



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

CREACIÓN DE UNA OFICINA DE CAPACITACIÓN Y
ASESORAMIENTO EN GESTIÓN SECRETARIAL EN LA CIUDAD DE
MACHALA

ROMERO BARRAGAN ERIKA ALEXANDRA
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
COMPUTARIZADO

Creación de una oficina de capacitación y asesoramiento en gestión
secretarial en la ciudad de Machala

ROMERO BARRAGAN ERIKA ALEXANDRA
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
COMPUTARIZADO

MACHALA
2019



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
COMPUTARIZADO

TRABAJO TITULACIÓN
EMPREDIMIENTOS

Creación de una oficina de capacitación y asesoramiento en gestión secretarial en la
ciudad de Machala

ROMERO BARRAGAN ERIKA ALEXANDRA
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

PERALTA MOCHA MARIA BEATRIZ

MACHALA, 13 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA
2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Creación de una oficina de capacitación y asesoramiento en gestión secretarial en la ciudad de Machala, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



PERALTA MOCHA MARIA BEATRIZ
0702130600
TUTOR - ESPECIALISTA 1



ROGEL GUTIERREZ EDITH MARLENE
1103537179
ESPECIALISTA 2



PIZARRO ROMERO JOHANNA MICAELA
0703904615
ESPECIALISTA 3

Machala, 13 de febrero de 2019

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Erika Romero.docx (D47353408)
Submitted: 1/29/2019 1:51:00 AM
Submitted By: eromero1@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, ROMERO BARRAGAN ERIKA ALEXANDRA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Creación de una oficina de capacitación y asesoramiento en gestión secretarial en la ciudad de Machala, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 13 de febrero de 2019



ROMERO BARRAGAN ERIKA ALEXANDRA
0705095594

Resumen

Creación de una oficina de capacitación y asesoramiento en gestión secretarial en la ciudad de Machala

Erika Romero Barragán

La profesión secretarial está vinculada con el área administrativa, siendo por tanto una profesión altamente importante dentro de las actividades de toda empresa exitosa. Como toda profesión, es necesario una formación y capacitación continua, a fin de enriquecer y mejorar las capacidades y aptitudes de las secretarias. El rol de la secretaria ejecutiva ha conseguido nuevas dimensiones, como resultado de los avances tecnológicos y la automatización, incrementando la necesidad de talento humano que sobresalga en nuevas áreas, lo que significa una mayor responsabilidad en sus funciones y por ende debe ser más productivo en el desarrollo de sus tareas, trabajando con ética profesional para ayudar a la administración, De esta manera, las empresas tienen que estar preparadas a las exigencias del mercado y por ende mantener capacitados profesionalmente a sus trabajadores. La capacitación del personal de una organización “es clave para la supervivencia y adaptabilidad de las organizaciones a los cambios que se están generando, convirtiéndola en una ventaja competitiva; donde el capital humano tenga la habilidad de cambiar al resto de los integrantes de la empresa”. Desde el punto de vista de la empresa, la formación continua del trabajador del área de secretariado se encuentre integrada dentro de la propia estrategia de la empresa, “ya que son un pilar fundamental para los administradores en sus tareas cotidianas; siendo un apoyo que coordina, modera e inspira en la toma de decisiones; es la imagen de su superior y en algunos casos de la propia empresa”. La capacitación del personal del área de secretariado se convierte en una ventaja para la empresa, al contar con trabajadores que posean conocimientos en el manejo de las tareas administrativas, la supervisión de la oficina, la comunicación, la gestión de recursos humanos, y muchas otras habilidades. Es importante el emprendimiento ya que es el mejor camino para crecer económicamente, para ser independientes, y para tener una calidad de vida acorde a nuestras expectativas. El emprendimiento hace que una sociedad tenga un

mejor desarrollo. El estudio de mercado tiene por finalidad analizar las características de la demanda, así como la competencia de una organización para de esta forma tener una idea de su viabilidad comercial. “Ayuda a estimar la participación en el mercado; analiza la conducta de compra del público y mide la eficacia en la determinación de precios de los bienes y servicios”. En este sentido, el objetivo de la investigación es establecer un plan de negocios para la creación de una empresa que preste servicios de capacitación y asesoría en el área de gestión secretarial. La metodología utilizada consistió en la revisión y análisis de fuentes bibliográficas. El diseño del estudio tuvo un enfoque cuanti-cualitativo. Las técnicas aplicadas fueron: la encuesta para el estudio de mercado y procedimientos matemáticos-financieros para el estudio de factibilidad. La población objeto de estudio fueron las profesionales en el en el área de secretariado ejecutivo. Los resultados obtenidos indican que el proyecto de creación de una oficina de capacitación y asesoramiento en gestión secretarial en la ciudad de Machala es viable desde el punto de vista técnico. A nivel financiero, el emprendimiento es viable debido a que el valor actual neto dio un resultado positivo. La TIR es superior al costo de capital. La recuperación de la inversión es de 2 años aproximadamente y si genera beneficios.

Palabras clave: gestión secretarial, empresa, formación

Abstract

The secretarial profession is linked to the administrative area, being therefore a highly important profession within the activities of every successful company. Like any profession, continuous training and education is necessary in order to enrich and improve the capacities and skills of the secretaries. The role of the executive secretary has achieved new dimensions, as a result of technological advances and automation, increasing the need for human talent that excels in new areas, which means greater responsibility in its functions and therefore must be more productive in the development of their tasks, working with professional ethics to help the administration, In this way, companies have to be prepared to the demands of the market and therefore keep professionally trained their workers. The training of the personnel of an organization "is key for the survival and adaptability of the organizations to the changes that are being generated, converting it into a competitive advantage; where human capital has the ability to change the rest of the members of the company. " From the point of view of the company, the continuous training of the worker of the secretarial area is integrated within the company's own strategy, "since they are a fundamental pillar for the administrators in their daily tasks; being a support that coordinates, moderates and inspires decision-making; it is the image of his superior and in some cases of the company itself ". The training of personnel in the secretarial area becomes an advantage for the company, having workers who have knowledge in the management of administrative tasks, office supervision, communication, human resources management, and many others. skills. At present, entrepreneurship is extremely important for society, since it allows the search for innovations and transformations of knowledge for the creation of new goods and services. To start an enterprise, an idea of a product, service or process is required, hardworking people who support the initiative, a clear procedure for the preparation of the product or service provision, sources of financing. Entrepreneurship is important because it is the best way to grow economically, to be independent, and to have a quality of life according to our expectations. Entrepreneurship makes a society have a better development. The purpose of the market study is to analyze the characteristics of the demand, as well as the competence of an organization in order to have an idea of its commercial viability. "It helps to estimate market share; analyzes the buying behavior of

the public and measures the efficiency in the determination of prices of goods and services "In this sense, the objective of the research is to establish a business plan for the creation of a company that provides training and advisory services in the area of secretarial management. The methodology used consisted in the review and analysis of bibliographic sources. The study design had a quantitative-qualitative approach. The techniques applied were the survey for the market study and mathematical-financial procedures for the feasibility study. The population studied was the professionals in the area of executive secretariat. The results obtained indicate that the project to create a training and advisory office for secretarial management in the city of Machala is technically feasible. At a financial level, the venture is viable because the net present value gave a positive result. The IRR is greater than the cost of capital. The recovery of the investment is about 2 years and if it generates benefits.

Key words: training, training, secretarial management, feasibility, office

Índice general de contenidos

	Pág.
Resumen	1
Abstract	3
Índice general de contenidos	5
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Introducción	11
Capítulo I	13
Idea del negocio	13
1.1 Descripción de la idea del negocio	13
1.2 Fundamentación teórica de la idea del negocio	13
1.2.1 <i>Gestión secretarial</i>	13
1.2.2 <i>Capacitación</i>	15
1.2.3 <i>Emprendimiento</i>	16
1.2.3 <i>Estudio de factibilidad</i>	17
1.3 Estudio de mercado	17
1.3.1 <i>Análisis de la demanda</i>	18
1.3.2 <i>Análisis de la competencia</i>	23
Capítulo II	24
Diseño organizacional del emprendimiento	24
2.1 Descripción del emprendimiento	24
2.2 Fundamentación gerencial del emprendimiento	25
2.3 Estructura organizacional y funcional	26
2.3.1 <i>Organigrama estructural</i>	26

2.3.2 <i>Manual de funciones</i>	27
Capítulo III	32
Modelo de negocio	32
3.1 Segmento de mercado	32
3.2 Servicios propuestos	32
3.3 Canales de comercialización	34
3.4 Relaciones con los clientes	34
3.5 Fuentes de ingresos	35
3.6 Activos para el funcionamiento del negocio	35
3.7 Actividades del negocio	36
3.8 Red de socios	37
3.9 Estructura de costos	37
Capítulo IV	39
Estudios de factibilidad del emprendimiento	39
4.1 Factibilidad técnica	39
4.1.1 <i>Disponibilidad de equipos y tecnología</i>	39
4.1.2 <i>Localización</i>	39
4.1.3 <i>Talento humano</i>	40
4.2 Factibilidad financiera	40
4.2.1 <i>Costos y gastos de operación</i>	41
4.2.2 <i>Capital de trabajo</i>	41
4.2.3 <i>Financiamiento</i>	42
4.2.4 <i>Presupuesto anual de ingresos</i>	42
4.2.5 <i>Proyección de ingresos</i>	42
4.2.6 <i>Presupuesto de caja</i>	43
4.2.7 <i>Valor actual neto y Tasa interna de retorno</i>	44
4.2.8 <i>Período promedio de recuperación de la inversión</i>	45
4.2.9 <i>Razón costos/beneficio</i>	45
4.2.10 <i>Decisión de viabilidad financiera del proyecto</i>	45

4.3 Factibilidad operativa	46
4.4 Factibilidad ambiental	47
4.5 Factibilidad social	47
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
Bibliografía	50
Anexo	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis de la competencia	23
Tabla 2. Datos informativos del emprendimiento	24
Tabla 3. Manual de funciones	27
Tabla 4. Fuentes de financiamiento del emprendimiento	35
Tabla 5. Precio de los servicios de capacitación	35
Tabla 6. Activos del emprendimiento	35
Tabla 7. Costos y gastos del emprendimiento	37
Tabla 8. Gastos de personal en relación de dependencia	38
Tabla 9. Gastos de personal por honorarios profesionales	38
Tabla 10. Proveedores	39
Tabla 11. Talento humano	40
Tabla 12. Presupuesto de costos y gastos de operación	41
Tabla 13. Capital de trabajo	41
Tabla 14. Financiamiento	42
Tabla 15. Presupuesto anual de ingresos	42
Tabla 16. Proyección de ingresos	43
Tabla 17. Presupuesto de caja	43
Tabla 18. VAN y TIR	44
Tabla 19. Viabilidad financiera del emprendimiento	46

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Necesidades de capacitación – Rangos de edad	19
Figura 2. Necesidades de capacitación – Sexo	19
Figura 3. Necesidades de capacitación – Nivel de ingresos	19
Figura 4. Aporte de la capacitación en el trabajo – Rangos de edad	19
Figura 5. Aporte de la capacitación en el trabajo – Sexo	19
Figura 6. Valoración de los procesos de capacitación – Sexo	20
Figura 7. Valoración de los procesos de capacitación – Nivel de ingresos	20
Figura 8. Temáticas para la capacitación de gestión secretarial	20
Figura 9. Frecuencia desarrollo capacitación en gestión secretarial	21
Figura 10. Rango precio dispuesto a pagar – Rangos de edad	21
Figura 11. Rango precio dispuesto a pagar – Nivel de ingresos	21
Figura 12. Influencia del precio en la decisión de adquirir el servicio de capacitación	22
Figura 13. Influencia del precio en la percepción de la calidad del servicio de capacitación	22
Figura 14. Aspectos que influyen al adquirir un servicio de capacitación	22
Figura 15. Organigrama estructural	26
Figura 16. VAN - TIR	44
Figura 17. Proceso enseñanza – aprendizaje	46

Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1. Encuesta	53
Anexo 2. Micro localización	55
Anexo 3. Distribución de instalaciones	56
Anexo 4. Amortización del préstamo	57

Introducción

La función de la secretaria es fundamental en la estructura organizativa de una entidad, debido a que tiene una participación muy cercana en el desarrollo del proceso administrativo. De acuerdo a Bozada y Cañarte (2017), las secretarías ejecutivas “deben contar con cualidades como ser proactivas, tener el control de las agendas personales de los administradores, buen criterio, previsión, entre otras, ya que las secretarías ejecutivas se han convertido en el brazo derecho de CEO 's y directivos” (p. 92).

Como toda profesión, es necesario una formación y capacitación continua, a fin de enriquecer y mejorar las capacidades y aptitudes de los trabajadores. La capacitación continua como herramienta para el fortalecimiento de las empresas tiene como beneficios “ayudar al personal a tener una posición asertiva en la toma de decisiones, forjando líderes con aptitudes comunicativas que permiten la consecución de metas individuales como institucionales” (Bermúdez, 2015, p. 6). En este sentido, desde el punto de vista empresarial, es importante que la formación continua esté integrada dentro de la propia estrategia de la empresa y de su plan de acción.

