrecidos por la empresa.
- Aseguramiento y cumplimiento en los tiempos programados y costes de los proyectos.

Canales

En este bloque encontramos una de las principales fortalezas para la bases del modelo de negocio, esto será gracias a la creación de un portal web y a las visitas comerciales que crearan una mejor relación con los clientes garantizando un mayor compromiso y experiencia a la hora de ser contratados.

Flujos de Ingresos

Inicialmente en nuestro modelo los flujos serán los siguientes:

- Venta de servicios en asesoría de proyectos IPC.
- Venta de servicios en mantenimiento industrial.
- Los servicios se cobraran por horas de consultoría establecidas por un precio de 800.000 Bs/Hora.

Estructura de Costos

Nuestro modelo al buscar una alta creación de valor pero con un resultado final de precio competitivo, no necesariamente el más bajo. Los costos fijos existentes en el modelo serán:

- El pago de Nómina
- Alquiler del local
- Mobiliario
- Diseño y mantenimiento web
- Servicios de infraestructura

Aliados Claves

Para este caso tenemos los siguientes aliados claves:

- Las alianzas estratégicas entre empresas outsourcing no competidores, esta asociación es de suma importancia para el modelo ya que en primer lugar para los servicios de Mantenimiento industrial no se contara con una cuadrilla de obreros ya que aumenta la estructura de costos.
- Los proveedores de suministros y empresas de transporte serán parte importante ya que de ellos dependerá en parte el cumplimiento de los tiempos de ejecución en los proyectos.

Actividades Claves

El producto final entregado al cliente es el resultado de una serie de transformaciones iniciando en la asesoría y terminando en la ejecución del servicio, con altos índices de calidad. Dentro de las actividades claves encontramos:

- Mantenimiento industrial
- Ingeniería de detalle
- Ingeniería conceptual y básica

Recursos Claves

En este caso tenemos que los recursos claves relacionados al modelo de negocio son:

Personal: La selección de nuestros colaboradores y asesores será uno de nuestros recursos más importantes.

Local: una buena localización es indispensable para que el modelo sea efectivo ya que garantizará el contacto con el mayor número de clientes posible en la zona.

Software CAD: para el desarrollo de los proyectos es necesario la elaboración de diseños y planos los cuales muestren todos los detalles y acciones para que sean realizadas las labores de manera estándar.

Plataforma web: una forma de llegar a nuestros clientes y mostrar de manera amplia los servicios que ofrecemos.

Relación con el cliente

Basados en el modelo nuestra relación será de tipo humano (personal) motivado por la acción de adquisición y de co creación gracias a la intervención del cliente a la hora de expresar las necesidades a las cuales atenderá su producto final en este caso el servicio y pasar a ser un socio de apoyo..

CAPÍTULO VII. LECCIONES APRENDIDAS

Cuando se elaboró el cronograma inicial no se tomaron en cuenta tiempos reales para la estimación en la duración de cada actividad, como consecuencia no se cumplió con el cronograma establecido y fue necesario re-hacer el cronograma.

Para la elaboración del estudio de Mercado, debido a la falta de información por parte de entidades de registros de empresas de la zona, se tuvo que seleccionar a criterio una muestra de empresas de las cuales era posible obtener información para la aplicación de la encuesta

Para la elaboración del estudio técnico, se consultó un Trabajo Especial de Grado anterior, con un tema similar, sin embargo, el enfoque de este estudio no era el adecuado, especialmente, en la sección de ingeniería y tecnología, como consecuencia, se tuvieron que consultar más fuentes para culminar el estudio.

Plantear claramente los objetivos y alcance del proyecto intentando evaluar las posibles dificultades de la forma más objetiva posible

Para la elaboración del estudio Económico-Financiero, se construyó tomando en cuenta los cálculos de equipos y salarios en la moneda nacional, como consecuencia, se tuvieron que modificar datos debido al aumento de los costes por inflación.

Pasos de análisis para la elaboración de un estudio de mercado.

Un análisis y comprensión del comportamiento de las variables económicas hubiera generado diferencias entre los resultados obtenidos.

El uso del Modelo canvas como una herramienta que permite una comprensión rápida y fácil, de manera gráfica para conceptualizar el alcance del negocio detallando las áreas relacionadas y de apoyo, así como también una visión de los resultados esperados hacia el futuro.