En este contexto, es imprescindible considerar que la función de la secretaria realice procesos capacitación. Rodríguez y Wasbrum (2015) en su estudio realizado en 19 empresas de Guayaquil, señala:

Es importante que el perfil de la secretaria desarrolle competencias en gestión secretarial que satisfaga los requerimientos tanto de las empresas públicas como privadas, donde demuestre dominio en el manejo informático, redacción comercial, comunicación asertiva, protocolo, empleo óptimo de recursos y tecnologías de la información y comunicación, a fin de desempeñar adecuadamente sus labores (pp. 94, 97).

Por tanto, al presentarse esta situación, nace la posibilidad de llevar a cabo un emprendimiento que satisfaga las necesidades de formación continua para este grupo de profesionales. En este sentido, la investigación se enmarca en el siguiente problema de estudio ¿Es viable la creación de una empresa que preste servicios de capacitación y asesoría en el área de gestión secretarial?

En consecuencia, el propósito general del trabajo investigativo fue: Establecer un plan de negocios para la creación de una empresa que preste servicios de capacitación y asesoría en el área de gestión secretarial. Para cumplir con el desarrollo del plan de negocios, se formularon los siguientes objetivos específicos:

- Establecer los fundamentos teóricos sobre gestión secretarial y aspectos relacionados con el proceso de creación de una empresa que preste servicios de capacitación.
- Desarrollar un estudio de mercado que permita identificar los requerimientos de capacitación en el área de gestión secretarial.
- Diseñar la estructura organizacional del emprendimiento.
- Realizar un estudio de factibilidad que determine la viabilidad técnica, financiera, operativa, ambiental y social del emprendimiento.

La metodología utilizada en el proceso investigativo consistió; por una parte, en la revisión y análisis de fuentes bibliográficas, tales como artículos científicos, documentos y libros concernientes con los procesos de capacitación en gestión secretarial, así como el diseño de un plan de negocios para la creación de un emprendimiento. El diseño del estudio tuvo un enfoque cuantitativo, debido al carácter numérico de los datos obtenidos y en el procesamiento de la información. Las técnicas aplicadas fueron, la encuesta para el estudio de mercado y procedimientos matemáticos-financieros para el estudio de factibilidad. La población objeto de estudio fueron las profesionales en el en el área de secretariado ejecutivo, para lo cual se estableció una muestra no probabilística de 50 personas.

Con los resultados de la investigación fue posible el diseño de un plan de negocios que contribuirá a satisfacer las necesidades de capacitación de muchos profesionales que ejercen el rol secretarial, permitiendo su actualización, así como desarrollar nuevas competencias y habilidades que les facilite desempeñar con excelencia sus labores.

Capítulo I

Idea del negocio

1.1 Descripción de la idea del negocio

La idea del negocio surge de la necesidad de conseguir un perfeccionamiento profesional que permita a las secretarías ejecutivas contribuir con la gestión y coordinación de las labores en las unidades departamentales, brindando apoyo eficaz y eficiente a los administradores, gerentes y/o jefes de área, para una adecuada organización del trabajo proporcionando un servicio de calidad a los clientes internos y externos de una entidad.

Por tanto, el emprendimiento consiste en crear una empresa que desarrolle programas de capacitación y asesoría en el área de gestión secretarial, dirigido a asistentes y secretarías ejecutivas. La finalidad de los cursos de capacitación y asesorías consisten en desarrollar competencias en gestión secretarial ejecutiva moderna para:

- El manejo de técnicas de coaching.
- Atención integral de clientes.
- Planificación y organización óptimo del trabajo.
- Relaciones públicas y protocolos.
- Comunicación efectiva.
- Lograr actitudes proactivas.

Los programas de capacitación se realizarán, tanto de forma presencial como semipresenciales, con una modalidad de enseñanza eminentemente práctica. Con los cursos preparados por el emprendimiento, las asistentes y secretarías ejecutivas tendrán la capacidad de resolver problemas y conflictos con liderazgo, promoviendo un ambiente justo y organizado en el trabajo.

1.2 Fundamentación teórica de la idea del negocio

1.2.1 Gestión secretarial

La gestión secretarial consiste en los diversos procesos y actividades que se desarrollan en el entorno y ambiente de una oficina aplicado por el asistente de gerencia, asistente

administrativo y/o secretario ejecutivo, basado en la buena administración de los documentos y datos informativos importantes para una empresa y la organización de la misma.

En consecuencia, al hablar de gestión secretarial se está tratando directamente con la profesión de el/la secretaria ejecutiva. De acuerdo Acosta y Segovia a (2018) la secretaria ejecutiva “cumple la función de colaborar de forma cercana con los directivos y su jefe, ejecutando o comunicando disposiciones, organizando y redactando documentos, atendiendo y solucionando situaciones en nombre de su jefe” (p. 6). De esta manera, la secretaria ejecutiva pone en práctica sus habilidades, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

- a. Recibir y atender a los clientes bajo criterios de relaciones humanas.
- b. Procesar la información en los sistemas computarizados.
- c. Tomar dictados y transcribirlos.
- d. Ser responsable del archivo de la entidad.
- e. Manejar la correspondencia.
- f. Redactar documentos e informes.
- g. Coordinar y organizar la agenda del jefe. (Soto & Sánchez, 2014, p. 114)

Como se observa la profesión secretarial es multidimensionalidad y está vinculada directamente con el área administrativa, siendo por tanto una profesión altamente importante dentro de las actividades de toda empresa exitosa, ya que además contribuye al desarrollo de iniciativas creativas para el crecimiento laboral e institucional.

Por este motivo, esta profesión requiere de la permanente actualización de sus destrezas y competencias para su desarrollo profesional. De acuerdo Segovia, Cobeña y Briones a (2018), el rol de la secretaria ejecutiva ha conseguido nuevas dimensiones, como resultado de los avances tecnológicos y la automatización, incrementando la necesidad de talento humano que sobresalga en nuevas áreas, lo que significa una mayor responsabilidad en sus funciones y por ende debe ser más productivo en el desarrollo de sus tareas, trabajando con ética profesional para ayudar a la administración. (p. 3)

Es por esta razón, que la formación y capacitación continua son factores indispensables para poder ejercer eficaz y eficientemente la gestión secretarial.

1.2.2 Capacitación

Con la actualización permanente de las tecnologías, se presentan nuevos desafíos para la organización, lo que conlleva a la necesidad adaptarse y sacar provecho de dichos cambios. De esta manera, las empresas tienen que estar preparadas a las exigencias del mercado y por ende mantener capacitados profesionalmente a sus trabajadores. La capacitación del personal de una organización “es clave para la supervivencia y adaptabilidad de las organizaciones a los cambios que se están generando, convirtiéndola en una ventaja competitiva; donde el capital humano tenga la habilidad de cambiar al resto de los integrantes de la empresa” (Salgado, Gómez, & Juan, 2017, p. 155).

Según un estudio realizado en la Universidad Técnica de Manabí (UTM) por Escobar, Rodríguez y Mendoza (2017) se revela que actualmente en el área de secretariado ejecutivo, las entidades requieren de una capacitación en competencias laborales y profesionales, con el propósito de poner en práctica actitudes y destrezas que viabilicen la solución de situaciones complejas, por medio de un eficaz desempeño de las actividades y relaciones interpersonales, conllevando a que el trabajador consiga una estabilidad laboral que le proporcione confianza para mejorar su desempeño (p. 18).

La capacitación y formación continua enriquece las actitudes de los trabajadores en secretariado, de tal manera que están en condiciones de generar un mayor desarrollo profesional que mejor gestión de tareas. La secretaria ejecutiva con conocimientos en gestión y técnicas secretariales podrá, manejar fácilmente los recursos de la empresa, mejorando, además contribuye a la productividad del entorno de trabajo mostrando calidad y excelencia en el servicio, ayuda además a la identificación y análisis de factores que contribuyen a la organización de la empresa. Para la secretaria, la actualización y dominio de técnicas secretarias es fundamental para ejercer sus funciones y lograr un desempeño eficiente (Loor & Cedeño, 2018).

Desde el punto de vista de la empresa, la formación continua del trabajador del área de secretariado se encuentre integrada dentro de la propia estrategia de la empresa, “ya que son un pilar fundamental para los administradores en sus tareas cotidianas; siendo un apoyo que coordina, modera e inspira en la toma de decisiones; es la imagen de su superior y en algunos casos de la propia empresa”. (Órdoñez, 2018, pp. 2-3)

En este sentido, la capacitación del personal del área de secretariado se convierte en una ventaja para la empresa, al contar con trabajadores que posean conocimientos en el manejo de las tareas administrativas, la supervisión de la oficina, la comunicación, la gestión de recursos humanos, y muchas otras habilidades.

1.2.3 Emprendimiento

El emprendimiento es la actividad orientada a la creación de un negocio. Asimismo, se la considera como una actitud y aptitud de las personas para comenzar una idea o proyecto innovador. No obstante, a pesar de esa capacidad de buscar progreso, existen factores que impiden que un emprendimiento sea sostenible en el tiempo, de las cuales se puede mencionar algunas:

- Falta de conocimiento para encontrar fuentes de financiamiento.
- Conocimientos mínimos de herramientas financieras y administrativas para gestionar un negocio.
- Baja formación en la preparación de proyectos.
- Pérdida de la fuerza motivadora emprendedora (Conde & Mármol, 2018, p. 3).

En la actualidad el emprendimiento es sumamente importante para la sociedad, ya que permite la búsqueda de innovaciones y transformaciones de los conocimientos para la creación de nuevos bienes y servicios. Para iniciar un emprendimiento se requiere:

- Una idea de un producto, servicio o proceso.
- Personas trabajadoras que apoyen la iniciativa.

- Un procedimiento claro para la elaboración de producto o prestación del servicio.
- Fuentes de financiamiento.

Es importante el emprendimiento ya que es el mejor camino para crecer económicamente, para ser independientes, y para tener una calidad de vida acorde a nuestras expectativas. El emprendimiento hace que una sociedad tenga un mejor desarrollo.

1.2.3 Estudio de factibilidad

La factibilidad hace referencia a los recursos técnicos, económicos, financieros y operativos necesarios para realizar una actividad o cumplir un objetivo. Mediante este tipo de estudios es posible orientar la decisión de ejecutar determinado proyecto.

Entre los principales estudios de factibilidad se tiene:

- Factibilidad técnica: evalúa la disponibilidad de recursos tecnológicos, tamaño del proyecto y el talento humano.
- Factibilidad económica: analiza en detalle los costos y beneficios del proyecto. Determina si los ingresos estimados del proyecto son suficientes para hacer frente a los compromisos adquiridos en la financiación del negocio, además permite conocer el nivel de rentabilidad del mismo (Noroña, 2016, p. 144).
- Factibilidad organizacional: evalúa los procedimientos, el modelo de negocio, así como la estructura organizativa y funcional ideal del proyecto.

1.3 Estudio de mercado

El estudio de mercado tiene por finalidad analizar las características de la demanda, así como la competencia de una organización para de esta forma tener una idea de su viabilidad comercial. “Ayuda a estimar la participación en el mercado; analiza la conducta de compra del público y mide la eficacia en la determinación de precios de los bienes y servicios” (Martínez, Priego, Ávalos, Reich, & Morales, 2016, p. 51)

1.3.1 Análisis de la demanda

Para analizar la demanda y así conocer los requerimientos de capacitación de los profesionales en secretariado ejecutivo de la ciudad de Machala, se utilizó la técnica de la encuesta, “método que permite la recolección de información relevante en una investigación de mercado, proporcionando datos valiosos acerca de las características de los clientes. (Muñoz, Jaramillo, Ramos, & Rizo, 2017, p. 220)

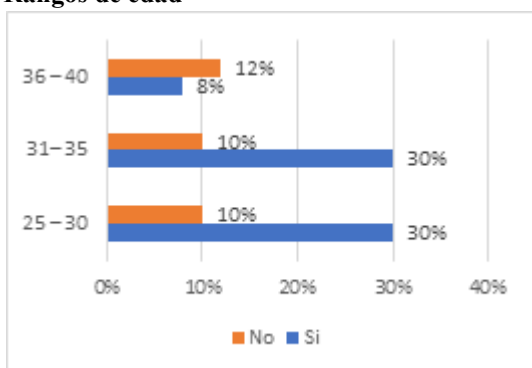
Mediante un método no probabilístico, se seleccionó una muestra conformada por 50 personas; 25 mujeres y 25 hombres, que laboren en el área de secretariado y/o de asistente administrativo. El instrumento de investigación está compuesto de 9 ítems, los cuales valoran según rangos de edad, sexo y nivel de ingresos los siguientes aspectos:

- Necesidades de capacitación.
- Percepción de los servicios de capacitación.
- Orientación que deben tener los cursos de capacitación.
- Frecuencia de asistencia a cursos de capacitación.
- El precio y su influencia al momento de adquirir un servicio de capacitación.

Así tenemos, en la figura 1, que considera los rangos de edad, el 30% de los profesionales en el área de secretariado de entre 25-30 años si estaría dispuesto a adquirir servicios de capacitación profesional en gestión secretarial, en esa misma proporción los y las secretarias de entre 31-35 años también adquirirían servicios de capacitación. Para los rangos de entre 36-40 años la posibilidad que si adquiriera disminuye al 8% y la posibilidad que no adquieran aumenta al 12%.

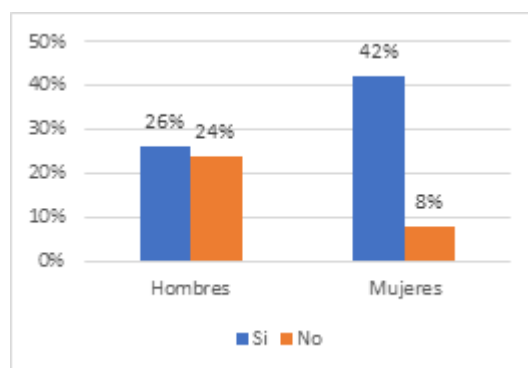
En la figura 2, de la totalidad de los encuestados, el 26% de los hombres está dispuesto a adquirir los servicios de capacitación, mientras que el 24% respondió que no. En el caso de las mujeres, el 42% indicó que si adquiriría los servicios de capacitación y solo el 8% manifestó que no. En la figura 3, de acuerdo al nivel de ingresos, los profesionales que sí estarían mayormente dispuestos a adquirir servicios de capacitación en gestión secretaria son los que ganan 2 y 3 salarios básicos unificados con el 34% y 20% respectivamente.

Figura 1. Necesidades de capacitación – Rangos de edad



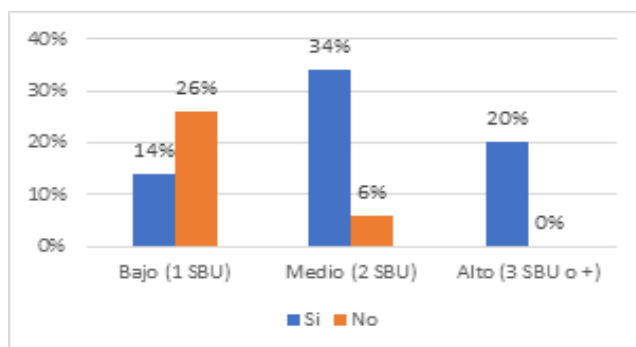
Fuente: Encuesta

Figura 2. Necesidades de capacitación – Sexo



Fuente: Encuesta

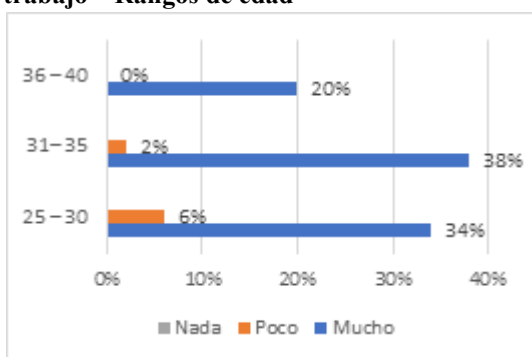
Figura 3. Necesidades de capacitación – Nivel de ingresos



Fuente: Encuesta

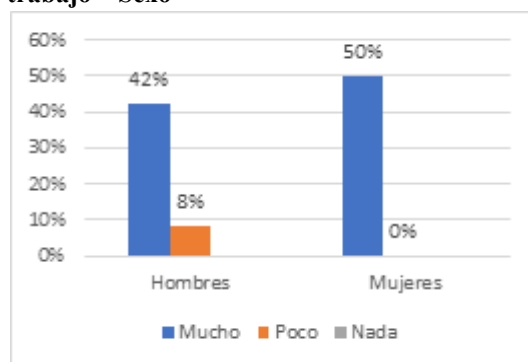
Los resultados respecto a la percepción de los servicios de capacitación en gestión secretarial, se revela que entre los rangos de edad de 25-30 y 31-35 años, existe una mejor apreciación del 34% y 38% respectivamente que la capacitación aportaría a elevar su desempeño laboral. Si se considera el sexo, las mujeres, con el 50%, tienen una opinión mayormente favorable sobre el aporte de la capacitación en el desempeño laboral. (Ver figura 4 y 5)

Figura 4. Aporte de la capacitación en el trabajo – Rangos de edad



Fuente: Encuesta

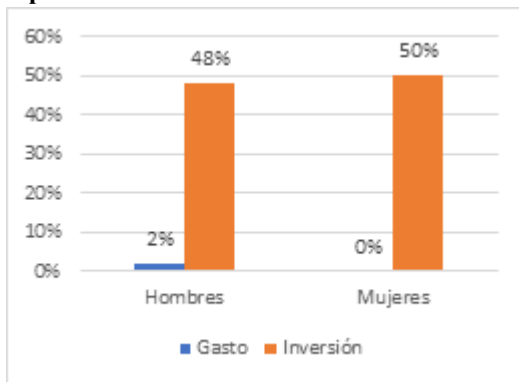
Figura 5. Aporte de la capacitación en el trabajo – Sexo



Fuente: Encuesta

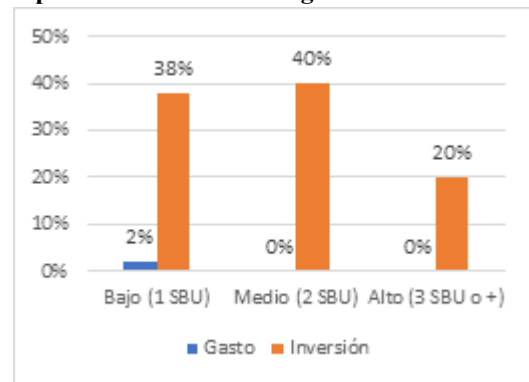
En la figura 6, del total de consultados, se muestra que tanto hombres (48%) y mujeres (50%) consideran a los servicios de capacitación en gestión secretarial como una inversión. Desde el punto de vista del nivel de ingresos, todos los grupos socioeconómicos consideran mayormente que los procesos de capacitación son una inversión (Ver figura 7).

Figura 6. Valoración de los procesos de capacitación – Sexo



Fuente: Encuesta

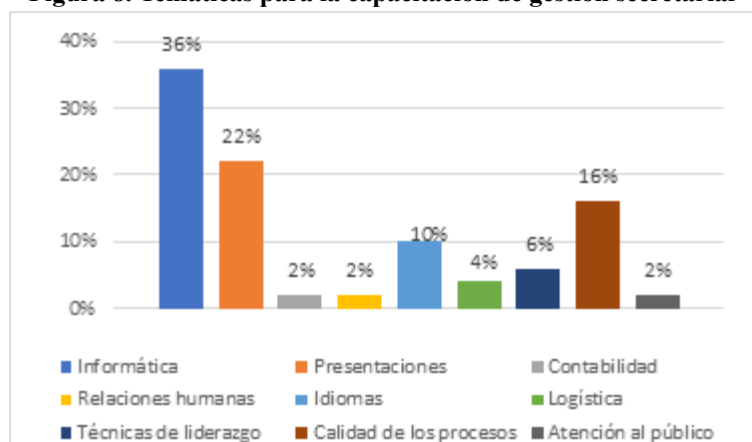
Figura 7. Valoración de los procesos de capacitación – Nivel de ingresos



Fuente: Encuesta

Al consultar acerca de las temáticas que deben desarrollarse en una capacitación de gestión secretarial (Ver figura 8), los profesionales consideran que deben estar orientadas principalmente en herramientas informática e internet (36%), presentaciones verbales y redacción de informes (22%), calidad de los procesos y los servicios (16%) e idiomas (10%).

Figura 8. Temáticas para la capacitación de gestión secretarial

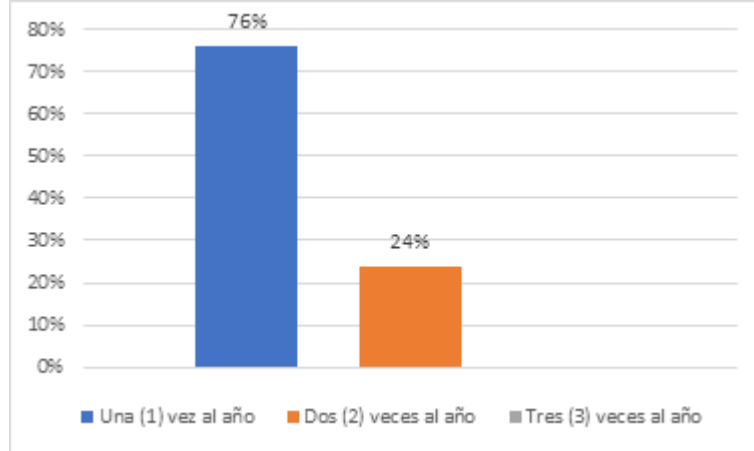


Fuente: Encuesta

En la figura 9 se muestra que, de la totalidad de profesionales en área de secretariado, 76% prefiere desarrollar una vez al año un curso de capacitación en gestión secretarial. el 24%

respondió que la frecuencia recomendable sería 2 veces al año la actualización de sus conocimientos mediante capacitaciones.

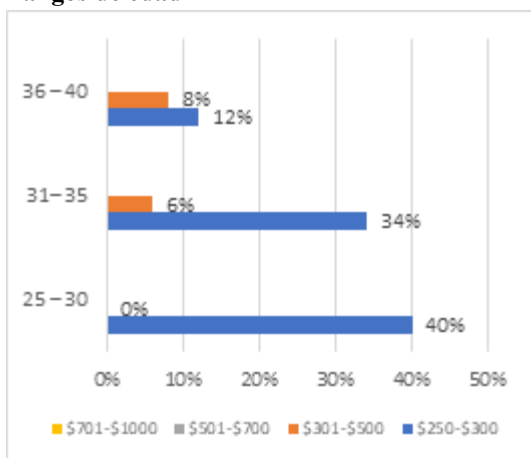
Figura 9. Frecuencia desarrollo capacitación en gestión secretarial



Fuente: Encuesta

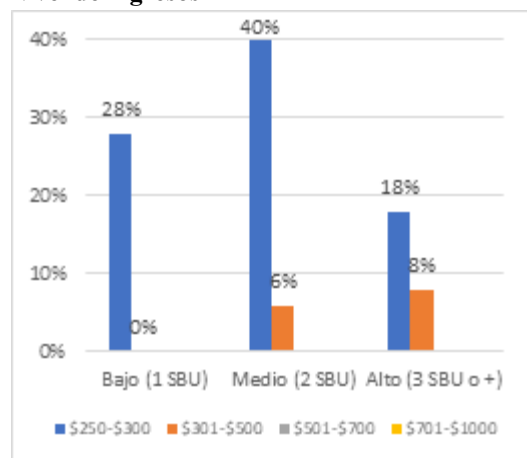
Respecto a los valores que estaría dispuesto a pagar, los encuestados en los rangos de edad de 25-30 años y 31-35 años, con el 40% y 34% respectivamente, manifestaron que sería adecuado un valor de entre \$250-\$300 (Ver figura 10). Como se indica en la figura 11, los profesionales que tiene tanto, ingresos bajos, medios y altos, opinan mayoritariamente que estaría dispuestos a cancelar por la capacitación un valor que oscile entre \$250-\$300.

Figura 10. Rango precio dispuesto a pagar – Rangos de edad



Fuente: Encuesta

Figura 11. Rango precio dispuesto a pagar – Nivel de ingresos

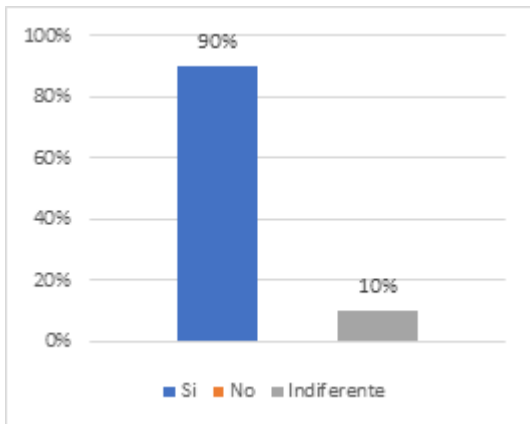


Fuente: Encuesta

A continuación, se analiza la influencia del precio de un servicio de capacitación en relación a la decisión de adquirirlo y en la percepción de la calidad del mismo. De acuerdo

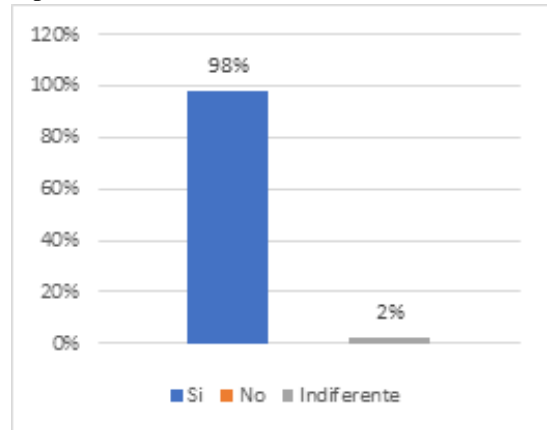
a los resultados obtenidos (ver figura 12), el 90% de los profesionales encuestados señalaron que su decisión de adquirir un servicio de capacitación si lo hacen pensando en el costo del mismo. Además, el 98% indicó que el precio si influye en la percepción de la calidad del servicio de capacitación (ver figura 13).