Mediante la aplicación métodos económicos se lograron alcanzar los objetivos para la rentabilidad del proyecto.

Consolidación de los conocimientos adquiridos en la EPDG.

El anexo c se compara los presupuestos de recursos, un presupuesto “A” planteado en el periodo 2017 y el presupuesto “B”, el cual muestras el gasto real en el periodo 2018, lo que implicó un aumento considerable en lo presupuestado inicialmente para el desarrollo de esta investigación.

CAPÍTULO VIII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En este estudio se analizaron las variables consideradas para determinar la factibilidad de mercado, técnica y económica – financiera para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de IPC, ubicada en la zona de Guarenas-Guatire estado Miranda. Las conclusiones fueron las siguientes:

- En el estudio de mercado, se pudo determinar que el proyecto de inversión es factible. Mediante la investigación de mercados se pudo comprobar que si es posible la penetración en el mercado de los servicios ofrecidos por la empresa consultora.
- Existen fuertes competidores, pero, no ofrecen un servicio de consultoría de calidad, incluyendo rápida gestión y servicios adaptados a sus necesidades.
- El portafolio de servicios es muy variado y diverso, que incluye servicios de Ingeniería conceptual y básica, Ingeniería de detalle, Gestión de apoyo de ingeniería, compras y construcción y servicios de mantenimiento industrial.
- En el estudio técnico, se determinó que la alternativa de localización dentro de la zona de Guarenas-Guatire sería en el C.C Oasis Center, se seleccionó esta ubicación debido a la proximidad con clientes y proveedores también con respecto a la seguridad que ofrece y al fácil acceso.
- En local a alquilar, cuenta con los servicios públicos necesarios para la instalación de la empresa consultora esto facilita la disponibilidad de recursos humanos para el funcionamiento y la operatividad de la empresa.

Con base en el estudio económico – financiero, podemos decir las siguientes conclusiones del este estudio:

- La capacidad instalada para los años de proyección es: 1440 horas de servicios anuales.
- La inversión inicial está conformada por: alquiler del local, las compras de los mobiliarios y equipos, los pagos de los activos intangibles y por último el capital de trabajo.
- La depreciación es aplicada a los activos fijos de la empresa, está presentada de manera general por el grupo de activos que conforman la empresa consultora. Se consideró una vida útil de 5 años para cada grupo de activos.
- Para la estimación de los Ingresos se estableció la capacidad instalada en cada año de proyección, para posteriormente con el precio de las horas hombres, calcular los ingresos.

Con la información obtenida en la evaluación económica – financiera, finalmente se realizó el análisis de resultados donde las conclusiones fueron:

- La Tasa de Descuento utilizada fue: 28%.
- El Valor Presente Neto es mayor que cero ($VAN > 0$)
- La Tasa Interna de Retorno mayor que la tasa de descuento ($TIR > 0$)
- El Período de Recuperación de la Inversión igual a 1 año 3 meses y 21 días.

Recomendaciones.

- Se recomienda la creación de la empresa consultora de servicios para el segundo semestre de 2018, debido a que los resultados financieros fueron muy favorables. En este caso, el periodo de recuperación es de xxx meses.
- Se recomienda el uso de herramientas de mercadeo para la publicidad para aumentar la capacidad instalada de la empresa y aumentar la demanda.
- Se recomienda la actualización de los costos al momento de aplicar el proyecto debido a los cambios constantes que sufre la economía del país.
- Se recomienda una vez puesta en marcha la empresa consultora de servicios fijar parámetros de control y evaluación a objeto de detectar fallas en el proceso de los servicios prestados.
- Se recomienda analizar las distintas propuestas de financiamiento brindadas por el sistema bancario nacional a fin de escoger la entidad financiera que otorgue mejores tasa y mayores plazos en condiciones más favorables para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht, Karl y Zemke Ron (1989). *Gerencia del Servicio, la Dirección de empresas en una economía donde las relaciones son más importantes que los productos*. Bogotá: Legis Editores, S.A.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas: Editorial Episteme.

Baca, G. (1997). *Evaluación de proyectos*. 3º edición. México, Editorial Mc Graw Hill.

Baca, G. (2006). *Evaluación de Proyectos*. 5ta Edición. México, Editorial McGraw Hill.

Ballesteros, E. (2000). *Economía de la Empresa Agraria y Alimentaria*. 2º edición. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.