Figura 12. Influencia del precio en la decisión de adquirir el servicio de capacitación



Fuente: Encuesta

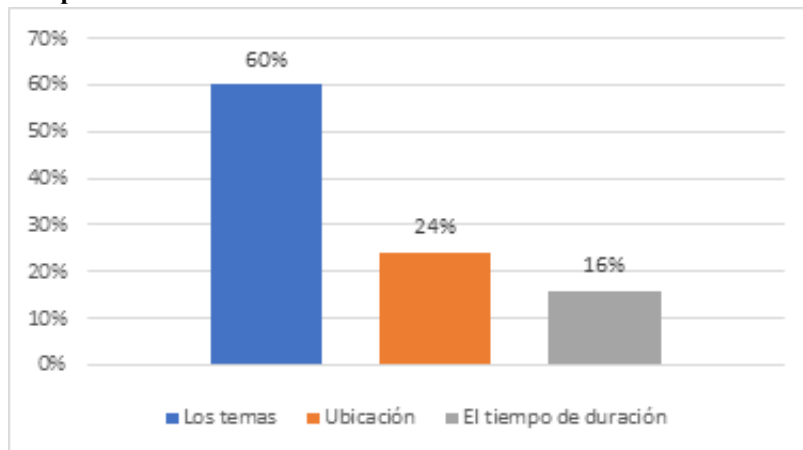
Figura 13. Influencia del precio en la percepción de la calidad del servicio de capacitación



Fuente: Encuesta

En la figura 14, se revela que el 60% de los encuestados consideran además importante considerar al momento de decidir adquirir un servicio de capacitación, los temas o contenidos a tratarse en los cursos. El 24% indica que se debe considerar la ubicación del centro de capacitación, y, el 16% que se debe tomar en cuenta el tiempo de duración del mismo.

Figura 14. Aspectos que influyen al adquirir un servicio de capacitación



Fuente: Encuesta

1.3.2 Análisis de la competencia

En este punto se estudia a los competidores, sus características más relevantes, a fin de compararlo con el proyecto de emprendimiento. En la tabla 1 se identifica las principales empresas que tiene como actividad prestar servicios de capacitación, su localización y el tipo de servicios que oferta.

De la información recabada se deduce que cada empresa tiene una oferta variada de capacitaciones, es decir, no se concentra exclusivamente en los tópicos de la gestión empresarial, lo que podría significar una ventaja, ya que el emprendimiento que se plantea cubriría todas las temáticas, además que existiría una para homologación en la práctica pedagógica y didáctica para la formación continua de los profesionales en el área de secretariado ejecutivo.

Tabla 1. Análisis de la competencia

Empresa	Ubicación	Tipo de servicio
Capacitaciones "EL ORO"	Machala	Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none">➤ Asistente contable➤ Atención al cliente y relaciones humanas➤ Capacitación para el ingreso a la universidad
ECUAPREVENTIUS	Machala	Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none">➤ Gestión en seguridad ocupacional➤ Gestión de talento humano➤ Prevención de riesgos laborales
Soluctec	Machala	➤ Capacitaciones de riesgos laborales
Corprofem Cia. Ltda.	Machala	➤ Capacitación de personal en todas las áreas laborales para mejorar la calidad humana y optimizar recursos

Elaboración: La autora

Fuente: Investigación de campo

Capítulo II

Diseño organizacional del emprendimiento

2.1 Descripción del emprendimiento

El emprendimiento consiste en incursionar en el ámbito de los servicios de capacitación para la potenciación de las competencias de los profesionales en el área de secretariado ejecutivo, desarrollando programas para el entrenamiento y consultoría que conlleve a su adecuada formación continua, contribuyendo a la construcción de organizaciones efectivas.

Todas las empresas tienen la necesidad de contar con los mejores profesionales, en consecuencia, el trabajador debe ir adquiriendo determinadas competencias y habilidades para desempeñar mejor su trabajo. Por consiguiente, los programas de capacitación que desarrollará el emprendimiento están orientados a:

- Aumentar las ventajas competitivas y administrativas de los y las secretarias o asistentes administrativos.
- Actualizar al profesional por medio de temáticas actuales en el ámbito de la gestión secretarial.
- Fomentar actitudes de liderazgo mediante la aplicación de metodologías de aprendizaje prácticas e instrumentos como guías, manuales y utilización de laboratorios.

Los datos informativos de la actividad del emprendimiento se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Datos informativos del emprendimiento

Razón social:	Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.	
Objeto social:	Capacitar en las siguientes áreas: a) gestión secretarial, administración del talento humano	
Actividad económica SRI:	Otros tipos de enseñanza	
	CIU Actividad: P85	Enseñanza
CIU*	CIU Operación: P8549.11	Actividades de enseñanza que no puede asignarse a un nivel determinado, incluye los procesos de formación docente, de capacitación y perfeccionamiento.

Elaboración: La autora

* Clasificación Internacional Industrial Uniforme

2.2 Fundamentación gerencial del emprendimiento

La capacitación y formación continua son un elemento fundamental para contribuir al desarrollo exitoso de cualquier empresa, de ahí la necesidad de realizar el presente emprendimiento. En este sentido, la administración del emprendimiento cumplirá los siguientes objetivos:

- **Objetivo social:** Buscar el bienestar de los profesionales en secretariado ejecutivo mediante programas de capacitación que fomenten el progreso en sus carreras.
- **Objetivo económico:** Obtener beneficios económicos por medio de una adecuada gestión de los recursos y la ejecución de buenas prácticas empresariales que contribuyan al retorno de la inversión.

Misión

Desarrollar capacitaciones de calidad para la formación continua del personal que labora en el sector privado, con la finalidad de satisfacer la demanda de trabajadores calificados en el área de gestión secretarial y fomentar la superación personal, trabajando comprometidamente con un equipo de profesionales que aportan un servicio educativo de innovación y mejora permanente a nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa reconocida por el compromiso y orientación a la satisfacción de nuestros clientes, donde se fomente el desarrollo integral de las capacidades en el área de secretariado, colaborando con el cumplimiento de sus objetivos y metas profesionales. Ser una organización con una sólida y eficiente, que cumple con su misión a través de personal calificado y con una imagen de excelencia reconocida por la sociedad.

Valores

- **Compromiso:** ser conscientes de la relevancia del trabajo y proceder con responsabilidad.
- **Calidad:** proporciona un servicio con estándares de excelencia.
- **Transparencia:** desarrollamos nuestras actividades de manera objetiva, clara y verificable.

- Integridad: promover confianza, respeto, sinceridad y seguridad a nuestros clientes y proveedores.

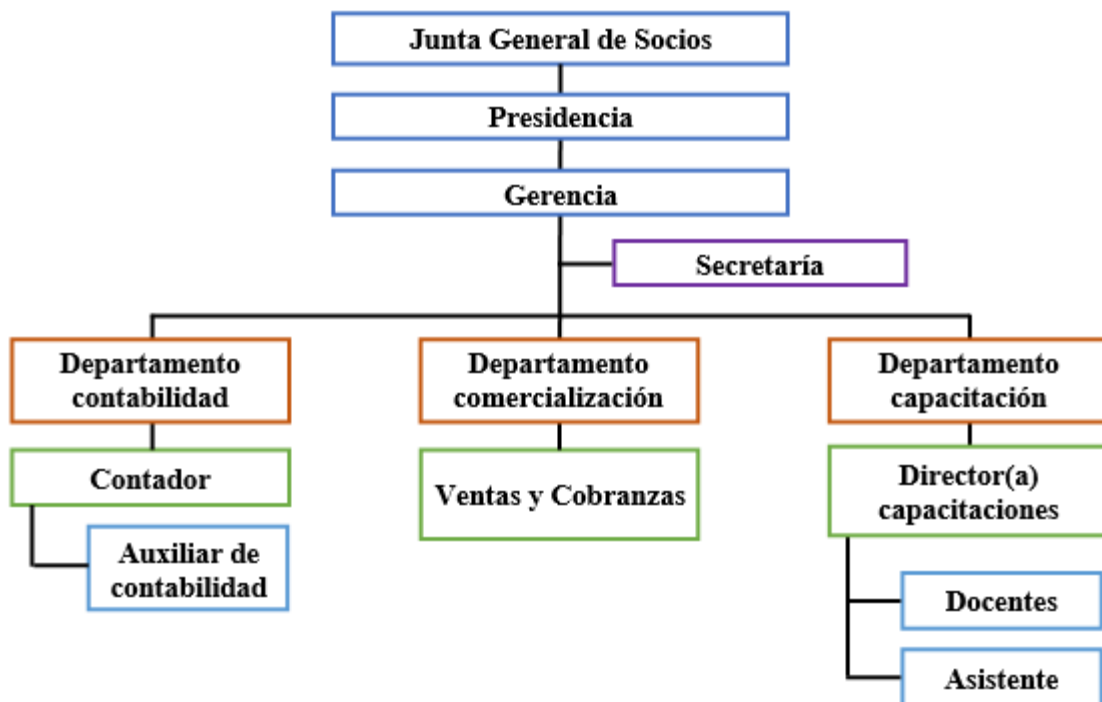
2.3 Estructura organizacional y funcional

Mediante la estructura organizacional y funcional del emprendimiento se puede tener una visión general de las jerarquías o niveles de autoridad, así como el diseño de la distribución departamental de la entidad, lo cual permite a su vez establecer la división del trabajo por medio de la agrupación y designación de tareas y responsabilidades para la realización de las actividades administrativas, contables, comerciales y de prestación de servicios de forma normalizada.

2.3.1 Organigrama estructural

El organigrama que se presente a continuación muestra el esquema gráfico donde de las distintas relaciones y funciones, “permitiendo la identificación de las líneas de mando de cada cargo dentro del emprendimiento” (Ricaurte, 2017, pág. 10)

Figura 15. Organigrama estructural



Elaboración: La autora

2.3.2 Manual de funciones

El presente manual de funciones tiene el propósito de describir la asignación de tareas y responsabilidades a cada uno de los cargos que conforman la organización, para de esta manera regular y controlar el accionar del personal.

Tabla 3. Manual de funciones

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.	
Manual de funciones	
Identificación del cargo:	Presidente
Área:	Administración
Jefe inmediato:	Junta General de Socios
Personal a su cargo:	Gerente
Formación:	Profesional en administración de empresas. Conocimientos gerenciales.
Competencias y habilidades:	Capacidad para diseñar estrategias. Visión para identificar oportunidades.
Experiencia:	Relacionada con cargos directivos en empresas de servicios educativos.
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none">• Ser el representante legal ante los socios, terceras personas y autoridades de orden público administrativo o judicial.• Autorizar con su firma la ejecución de contratos, actos, documentos públicos y privados, así como las operaciones relacionados con el funcionamiento e interés de la sociedad.• Presidir las reuniones de la junta de socios.• Determinar y ajustar la estructura organizativa y funcional de la entidad.• Presentar ante la asamblea general los estados financieros de la entidad.• Presentar iniciativas y proyectos a ser considerados por la junta general de socios.• Convocar las reuniones ordinarias y extraordinarias de la junta general de socios.• Definir y ajustar conjuntamente con gerencia la escala salarial del personal conforme a las disposiciones legales y tablas sectoriales.• Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo, la ley y los estatutos.	
Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.	
Manual de funciones	
Identificación del cargo:	Gerente
Área:	Administración
Jefe inmediato:	Presidente
Personal a su cargo:	Jefes departamentales
Formación:	Profesional en administración de empresas. Conocimientos gerenciales. Trabajo en equipo y liderazgo.
Competencias y habilidades:	Capacidad de negociación Capacidad para diseñar estrategias. Visión para identificar oportunidades.
Experiencia:	Relacionada con cargos directivos en empresas de servicios educativos.

Descripción de funciones:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar de forma eficaz y eficiente las operaciones de la entidad.
 - Establecer las políticas, normas, reglamentos y procedimientos para el desarrollo de las actividades.
 - Desarrollar y presentar ante la junta general de socios los proyectos y programas para el cumplimiento del objeto social de la entidad.
 - Aprobar la contratación de personal.
 - Presentar de forma anual el presupuesto de actividades de la entidad.
 - Desempeñar conjuntamente con el presidente, la representación legal de la entidad.
 - Velar por el cumplimiento de las resoluciones tomadas por la junta general de socios.
 - Velar por el cumplimiento de los objetivos institucionales.
 - Revisar, aprobar y firmar los documentos y cheques de la entidad.
 - Tomar las decisiones administrativas.
 - Aprobar y firmar los estados financieros.
 - Presentar un informe anual de los resultados de su gestión ante la junta general de socios.
 - Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo, la ley y los estatutos.
-

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.

Manual de funciones

Identificación del cargo:	Secretaria
Área:	Administrativa
Jefe inmediato:	Gerente
Personal a su cargo:	No aplica
Formación:	Profesional en secretariado ejecutivo Comunicación efectiva (oral y escrita) Conocimiento en herramientas ofimáticas. Planeación, coordinación y manejo de agenda.
Competencias y habilidades:	Relaciones interpersonales. Atención al público. Tolerancia al estrés. Manejo de conflictos. Disciplina, colaboración, confidencialidad.
Experiencia:	En atención al cliente, asistente administrativo

Descripción de funciones:

- Asistir a la administración en el desarrollo de las actividades.
 - Planificar, coordinar y controlar el cumplimiento de la agenda de la administración.
 - Atender al público y las llamadas telefónicas.
 - Manejar la correspondencia física y electrónica de la empresa.
 - Redactar y distribuir oficios e informes de la administración.
 - Mantener de forma organizada el archivo de los registros, documentos y demás expedientes de la entidad.
 - Asistir a las juntas generales de socios.
 - Registrar, documentar y refrendar los actos y resoluciones tomadas en la junta general de socios.
 - Custodiar el archivo de la entidad.
 - Cumplir diligentemente con las indicaciones encomendadas por la administración.
 - Llevar el registro y control de los fondos de caja chica.
 - Realizar el reporte de gastos de caja chica para su reposición o liquidación.
 - Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo.
-

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.