Banco Mundial. (2016). *Conceptos y definiciones básicas*. Recuperado el 26 de junio de 2016.

microdata.worldbank.org/lsms/index.php/ddibrowser/45/download/751.

Blanco, A. (2006). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Caracas-Venezuela: Texto, C.A

Burk, M. (2003). *El Plan de Marketing: Un Manual*. Madrid: Editor Prentice Hall.

Caldera, E. (2010). *Plan de negocios para la creación de una empresa asesora de proyectos de una empresa de construcción*. (Tesis de especialización en Gerencia de Proyectos). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Cobra, M y Zwarg A. (1990). *Marketing de Servicios, Conceptos y Estrategias*. Bogotá; Editorial Me Graw-Hill Latinoamericana, S.A.

Código de Comercio. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.623 de fecha 24 de febrero 2011.

Código tributario. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152 de fecha 18 de noviembre de 2014.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinario N° 5.908 de fecha jueves 19 de febrero de 2009.

Cylex. (2001). *Directorio de Empresas Venezuela*. Venezuela: S.C.CYLEX Tecnología Informa Internacional S.N.C. Recuperado de <https://www.cylex.com.ve/>

Ferrara, S. (2002). *Estudio Técnico Económico para la Reubicación y Diseño de una Planta de Remanufactura de Equipos de Impresión de Documentos*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Galviz, L. (2011). *Economía de las grandes ciudades en Colombia*. (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Colección de economía regional Banco de la Republica.

Garzón, B. (2011). *Plan de negocios para la creación de una empresa de consultoría dedicada a gestionar la responsabilidad social empresarial en organizaciones de*

mediano tamaño de la ciudad de Bogotá D.C. (Tesis de especialización en Gerencia de Proyectos). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

González, A. (2002). *Tratado Moderno Económico*. Santo Domingo, 5ta Edición.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Introducción metodología de la investigación* (3ª ed.). México DF: Mc Graw Hill.

Hernández, R. (2010). *Metodología para la investigación*. 7ma. Edición. Editorial Mc Graw Hill.

Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. (6ª ed.). México DF: Prentice Hall.

Kubr, M. (1997). *La consultoría de empresas*. (2ª ed.). México DF: Editorial Limusa.

Lambin, J. (1995). *Marketing Estratégico*. 3º edición. Bruselas: McGraw-Hill.

Ley de Competencia. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 34.880 de fecha 13 de enero de 1992.

Ley de protección del Consumidor. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.930 de 4 de mayo fecha 2004.

Ley Orgánica *del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 de fecha 7 de mayo 2012.

Loly, A. (2007). *Estudio de Factibilidad Económica y Financiera para la instalación de una Posada Turística en Cubiro, Municipio Jiménez, Estado Lara*. Colegio Universitario Fermín Toro, Caracas, Venezuela.

Longenercker, J. (2012). *Administración de pequeñas Empresas*. 3º edición. México: Editorial Cengage Learning Editores, S.A.

Luna, G. (2008). *Plan de negocio para la creación de una empresa agroindustrial destinada a la transformación de fresa en pulpa en Bogotá*. (Tesis de especialización en Gerencia de Proyectos). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.

MANUALES PRÁCTICOS DE MARKETING. (1990) *Nuevas Orientaciones en el Marketing de Servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Meléndez, H. (2005). *Plan de negocios y análisis de inversiones*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.

Montoya, A. (2009). *Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa consultora de carácter ambiental e industrial en la ciudad de Pereira*. (Tesis de Maestría en Administración Económica y financiera). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.

Palacios, L. (1999). *Sabiduría Popular en la Empresa Venezolana*. BBV-Banco Provincial; Espiñeira, Sheldon y Asociados; firma de Pricewaterhouse Coopers; Universidad Católica Andrés Bello.

Palacios, L. (2003). *Principios esenciales para realizar proyectos*. 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Pellicer, T. (2004). *El sector de la construcción: una perspectiva internacional*. España: Universidad Politécnica de Valencia.

PMI, C.S. (2006) *PMI Ethical standard. Member Standart of Conduct*. USA: PMI Publications.

PMI. (2017). *Fundamentos para la Dirección de Proyectos*. 6º edición. EEUU: Editorial PMI Publications.