Manual de funciones

Identificación del cargo:	Contador
Área:	Contabilidad
Jefe inmediato:	Gerente
Personal a su cargo:	Auxiliar de contabilidad
Formación:	Profesional en ingeniería en contabilidad y auditoría Manejo de sistemas contables computarizados.
Competencias y habilidades:	Manejo de sistemas tributarios (DIMM). Conocimiento en contabilidad de servicios. Capacidad para trabajar bajo presión.
Experiencia:	Haber desempeñado cargo de contador en empresas de similar objeto social.

Descripción de funciones:

- Llevar el registro cronológico de las transacciones de la entidad.
 - Supervisar las actividades del auxiliar de contabilidad.
 - Elaborar anualmente los estados financieros de la empresa.
 - Explicar los resultados económicos y financieros a la junta general de socios.
 - Mantener al día a la entidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales, con el IESS y demás dependencias públicas
 - Realizar los trámites ante la superintendencia de compañías, SRI, IESS, Ministerio del Trabajo y demás dependencias públicas relacionadas al ámbito contable.
 - Llevar el control contable de los activos de la entidad: Propiedad, planta y equipo, obligaciones por cobrar, inventarios.
 - Llevar el control contable de los activos de la entidad: Obligaciones por pagar de corto y largo plazo.
 - Realizar el rol de pagos.
 - Firmas los registros contables y documentación adjunta.
 - Enviar los registros contables, cheques y documentación adjunta a gerencia para aprobación y firma.
 - Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo.
-

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.

Manual de funciones

Identificación del cargo:	Auxiliar de contabilidad
Área:	Contabilidad
Jefe inmediato:	Contador
Personal a su cargo:	No aplica
Formación:	Bachiller contable o estudios universitarios en contabilidad Conocimientos medios en sistemas contables computarizados y
Competencias y habilidades:	DIMM. Capacidad para trabajar bajo presión.
Experiencia:	No requerida.

Descripción de funciones:

- Llevar el registro cronológico de las transacciones de la entidad.
 - Asistir al contador en todos los procedimientos en que sea requerido.
 - Realizar los registros tributarios.
 - Realizar las conciliaciones bancarias.
 - Enviar los registros y la documentación contable al contador para su revisión y aprobación.
 - Mantener el archivo de la documentación contable.
 - Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo.
-

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.

Manual de funciones

Identificación del cargo:	Ventas y Cobranzas
Área:	Comercialización
Jefe inmediato:	Gerente
Personal a su cargo:	No aplica
Formación:	Profesional en marketing o administración de empresas Conocimientos en marketing digital. Capacidad para cobro y recuperación de cartera.
Competencias y habilidades:	Capacidad en comunicación oral y escrita. Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo. Habilidad en el manejo de redes.
Experiencia:	Haber desempeñado cargo de jefe de venta en empresas del sector privado.
Descripción de funciones:	<ul style="list-style-type: none">● Realizar las proyecciones de ventas anuales y presentarlas a gerencia.● Desarrollar un plan de ventas de los cursos para medios convencionales y digitales.● Realizar la gestión de cobros.● Realizar la gestión de recuperación de cartera.● Atención al cliente.● Emitir las facturas por prestación de servicios de capacitación y enviarlas a contabilidad para su registro.● Controlar y analizar la imagen de la entidad.● Realizar estudios de mercado que recoja las opiniones y sugerencias que permitan mejorar los servicios de capacitación ofertados.● Evaluar los requerimientos de los clientes para la confección de o ajuste de los contenidos de los cursos de capacitación.● Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo.

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.

Manual de funciones

Identificación del cargo:	Director(a) capacitaciones
Área:	Departamento capacitación
Jefe inmediato:	Gerente
Personal a su cargo:	Docentes Asistentes
Formación:	Profesional en administración con especializaciones en ciencias de la educación. Conocimientos en pedagogía y didáctica.
Competencias y habilidades:	Planificación y pensamiento analítico. Liderazgo y capacidad para resolución de conflictos. Orientación al servicio y facilidad de comunicación.
Experiencia:	En dirección de instituciones educativas.
Descripción de funciones:	<ul style="list-style-type: none">● Diseñar los programas anuales de capacitación.● Diseñar los contenidos de los cursos de capacitación en función de los nuevos conocimientos e innovaciones, así como de los requerimientos de los clientes.● Analizar, seleccionar y contratar a los profesionales y docentes que impartirán los cursos de capacitación.● Establecer los lineamientos metodológicos de los cursos de capacitación.● Buscar alianzas estratégicas con otras instituciones de educación superior e instituciones públicas.● Responder por la certificación de los diplomas que otorga la entidad.● Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo.

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.	
Manual de funciones	
Identificación del cargo:	Docentes
Área:	Departamento capacitación
Jefe inmediato:	Director(a) capacitaciones
Personal a su cargo:	Asistente
Formación:	Profesional en docencia Profesional en las áreas de administración o secretariado ejecutivo con especialización en ciencias de la educación.
Competencias y habilidades:	Conocimientos en pedagogía y didáctica. Planificación y pensamiento analítico. Liderazgo y capacidad para resolución de conflictos. Orientación al servicio y facilidad de comunicación.
Experiencia:	En docencia.
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplir con los programas de estudio. ● Proponer contenidos que mejoren los objetivos del programa de estudio. ● Evaluar los conocimientos de los asistentes del curso. ● Verificar la asistencia de los participantes de los cursos. ● Realizar un informe de los participantes que aprobaron los cursos, en función a los resultados académicos y asistencia. ● Resolver las inquietudes de los participantes de los cursos. ● Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo. 	

Servicios de Capacitación Secretarial Cía. Ltda.	
Manual de funciones	
Identificación del cargo:	Asistente
Área:	Departamento capacitación
Jefe inmediato:	Docentes
Personal a su cargo:	No aplica
Formación:	Estudiante de carreras informáticas. Conocimientos en ofimática e internet.
Competencias y habilidades:	Orientación al servicio. Capacidad para trabajar en equipo. Habilidad para identificar y resolver problemas.
Experiencia:	En manejo equipos informáticos y similares.
Descripción de funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Asistir a los docentes en la preparación de los equipos informáticos y demás equipos del aula, como sonido, proyectores, entre otros. ● Custodiar el material didáctico que dispone la entidad. ● Custodiar y dar mantenimiento a los equipos de las aulas. ● Mantener organizada las aulas de clase. ● Las demás funciones que correspondan según la naturaleza del cargo. 	
Elaboración: La autora	

Capítulo III

Modelo de negocio

3.1 Segmento de mercado

La determinación del segmento de mercado se lo ha realizado en función a los resultados del estudio de mercado, el cual permitió definir el perfil del cliente considerando las siguientes variables o segmentos, tales como: sexo, edad, por nivel de ingresos, ubicación. Así tenemos:

- Identificación del consumidor:
 - Profesional o estudiante de la carrera de secretariado ejecutivo.
 - Trabajador en el área de secretariado o de asistente administrativo.

- Segmentación geográfica: clientes que vivan en el cantón Machala.

- Segmentación demográfica:
 - Profesionales, trabajadores y estudiantes preferentemente de sexo femenino, que se encuentren en los rangos de edad de entre 25 a 35 años de edad, con un nivel de ingresos medios (2 SBU).

- Otras características del perfil del cliente seleccionado, indica aquellas personas que muestran una actitud de superación, que ven los procesos de capacitación como una inversión que les ayudará a especializarse en su área laboral, ser más competitivo y avanzar profesionalmente.

3.2 Servicios propuestos

El emprendimiento está orientado a la prestación de servicios de capacitación en el área de gestión secretarial. Cada curso tendrá una duración máxima de dos meses y abarca las siguientes temáticas:

- Curso de Eficiencia administrativa en el área de secretaría:
 - Planificación y administración efectiva de agenda.

- Redacción profesional de documentos.
 - Coaching comunicacional para secretarias.
 - Protocolo e imagen empresarial.
 - Archivo y organización de documentos.
 - Desarrollo de competencias proactivas.
- Habilidades y técnicas secretariales:
 - Ortografía y prosodia.
 - Dactilografía.
 - Redacción comercial.
 - Habilidades administrativas, negociación y comunicación.
 - Gestión de tareas.
 - Relaciones humanas.
 - Motivación y liderazgo.
- Actualización en gestión secretarial:
 - Introducción a la profesión de secretaria.
 - Contabilidad básica.
 - Administración de empresas.
 - Ética, confidencialidad y reserva de la información.
 - Buenas prácticas para la atención al público.
 - Atención telefónica.
- Herramientas ofimáticas en el campo secretarial:
 - Introducción a Word.
 - Word avanzado.
 - Introducción a Excel.
 - Excel avanzado: formulas y tablas dinámicas.
 - PowerPoint: diseño de presentaciones.
 - Internet y redes sociales.

3.3 Canales de comercialización

La comercialización de los servicios de capacitación será de forma directa, es decir, empresa – cliente. La estrategia para crear las vías para llegar a los usuarios y ofertar el servicio consiste:

- Solicitar información a instituciones como: Cámara de Comercio de Machala. Cámara de Industrias con el propósito de contar con una base de datos que permita una comunicación directa con las empresas y, por ende, con el trabajador en el área de secretariado o de asistente administrativo.
- Realizar publicidad de los distintos cursos a realizarse por medio de la prensa escrita de la ciudad de Machala.
- Establecer estrategias de comunicación a través de medios digitales como el email marketing.

3.4 Relaciones con los clientes

Para fortalecer los vínculos con los clientes y usuarios potenciales de la empresa se hará uso de los medios digitales, en especial del email marketing como mecanismo de comunicación directo con el cliente.

La aplicación de los medios digitales presenta muchas ventajas y oportunidades debido a su bajo costo, así como a su gran alcance para llegar a los segmentos de mercados deseados generen compromiso en los usuarios (Lemoine, Vélez, Pazmiño, Romero, & Hidalgo, 2018, pág. 229), y lo más importante contribuye en el mejoramiento de las relaciones con los clientes conociendo sus interacciones con la organización (Andrade, 2016, pág. 63). Mediante el uso del email marketing se espera.

- Mantener un contacto directo con los clientes.
- Comunicar las novedades de los servicios de capacitación ofertados.
- Mantener presente la imagen de empresa.
- Recolectar sugerencias y opiniones de los clientes.

3.5 Fuentes de ingresos

Las fuentes de ingresos que financiaron el emprendimiento se componen, por una parte, de la aportación con capital propio y por la solicitud de un préstamo a la Cooperativa JEP, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 4. Fuentes de financiamiento del emprendimiento

Capital propio (Aportación de socios)	72.000,00
Financiamiento externo (Préstamo bancario)	93.320,81
Costo total del emprendimiento	165.320,81

Elaboración: La autora

Para la sostenibilidad del emprendimiento en el tiempo, las fuentes de ingresos permanente serán los servicios de capacitación cuyos valores en el primer año fueron establecidos dentro de los rangos de precios indicados en el estudio de mercado, y que se indican en la tabla 5. En los años posteriores se realizarán incrementos porcentuales del 5%.

Tabla 5. Precio de los servicios de capacitación

Cursos	Precio
Curso de eficiencia administrativa en el área de secretaría	250,00
Habilidades y técnicas secretariales	280,00
Actualización en gestión secretarial	280,00
Herramientas ofimáticas en el campo secretarial	300,00

Elaboración: La autora

3.6 Activos para el funcionamiento del negocio

La adecuada operatividad de la empresa depende de contar con los recursos necesarios en equipos e infraestructura, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 6. Activos del emprendimiento

Rubro	Cantidad	V. Unitario	V. Total
EQUIPOS DE OFICINA			
Aire Acondicionado Split Panasonic CS-YS12TKV	4	980,00	3.920,00
Epson - Videoprojector PowerLite X05	3	489,09	1.467,27
Teléfono Alcatel de sobremesa Temporis T60	4	27,88	111,52
Teléfono Panasonic Inalámbrico KX-TGC210LCB	2	42,26	84,52
CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES			
Edificio - Oficinas y aulas	1	38.842,96	38.842,96
Adecuaciones Oficinas	1	2.850,00	2.850,00
Adecuaciones Aulas	1	1.400,00	1.400,00

Rubro	Cantidad	V. Unitario	V. Total
MUEBLES Y ENSERES			
Muebles administración			
Escritorio de oficina en L de 150 x 75	2	188,00	376,00
Silla oficina Ejecutiva	2	119,00	238,00
Archivadores aéreos metálicos	4	79,00	316,00
Archivador metálico de 4 gavetas	2	114,00	228,00
Silla giratoria con apoyabrazos	1	53,00	53,00
Silla de espera con apoyabrazos	7	45,00	315,00
Silla de espera sin apoyabrazos	3	35,00	105,00
Counter de recepción	1	225,00	225,00
Mesa para reuniones + 6 sillas	1	480,00	480,00
Muebles Dirección			
Escritorio de oficina modular	1	129,00	129,00
Silla oficina Ejecutiva	1	119,00	119,00
Silla de espera sin apoyabrazos	2	35,00	70,00
Archivadores aéreos metálicos	1	79,00	79,00
Mesa para reuniones + 4 sillas	1	280,00	280,00
Muebles Contabilidad - Ventas			
Escritorio de oficina modular	2	129,00	258,00
Escritorio de oficina modular pequeño	1	105,00	105,00
Silla oficina Ejecutiva	2	119,00	238,00
Silla giratoria con apoyabrazos	3	53,00	159,00
Silla de espera sin apoyabrazos	5	35,00	175,00
Archivadores aéreos metálicos	2	79,00	158,00
Cajonera Metálica de 3 gavetas	1	64,00	64,00
Muebles Aulas			
Escritorios dobles para computadoras	36	130,00	4.680,00
Sillas Apilables	72	23,00	1.656,00
Escritorio de oficina modular pequeño	1	105,00	105,00
Silla de espera sin apoyabrazos	1	35,00	35,00
Pizarra Acrílica 240x120cm, Borde Metálico Con Holder	2	69,00	138,00
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Computador Escritorio Core I3 4gb-500gb-Led 19	78	358,00	27.924,00
Impresora Epson Wf 2750	2	180,00	360,00
Total Activos			87.744,27

Elaboración: La autora

3.7 Actividades del negocio

La actividad del emprendimiento es la prestación de servicios de capacitación continua en las áreas de gestión secretarial en la ciudad de Machala.