Porter, M. (2008). *Estrategia Competitiva*. 2ª edición. México: Editorial Patria.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Hisrich, R, Peters, M (2002). *Emprendimiento*. 5º edición New York: Editorial McGraw-Hill Higher Education.

Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Venezuela: Editorial Panopa de Venezuela.

Sánchez, A. (2010) *Estudio de factibilidad para la instalación de una planta recolectora y procesadora en desechos sólidos (papel) en el limón los Teques estado bolivariano de Miranda*. (Tesis de especialización en Gerencia de Proyectos). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Sapag, N. (2001) *Evaluación de Proyectos de Inversión en la Empresa*. Argentina Editorial Prentice Hall.

Soto, A. (2009) *Estudio de factibilidad económica y financiera para la creación de un restaurante de comida sushi-thai con ambiente "premium" en el municipio el hatillo, estado Miranda*. (Tesis de especialización en Gerencia de Proyectos). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Steele, F. (1975) *EConsulting for Organitacional Change* Amherst Massachusetts; University of Massachusetts pres.

Terragno, D. y Lecuona, M. (2007) *Tu negocio propio en tres pasos*. 4ta Edición. Argentina, Editorial Arte Gráfico Argentino.

Varela, R. (2001) *Innovación Empresarial, Arte y ciencia en la creación de empresas*. 2ª edición Bogotá, Colombia. Editorial Prentice Hall.

Valarino E., Yáber G y Cemborian M (2010). *Metodología para la investigación, pasó a paso*. Editorial Trillas.

Villafranca, D. (2002). *Metodología de la investigación*. 7ma. Edición. Editorial Mc Graw Hill.

ANEXO A

Encuesta de Oferta y Demanda de servicios de consultoría en las empresas de la zona industrial Guarenas-Guatire Estado Miranda.
--

Nombre de la Empresa:	e-mail:
Actividad comercial:	Página Web:
Nº de Empleados:	Dirección:
Teléfono:	

Preguntas

1. ¿Ha utilizado servicios de consultoría?

SI	NO
----	----

si la respuesta es No, continúe con la pregunta Nº 7

2. ¿Esta actualmente utilizando algún servicio de consultoría?

SI	NO
----	----

3. ¿Con que frecuencia utiliza estos servicios? (Veces/Año)

1	2-3	4-5	>5
---	-----	-----	----

4. ¿Que empresa le ha brindado este servicio?

5. ¿En que área ha utilizado servicios de consultoría?

Gerencia de proyectos	Procura e inspección
Ingeniería Conceptual y Básica	Mantenimiento Industrial
Ingeniería de Detalle	

6. ¿ha quedado satisfecho con la prestación de estos servicios de consultoría?

SI	NO
----	----

7. ¿Estaría dispuesto a contratar servicios de consultoría?

SI	NO
----	----

8. ¿Que servicios de consultoría le gustaría recibir?

Gerencia de proyectos	Procura e inspección
Ingeniería Conceptual y Básica	Mantenimiento Industrial
Ingeniería de Detalle	

9. ¿Cual de las siguientes características es para usted la mas importante al contratar un servicio de consultoría para su empresa?

Calidad del trabajo	Precio justo
Asesoría de la empresa	Cumplimiento del tiempo de ejecución

10. ¿Cuál es el servicio más solicitado por la empresa?

11. ¿Cuáles son los canales de comunicación por donde buscan servicios de asesoría ?

Radio	Television	Revistas	Internet	Eventos
e-mails	Volantes	Vallas		

Observaciones:

ANEXO B VISUALIZACIÓN Y CONCEPTUALIZACIÓN

MATRIZ ESTRATÉGICA

Misión

Proveer servicios de alto valor y calidad en ingeniería, en forma segura, rentable, con responsabilidad, a fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, basándonos en nuestra experiencia técnica y gerencial, así como en nuestros valores y principio.

Visión

Posicionarnos como empresa en el mercado regional y ser punto de referencia en el mercado nacional, como proveedor de Servicios de IPC, competitiva, confiable, de alto valor y calidad.

Valores

Orientación al cliente, Profesionalidad, Trabajo en equipo, Cooperación, La innovación, Compromiso responsable, Mejora continua, La calidad y proximidad de nuestra respuesta y servicio.

Políticas

- La empresa mejorará continuamente su rentabilidad para asegurar su permanencia en el mercado y aumentar la satisfacción de sus accionistas.
- La empresa Brindara atención de calidad a cada uno de los clientes o potenciales nuevos clientes.
- Se fomentara la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.

- La empresa entablara un dialogo amable y cortés con el cliente para así ofrecer un mejor servicio.

VIZUALIZACION DEL PROYECTO

Estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de IPC en la región Guarenas - Guatire.

(EFEDADMI)

Propósito del Proyecto

Se propone realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería en la región Guarenas - Guatire. Como parte del incremento en la rentabilidad de sus interesados.

Objetivos del Proyecto

Objetivo General del Proyecto

Desarrollar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora dedicada a proveer servicios de asesoría, desarrollo y mantenimiento de proyectos en el área de ingeniería en la región Guarenas - Guatire.

Objetivos Específicos del Proyecto

- Elaborar un estudio de mercado para determinar la demanda y oferta de servicios que se comercializaran para la creación de la empresa
- Realizar el análisis de factibilidad técnica para la creación de la empresa
- Realizar análisis de factibilidad operacional para la creación de la empresa.

- Realizar el análisis de factibilidad financiera para establecer los gastos requeridos en la creación de la empresa.

Alineación Estratégica del Proyecto

- Maximizar el valor agregado de los servicios ofrecidos a nuestros clientes.
- Mejorar la eficiencia de las empresas a través de nuestra asesoría y desarrollo de proyectos.
- Optimizar el uso de los recursos de los stakeholder.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROYECTO

Organización para el Proyecto

Conformación del Equipo de Proyecto

El proyecto estará conformado con 5 especialidades o miembros (nombres del rol), del Equipo para el Proyecto.

Tabla 37 : Conformación Equipo de proyecto.

Nombre del Rol	Procedencia	Cantidad
Gerente Proyectos	Externo	1
Gerente Administrativo	Externo	1
Consultores	interno	3
Técnico mecánico	Interno	1

Selección de Alternativas

Selección de las Alternativas Conceptuales

Tabla 38: Alternativas conceptuales.

Conceptos clásicos	Conceptos nuevos
Emprendimiento	Emprendimiento critico
Asesoría	Mantenimiento integral
Mantenimiento	Servicio outsourcing

Selección de las Alternativas Tecnológicas

Tabla 39 : Alternativas tecnológicas.

Innovaciones tecnológicas	Tecnologías consolidadas
Aplicaciones web	Cámaras termograficas
Impresión 3D	Software CAD

Selección de Sitios Alternativos.

Venezuela Estado Miranda Guatire Municipio Zamora, Castillejos, C.C Oasis Center, local 26D.

ANEXO C

Tabla 40: Comparación presupuestos de la investigación.

Tipo	Categoría	Recursos	Descripción	Fuente financiadora	Monto
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipo	Laptop.	Personal	
		Equipo	Grabadora digital.	Personal	
		Equipo	Celular.	Personal	
		Vehículo	Traslados a lugares necesarios para el desarrollo de la investigación.	Personal	
Recursos necesarios	Gastos trabajo de campo	fotocopias	Para la realización de encuestas, entrevista y documentación.	Personal	150 BS/U
		Gasolina	Para traslados.	Personal	6 BS/Lts
		Papel	Hojas para Impresión de documentos.	Personal	9.000 BS
		Tinta	Para impresión de documentos.	Personal	12.000 BS
	Asistencia	Asistente	Para ayuda en aplicación de técnicas y recolección de datos en el desarrollo de la investigación.	Personal	312 BS/Hrs

Tipo	Categoría	Recursos	Descripción	Fuente financiadora	Monto
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipo	Laptop.	Personal	
		Equipo	Grabadora digital.	Personal	
		Equipo	Celular.	Personal	
		Vehículo	Traslados a lugares necesarios para el desarrollo de la investigación.	Personal	
Recursos necesarios	Gastos trabajo de campo	fotocopias	Para la realización de encuestas, entrevista y documentación.	Personal	5.000 BS/U
		Gasolina	Para traslados.	Personal	2.600 BS/Lts
		Papel	Hojas para Impresión de documentos.	Personal	100.000 BS
		Tinta	Para impresión de documentos.	Personal	8000.000 BS
	Asistencia	Asistente	Para ayuda en aplicación de técnicas y recolección de datos en el desarrollo de la investigación.	Personal	312 BS/Hrs