3.8 Red de socios

El emprendimiento adoptó la figura jurídica de compañía de responsabilidad limitada, por ende, para su constitución se requiere de tres (3) socios como mínimo y de un máximo de quince (15), los cuales son los aportantes del capital, ya sea en bienes o en dinero.

3.9 Estructura de costos

Los costos y gastos de operación del emprendimiento se detallan a continuación:

Tabla 7. Costos y gastos del emprendimiento

Detalle	V. Total
Costos de adquisición de material de aula	
Material didáctico	1.800,00
Total costos	1.800,00
Gastos de operación	
Sueldos y salarios área Administrativa	15.948,10
Sueldos y salarios contabilidad	14.831,04
Sueldos y salarios comercialización	6.777,20
Sueldos y salarios personal capacitación	15.150,20
Honorarios profesionales	15.200,00
Depreciación de equipos	558,33
Depreciación edificio	2.154,65
Depreciación muebles y enseres	1.078,40
Depreciación equipos de computación	9.333,72
Consumo de servicios básicos	5.400,00
Gastos de publicidad	1.600,00
Materiales y suministros de oficina	120,00
Impuestos, tasas y contribuciones	500,00
Gastos generales	250,00
Total gastos	88.901,64
Total costos y gastos	90.701,64

Elaboración: La autora

El detalle de los gastos de personal, se indican en la tabla 8 y 9.

Tabla 8. Gastos de personal en relación de dependencia

Cargos	Sueldo mensual	Aporte personal	Total a pagar	XIII	XIV	Vac.	Aporte patronal	IECE y SECAP	Fnd. Reserva	Costo total	Costo total anual
Gerente general	550,00	51,98	498,03	45,83	32,83	22,92	61,33	5,50	45,83	764,24	9.170,90
Secretaria	400,00	37,80	362,20	33,33	32,83	16,67	44,60	4,00	33,33	564,77	6.777,20
Contador	480,00	45,36	434,64	40,00	32,83	20,00	53,52	4,80	40,00	671,15	8.053,84
Auxiliar de contabilidad	400,00	37,80	362,20	33,33	32,83	16,67	44,60	4,00	33,33	564,77	6.777,20
Ventas y cobranzas	400,00	37,80	362,20	33,33	32,83	16,67	44,60	4,00	33,33	564,77	6.777,20
Director capacitaciones	500,00	47,25	452,75	41,67	32,83	20,83	55,75	5,00	41,67	697,75	8.373,00
Asistente	400,00	37,80	362,20	33,33	32,83	16,67	44,60	4,00	33,33	564,77	6.777,20
TOTAL	3.130,00	295,79	2.834,22	260,83	229,83	130,42	349,00	31,30	260,83	4.392,21	52.706,54

Elaboración: La autora

Tabla 9. Gastos de personal por honorarios profesionales

Descripción	Cantidad	Tempo (meses)	Valor	Total
Docente - Eficiencia administrativa en el área de secretaría	2	2	900,00	3.600,00
Docente - Habilidades y técnicas secretariales	2	2	1.000,00	4.000,00
Docente - Actualización en gestión secretarial	2	2	900,00	3.600,00
Docente - Herramientas ofimáticas en el campo secretarial	2	2	1.000,00	4.000,00
			Total	15.200,00

Elaboración: La autora

Capítulo IV

Estudios de factibilidad del emprendimiento

4.1 Factibilidad técnica

El estudio de factibilidad técnica evalúa la existencia de los recursos disponibles, su localización, así como las capacidades o talento humano para llevar a cabo correctamente el emprendimiento. En esta etapa se establece el tamaño óptimo del emprendimiento. (Silva, Medina, & Sarzosa, 2016, pág. 9)

4.1.1 Disponibilidad de equipos y tecnología

La propiedad planta y equipo que se detalla en la tabla 6 para el adecuado desarrollo de las actividades administrativas y para la prestación de los servicios de capacitación, se encuentran disponibles para su adquisición en la ciudad de Machala, cuales cumplen con los estándares técnicos y tecnológicos de calidad.

Tabla 10. Proveedores

Rubro	Proveedor	Ubicación
Equipos de cómputo y software	Trionica	Machala
Muebles de oficina	Muebles Buele	Machala
Materiales de construcción para adecuaciones	Dico Hierro Franquiciados Disensa	Machala
Equipos de oficina	Artefacta	Machala

Elaboración: La autora

4.1.2 Localización

Este punto consiste en “establecer la ubicación geográfica óptima para el emprendimiento (Echeverría, 2017, pág. 182). En este sentido se establece como macro localización que la empresa se instalará en la provincia de El Oro, cantón Machala. Para determinar la micro localización del negocio se evaluó que su ubicación cumpla con ciertos requisitos como: disponibilidad de servicios públicos básicos, acceso a red de internet banda ancha, vías adecuadas de comunicación, acceso a insumos, disponibilidad de infraestructura física.

El lugar seleccionado es entre las calles Bolívar y Buenavista esquina, tal como se indica en el Anexo 2. La distribución de las instalaciones, para un adecuado ambiente de trabajo, se componen de:

- Área de secretaría.
- Área para los docentes.
- Sala de espera.
- Sala de reuniones.
- Oficina de presidencia.
- Oficina de gerencia.
- Oficina de contabilidad.
- Oficina de ventas y cobranzas.
- 2 aulas con capacidad para 36 cursantes. (Ver Anexo 3)

4.1.3 Talento humano

Los requerimientos de personal para el funcionamiento operativo de la empresa están disponibles dentro del cantón Machala, y se detallan a continuación:

Tabla 11. Talento humano

Áreas	Cargos	Personal
Administración	● Gerente	1
	● Secretaria	1
Contabilidad	● Contador	1
	● Auxiliar contable	1
Ventas y cobranzas	● Jefe de ventas y cobranzas	1
Capacitación	● Director de capacitaciones	1
	● Docentes	4
	● Asistente	1
Total		11

Elaboración: La autora

4.2 Factibilidad financiera

En el estudio de factibilidad financiera se preparan las previsiones de mediano y largo plazo con el propósito de conocer si los recursos económicos del emprendimiento son sostenibles en el tiempo. Aquí se presentan los elementos cuantitativos que ayudan a

decidir la viabilidad y puesta en marcha del plan de negocios. (Tigrero, Lovato, & Quimí, 2016, pág. 31).

4.2.1 Costos y gastos de operación

Para el desarrollo de las actividades económicas de la empresa se estimaron los siguientes costos y gastos de operación.

Tabla 12. Presupuesto de costos y gastos de operación

Rubro	Total
Costos de adquisición de material de aula	
Material didáctico	1.800,00
Gastos de operación	
Gastos de personal administración	15.948,10
Gastos de personal contabilidad	14.831,04
Gastos de personal comercialización	6.777,20
Gastos de personal de capacitación	15.150,20
Honorarios profesionales	15.200,00
Depreciación de equipos	558,33
Depreciación edificio	2.154,65
Depreciación muebles y enseres	1.078,40
Depreciación equipos de computación	9.333,72
Consumo de servicios básicos	5.400,00
Gastos de publicidad	1.600,00
Materiales y suministros de oficina	120,00
Impuestos, tasas y contribuciones	500,00
Gastos generales	250,00
Total costos y gastos	90.701,64

Elaboración: La autora

4.2.2 Capital de trabajo

El capital de trabajo de un proyecto está conformado por los recursos económicos necesarios para poder desarrollar las operaciones empresariales. Así tenemos:

Tabla 13. Capital de trabajo

Rubro	Total
Costos de adquisición de material de capacitaciones	1.800,00
Gastos de operación	88.901,64
(-) Depreciaciones	-13.125,10
Capital de trabajo	77.576,54

Elaboración: La autora

4.2.3 *Financiamiento*

Los aportes de recursos económicos (dinero y bienes) con que se financia el proyecto serán tanto propios como por medio de la obtención de un crédito bancario solicitado a la Cooperativa JEP para un plazo de pago de cinco (5) años, con dividendos mensuales y a un interés anual del 20% conforme a las tasas establecidas por la institución para préstamos de emprendimiento (Ver anexo 4).

Tabla 14. Financiamiento

Rubro	Total
Propiedad, planta y equipo	87.744,27
Capital de Trabajo	77.576,54
Costo total del proyecto	165.320,81
Financiamiento	
Aportaciones de los socios	72.000,00
Préstamo bancario	93.320,81

Elaboración: La autora

4.2.4 *Presupuesto anual de ingresos*

En la tabla 5, se indica el valor de cada curso, considerando que se tiene 2 aulas con capacidad de 36 estudiantes y se trabajará en dos jornadas, las estimaciones anuales por prestación de servicios de capacitación son:

Tabla 15. Presupuesto anual de ingresos

Rubro	Cantidad anual	V. Unitario	V. Total
Curso de eficiencia administrativa en el área de secretaría	144	250,00	36.000,00
Habilidades y técnicas secretariales	144	280,00	40.320,00
Actualización en gestión secretarial	144	280,00	40.320,00
Herramientas ofimáticas en el campo secretarial	144	300,00	43.200,00
Total			159.840,00

Elaboración: La autora

4.2.5 *Proyección de ingresos*

Los ingresos tendrán un incremento anual del 5% respecto del año anterior. Así tenemos:

Tabla 16. Proyección de ingresos

Cursos	Años				
	1	2	3	4	5
Curso de Eficiencia administrativa en el área de secretaría	36.000,00	37.800,00	39.690,00	41.674,50	43.758,23
Habilidades y técnicas secretariales	40.320,00	42.336,00	44.452,80	46.675,44	49.009,21
Actualización en gestión secretarial	40.320,00	42.336,00	44.452,80	46.675,44	49.009,21
Herramientas ofimáticas en el campo secretarial	43.200,00	45.360,00	47.628,00	50.009,40	52.509,87
TOTAL	159.840,00	167.832,00	176.223,60	185.034,78	194.286,52

Elaboración: La autora

4.2.6 Presupuesto de caja

El presupuesto de caja es el informe más utilizado como herramienta de medición para conocer si el emprendimiento está operando de forma rentable y si genera entradas de efectivo (Rodríguez & López, 2016). Así tenemos:

Tabla 17. Presupuesto de caja

Cuentas	Años					
	0	1	2	3	4	5
Ingresos		159.840,00	167.832,00	176.223,60	185.034,78	194.286,52
(-) Costos material didáctico		-1.800,00	-1.944,00	-2.099,52	-2.267,48	-2.448,88
(-) Gastos de Adm. y ventas		-75.776,54	-81.838,66	-88.385,76	-95.456,62	-103.093,15
(-) Intereses del préstamo		-17.623,91	-15.024,91	-11.824,45	-7.883,35	-3.030,20
(-) Depreciación		-13.125,10	-13.125,10	-13.125,10	-3.791,38	-3.791,38
Utilidad/pérdida antes de impuestos		51.514,45	55.899,33	60.788,77	75.635,95	81.922,91
(-) Impuesto a la renta		-12.878,61	-13.974,83	-15.197,19	-18.908,99	-20.480,73
Utilidad neta		38.635,84	41.924,50	45.591,58	56.726,96	61.442,19
(+) Depreciación		13.125,10	13.125,10	13.125,10	3.791,38	3.791,38
Inversión	-87.744,27					
Capital de trabajo inicial	-77.576,54					
Préstamo	93.320,81					
(-) Amortización		-11.791,27	-14.520,02	-17.880,24	-22.018,07	-27.111,21
Flujo de caja neto	-72.000,00	39.969,67	40.529,57	40.836,44	38.500,27	38.122,35

Elaboración: La autora

Nota: Para elaborar el presupuesto de caja del proyecto se consideró que los pagos por costos de materiales de material didáctico, gastos de administración y gastos de ventas, se estimó un incremento anual del 8%.

4.2.7 Valor actual neto y Tasa interna de retorno

Es un parámetro de medición de la viabilidad de un proyecto, que se calcula determinando el valor presente de los flujos de efectivo y descontando la inversión inicial. “Si su valor es positivo revela que las entradas futuras de efectivo que se esperan obtener son superiores al costo de la inversión requerido para la ejecución del negocio (Burneo, Delgado, & Vérez, 2016, pág. 306). La TIR es la tasa de rentabilidad de la inversión, financieramente se la define como “la tasa de interés que hace que el valor presente de entradas de efectivo sea igual al costo de la inversión” (Márquez Díaz & Castro M., 2015, pág. 60). Los resultados de estos dos indicadores son: VAN \$31.228,92 y la TIR 35,51%, como se indica en la tabla 18.

Tabla 18. VAN y TIR

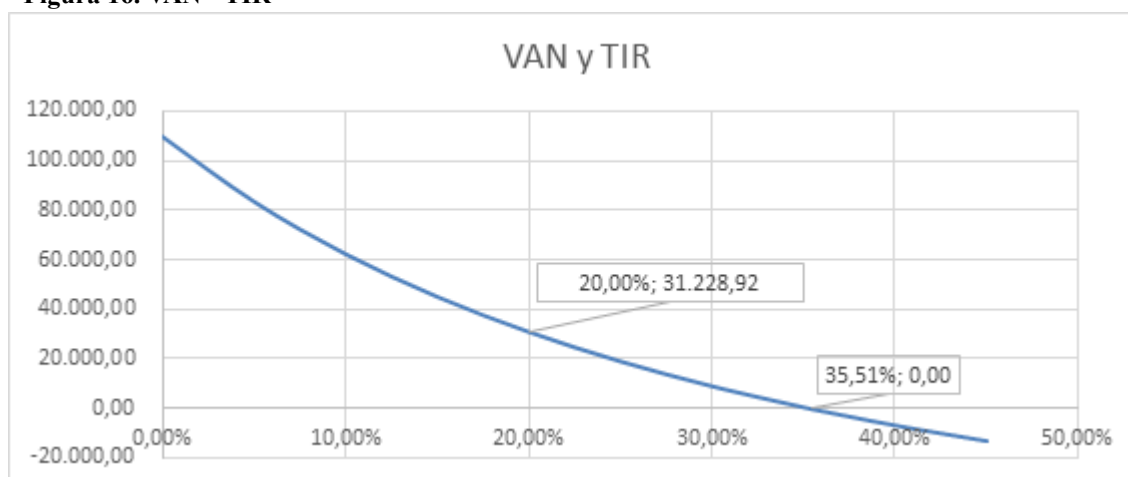
Costo de capital: 20%

Año	Flujo de efectivo	Factor de valor presente	Valor presente
1	39.969,67	0,8333	33.308,06
2	40.529,57	0,6944	28.145,54
3	40.836,44	0,5787	23.632,20
4	38.500,27	0,4823	18.566,88
5	38.122,35	0,4019	15.320,52
Valor presente de entradas de efectivo			118.973,19
(-) Inversión neta			87.744,27
Valor actual neto (VAN)			31.228,92
Tasa interna de retorno (TIR)			35,51%

Elaboración: La autora

Gráficamente tenemos:

Figura 16. VAN - TIR



Elaboración: La autora

4.2.8 Período promedio de recuperación de la inversión

Comprende el tiempo que necesita un negocio para recuperar lo invertido inicialmente en el proyecto. Su cálculo se por medio de la siguiente fórmula:

$$(1) \text{ PPRI} = \text{Inversión} / \text{Flujo de efectivo promedio}$$

$$\text{PPRI} = 87.744,27 / 39.591,66$$

$$\text{PPRI} = 2,22$$

Resultado: la inversión se recupera aproximadamente en 2 años, 2 meses y 17 días.

4.2.9 Razón costos/beneficio

Este indicador relaciona el costo de la inversión con los beneficios (flujos de efectivo presentes) asociados del proyecto, con el propósito de medir la rentabilidad. Así tenemos:

$$(2) \text{ Razón C/B} = \text{Flujos de efectivos presentes} / \text{Inversión}$$

$$\text{Razón C/B} = 118.973,19 / 87.744,27$$

$$\text{Razón C/B} = 1,36$$

Resultado: por cada dólar invertido se genera un beneficio en efectivo de \$0,36.

4.2.10 Decisión de viabilidad financiera del proyecto

Los parámetros que definen la viabilidad del emprendimiento son:

- “VAN \geq 0
- TIR \geq al costo de capital
- PPRI \leq Vida útil del proyecto
- RC/B \geq 0”. (Silva, Medina, Jiménez, & Sarzosa, 2016)

Tabla 19. Viabilidad financiera del emprendimiento

Ítem	Referencia	Resultado	Decisión
Valor Actual Neto - VAN	Valor Positivo	\$ 31.228,92	Viable
Tasa Interna de Retorno - TIR	Costo de capital 20%	36%	Viable
Período promedio de recuperación de la inversión	Vida útil 5 años	2,22 años	Viable
Razón costo-beneficio	Mayor a 1	1,36	Viable

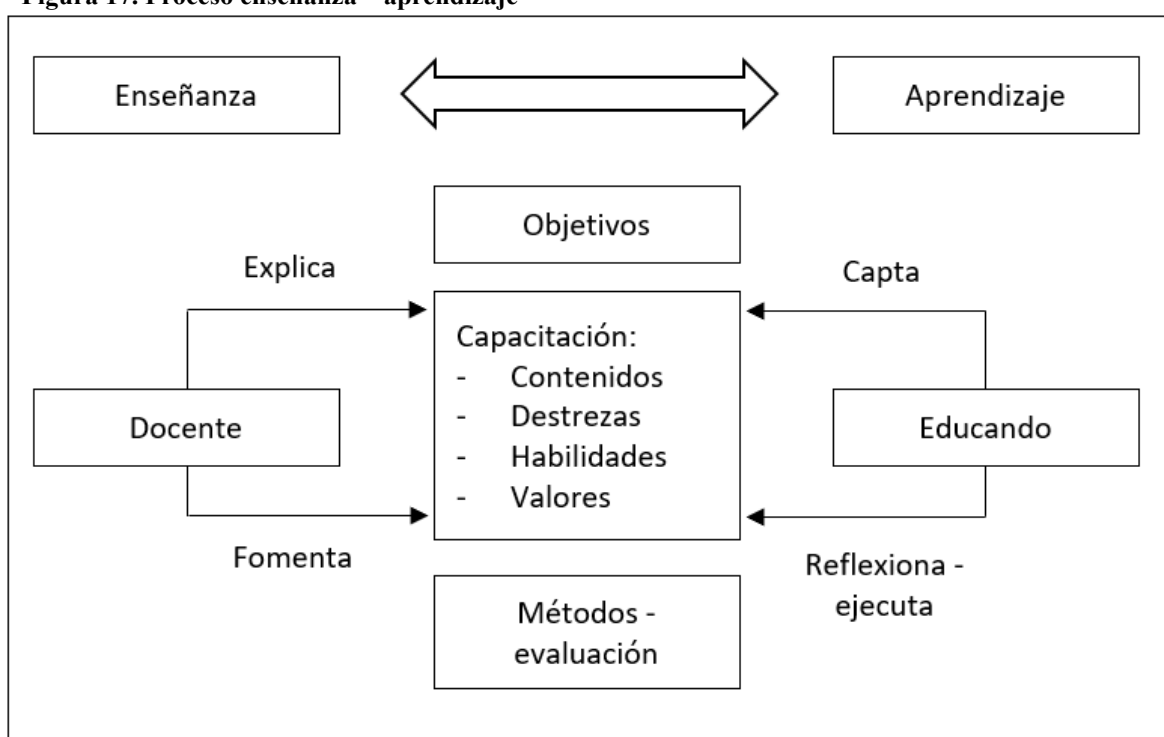
Elaboración: La autora

Resultado: Financieramente el proyecto es viable para su ejecución.

4.3 Factibilidad operativa

El propósito de la factibilidad operativa es describir las actividades que desarrolla el emprendimiento para el cumplimiento de su misión. En el caso del presente proyecto está orientado a explicar el proceso de enseñanza-aprendizaje del servicio de capacitación, para los cual se muestra el siguiente esquema:

Figura 17. Proceso enseñanza – aprendizaje



Elaboración: La autora

Como se indica en la figura 17, el docente en la capacitación explica y fomenta la enseñanza de contenidos, destrezas, habilidades y valores al estudiante, en función de

determinados objetivos y por medio de la aplicación de métodos y evaluaciones el educando capta, reflexiona y ejecuta los conocimientos aprendidos en los cursos de gestión secretarial.

4.4 Factibilidad ambiental

La factibilidad ambiental está orientada a evaluar cómo el proyecto protege el equilibrio del entorno (Rodrigues, Castellanos, Hernández, & Aguiar, 2014, pág. 17). En este sentido, al ser la actividad del proyecto un intangible, es decir, la prestación de un servicio de capacitación y formación continua, éste no genera un impacto ambiental significativo en el lugar donde se lo desarrollará.

4.5 Factibilidad social

La factibilidad social, considera los efectos positivos y negativos del emprendimiento sobre la población donde será ejecutado, permitiendo conocer su aceptación o rechazo del mismo (Rodrigues, Castellanos, Hernández, & Aguiar, 2014, pág. 17). En este caso, el proyecto planteado, éste goza de una aceptación en el público como lo indica el estudio de mercado debido a que la actividad de la empresa es promover la formación continua de los profesionales en el área de gestión secretarial, lo cual es positivo para la sociedad.

Conclusiones

Una vez culminada la investigación y en función a los objetivos planteados se demostró lo siguiente:

- La actividad secretarial es una profesión importante dentro de la empresa, ya que permite la organización y asistencia eficaz de la administración, en este sentido, es importante impulsar procesos de actualización permanente de sus capacidades y competencias.
- La formulación de un emprendimiento para la prestación de servicios de capacitación en gestión secretarial, reveló la existencia de una demanda insatisfecha para este grupo de profesionales, en especial en las mujeres; en consecuencia, se evidenció una gran aceptación como lo indica el estudio de mercado.
- La estructura organizacional más adecuada para el emprendimiento consistió en el establecimiento de los siguientes departamentos: contabilidad, ventas y cobranzas, y dirección de capacitación, todos coordinados desde la administración a fin de cumplir con la misión de la empresa.
- Los resultados de los estudios de factibilidad indicaron.
 - Desde el punto de vista técnico, el proyecto es viable ya que existen las fuentes de abastecimiento de recursos materiales, así como el talento humano para llevar a cabo correctamente el emprendimiento.
 - A nivel financiero, el emprendimiento es viable debido a que el valor actual neto dio un resultado positivo, lo que significa que se obtendrán ingresos por encima de la inversión inicial. La TIR es superior al costo de capital. La recuperación de la inversión se la obtiene dentro del tiempo de vida útil en que se contrató el financiamiento de la inversión. Finalmente, el proyecto si genera beneficios.
 - Desde la perspectiva ambiental y social, la empresa no genera mayor impacto en el entorno y existe una aceptación por parte del público sobre este tipo de actividades, por ende, si es factible el proyecto.

Recomendaciones

Se recomienda:

- Ejecutar el plan de negocios, cumpliendo con las características del modelo de empresa, así como los aspectos técnicos, financieros, operativos, ambientales y sociales del estudio de factibilidad.
- Realizar un control en la ejecución del estudio de factibilidad, a fin de identificar posibles desviaciones en el cumplimiento de las metas económicas-financieras del emprendimiento.
- Es recomendable formular un plan de marketing que permita fortalecer y posicionar la imagen de la empresa.
- Desarrollar e innovar en nuevos cursos de capacitación, a fin de mantener actualizado los programas de estudio.

Bibliografía

- Acosta, M., & Segovia, R. (2018). Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro del ejercicio profesional en la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-11.
- Andrade, D. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 59-72.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 1-25.
- Bozada, S., & Cañarte, T. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Dominio de la Ciencia*, 90-101.
- Burneo, S., Delgado, R., & Vérez, M. (2016). Estudio de factibilidad en el sistema de dirección por proyectos de inversión. *Ingeniería Industrial*, 305-312.
- Conde, E., & Mármol, M. (2018). La gestión de proyectos una herramienta para los emprendimientos y el desarrollo desde la comunidad. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-16.
- Echeverría, C. (2017). Metodología para determinar la factibilidad de un proyecto. *Revista Publicando*, 172-188.
- Escobar, M., Rodríguez, L., & Mendoza, M. (2017). Inserción y desempeño laboral de la secretaria. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 14-20.
- Lemoine, F., Vélez, E., Pazmiño, V., Romero, M., & Hidalgo, M. (2018). Posicionamiento web en atractivos turísticos del cantón Sucre, Ecuador. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 223-230.
- Loor, S., & Cedeño, M. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-12.
- Márquez Díaz, C. L., & Castro M., J. F. (2015). Uso del Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno y Relación Beneficio-Costo en la Evaluación Financiera de un Programa de Vacunación de Fiebre Aftosa en el estado Yaracuy, Venezuela. *Revista de la Facultad de Ciencias Veterinarias, UCV*, 58-61.

- Martínez, H., Priego, H., Ávalos, M., Reich, L., & Morales, M. (2016). Estudio de mercado para fundamentar la factibilidad de un banco de leche humana en un hospital de gineco-obstetricia en México. *In Vestigium Ire*, 48-59.
- Muñoz, C., Jaramillo, M., Ramos, D., & Rizo, J. (2017). Tomatodo. Factibilidad de la producción a razón de un Estudio de Mercado. *Dominio de las Ciencias*, 207-229.
- Noroña, M. (2016). Diseño y factibilidad de una planta de ensamblados de tableros de instrumentos del vehículo aplicado en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 137-157.
- Órdoñez, R. (2018). El perfil profesional de las secretarias en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1-12.
- Ricaurte, R. (2017). Estudio de Factibilidad para la Creación de un Restaurante Sustentable en el Cantón General Villamil Playas. *INNOVA Research Journal*, 1-23.
- Rodrigues, H., Castellanos, G., Hernández, N., & Aguiar, B. (2014). Evaluación de la factibilidad ambiental de las inversiones turísticas para el desarrollo sostenible. *Ciencia en su PC*, 13-28.
- Rodríguez, N., & López, J. (2016). Rodríguez-Masero, Natividad; López-Manjón, Jesús D. *El Flujo de caja como determinante de la estructura financiera de las empresas españolas. Un análisis en tiempos de crisis*, 141-159.
- Rodríguez, R., & Wasbrum, W. (2015). Manejo de TIC'S y sus contenidos curriculares para el perfil del profesional en gestión secretarial. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 93 - 98.
- Salgado, M., Gómez, O., & Juan, D. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 154-160.
- Segovia, S., Cobeña, C., & Briones, F. (2018). Estudio de empleabilidad de las profesionales de la carrera de secretariado ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, período 2007 - 2017. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-15.
- Silva, F., Medina, P., & Sarzosa, S. (2016). Estudio de factibilidad para publicitar productos empresariales con códigos QR. *3C Tecnología*, 1 - 19. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2016.v5n3e19.1-19>

- Silva, F., Medina, P., Jiménez, W., & Sarzosa, S. (2016). Estudio de factibilidad para elaborar barras energéticas con insumos andinos. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 185-202.
- Soto, D., & Sánchez, P. (2014). Potencialidades de la práctica preprofesional en la formación del licenciado en secretariado ejecutivo. *Didáctica y Educación*, 107-120.
- Tigrero, F., Lovato, S., & Quimí, F. (2016). Estudio de factibilidad de procesadora de derivados de maracuyá. Una alternativa de desarrollo en Santa Elena, Ecuador Autores. *Revista Ciencia UNEMI*, 21 - 35.

Anexo

Anexo 1. Encuesta

Universidad Técnica de Machala Unidad Académica de Ciencias Empresariales Carrera de Secretariado Ejecutivo		
ENCUESTA		
Objetivo: Conocer las características de la demanda acerca de las necesidades de capacitación en el área de gestión secretarial.		
Datos del encuestado:		
Edad		
25-30 años ()	31-35 años ()	36-40 años ()
Sexo		
Hombre ()	Mujer ()	
Nivel de ingresos		
1 SBU ()	2 SBU ()	3 SBU o+ ()
Preguntas:		
1. ¿Adquiriría servicios de capacitación profesional en gestión secretarial?		
Si ()		
No ()		
2. ¿Cree usted que los servicios de capacitación le aportarían en el desempeño laboral dentro de una empresa?		
Mucho ()		
Poco ()		
Nada ()		
3. ¿Cómo calificaría usted la realización de cursos de capacitación profesional?		
Gasto ()		
Inversión ()		

Preguntas:

4. ¿Cuál cree usted que son las principales temáticas que deben desarrollarse en una capacitación de gestión secretarial?

Herramientas Informáticas e internet	()	Logística: optimización del tiempo	()
Presentaciones verbales y redacción de informes	()	Técnicas de liderazgo	()
Contabilidad	()	Calidad de los procesos y los servicios	()
Relaciones humanas	()	Atención y trato integral al público	()
Idiomas	()		

5. ¿Con qué frecuencia usted realizaría cursos de capacitación?

Una (1) vez al año	()
Dos (2) veces al año	()
Tres (3) veces al año	()

6. ¿Cuál es el rango por el que estaría dispuesto a pagar por un servicio de capacitación?

\$250-\$300	()
\$301-\$500	()
\$501-\$700	()
\$701-\$1000	()

7. ¿Considera usted que el nivel de precios influye de forma importante en la decisión de adquirir un servicio de capacitación?

Si	()
No	()
Indiferente	()

8. ¿Considera usted que el nivel de precios influye en la percepción de la calidad del servicio de capacitación?

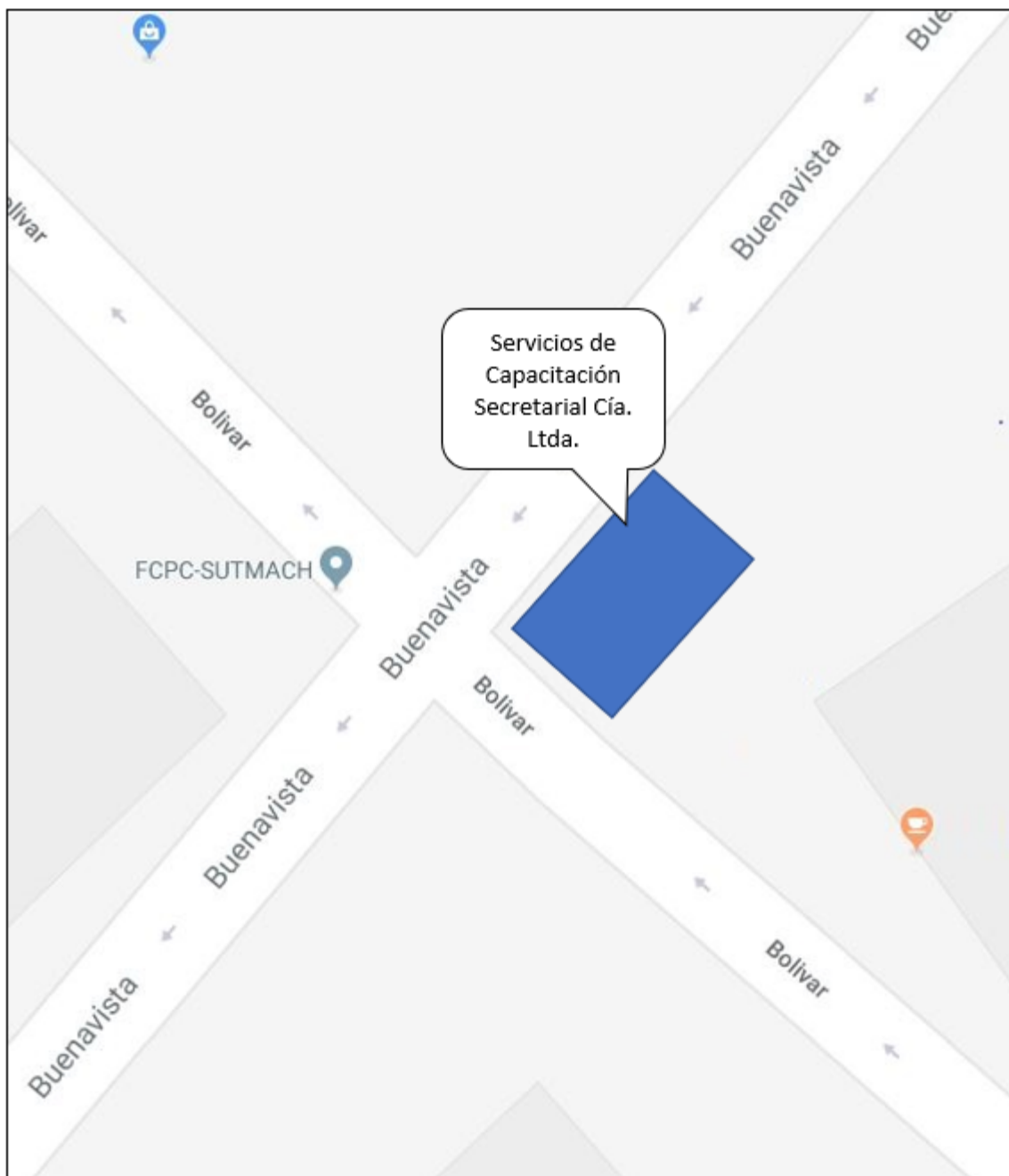
Si	()
No	()
Indiferente	()

9. ¿Qué aspectos considera importantes al momento de adquirir un servicio de capacitación?

Los temas	()
Ubicación del centro de capacitación	()
El tiempo de duración	()

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Micro localización



Anexo 3. Distribución de instalaciones



Anexo 4. Amortización del préstamo



DETALLE DE CARGA FINANCIERA

Concepto	USD \$	Explicación en Términos Utilizados
Monto Financiado	93.320,81	Es el monto de crédito otorgado.
Monto Liquidado	93.320,81	Corresponde al monto de crédito desembolsado.
Intereses	55.386,82	Equivale a la suma de intereses que paga el socio durante la vigencia de crédito.
Seguro de Desgravamen	2.764,88	Protección del Patrimonio del socio en caso de fallecimiento.
Total Carga Financiera	58.151,70	Es la suma total de los intereses más el Seguro de Desgravamen que paga el socio durante la vigencia del crédito.
Suma Total de Cuotas	151.472,51	Está conformado por el monto del crédito más la carga financiera.

Línea de crédito	Línea Microcrédito	Crédito destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios
Tasa de interés	20%	Es la Tasa de Interés Anual.
Frecuencia de pago	Mensual	
# Cuotas	60	
Sistema de amortización	Francés	

Cuota No.	Abono Capital	Interés	Seguro Desg.	Cuota	Saldo
1	891,59	1.555,35	77,64	2.524,58	93.320,81
2	907,19	1.540,49	76,90	2.524,58	92.429,22
3	923,06	1.525,37	76,15	2.524,58	91.522,03
4	939,22	1.509,98	75,38	2.524,58	90.598,97
5	955,65	1.494,33	74,60	2.524,58	89.659,75
6	972,38	1.478,40	73,80	2.524,58	88.704,10
7	989,39	1.462,20	72,99	2.524,58	87.731,72
8	1.006,70	1.445,71	72,17	2.524,58	86.742,33
9	1.024,32	1.428,93	71,33	2.524,58	85.735,63
10	1.042,24	1.411,86	70,48	2.524,58	84.711,31
11	1.060,49	1.394,48	69,61	2.524,58	83.669,07
12	1.079,04	1.376,81	68,73	2.524,58	82.608,58
13	1.097,92	1.358,83	67,83	2.524,58	81.529,54
14	1.117,13	1.340,53	66,92	2.524,58	80.431,62
15	1.136,68	1.321,91	65,99	2.524,58	79.314,49
16	1.156,58	1.302,96	65,04	2.524,58	78.177,81
17	1.176,81	1.283,69	64,08	2.524,58	77.021,23
18	1.197,41	1.264,07	63,10	2.524,58	75.844,42
19	1.218,35	1.244,12	62,11	2.524,58	74.647,01
20	1.239,68	1.223,81	61,09	2.524,58	73.428,66
21	1.261,37	1.203,15	60,06	2.524,58	72.188,98
22	1.283,44	1.182,13	59,01	2.524,58	70.927,61
23	1.305,90	1.160,74	57,94	2.524,58	69.644,17
24	1.328,75	1.138,97	56,86	2.524,58	68.338,27

Cuota No.	Abono Capital	Interés	Seguro Desg.	Cuota	Saldo
25	1.352,00	1.116,83	55,75	2.524,58	67.009,52
26	1.375,66	1.094,29	54,63	2.524,58	65.657,52
27	1.399,74	1.071,36	53,48	2.524,58	64.281,86
28	1.424,22	1.048,04	52,32	2.524,58	62.882,12
29	1.449,15	1.024,30	51,13	2.524,58	61.457,90
30	1.474,50	1.000,15	49,93	2.524,58	60.008,75
31	1.500,31	975,57	48,70	2.524,58	58.534,25
32	1.526,56	950,57	47,45	2.524,58	57.033,94
33	1.553,28	925,12	46,18	2.524,58	55.507,38
34	1.580,45	899,24	44,89	2.524,58	53.954,10
35	1.608,12	872,89	43,57	2.524,58	52.373,65
36	1.636,25	846,09	42,24	2.524,58	50.765,53
37	1.664,88	818,82	40,88	2.524,58	49.129,28
38	1.694,02	791,07	39,49	2.524,58	47.464,40
39	1.723,66	762,84	38,08	2.524,58	45.770,38
40	1.753,82	734,11	36,65	2.524,58	44.046,72
41	1.784,51	704,88	35,19	2.524,58	42.292,90
42	1.815,74	675,14	33,70	2.524,58	40.508,39
43	1.847,51	644,88	32,19	2.524,58	38.692,65
44	1.879,83	614,09	30,66	2.524,58	36.845,14
45	1.912,73	582,76	29,09	2.524,58	34.965,31
46	1.946,20	550,88	27,50	2.524,58	33.052,58
47	1.980,26	518,44	25,88	2.524,58	31.106,38
48	2.014,91	485,44	24,23	2.524,58	29.126,12
49	2.050,17	451,85	22,56	2.524,58	27.111,21
50	2.086,05	417,68	20,85	2.524,58	25.061,04
51	2.122,54	382,92	19,12	2.524,58	22.974,99
52	2.159,69	347,54	17,35	2.524,58	20.852,45
53	2.197,48	311,55	15,55	2.524,58	18.692,76
54	2.235,94	274,92	13,72	2.524,58	16.495,28
55	2.275,06	237,66	11,86	2.524,58	14.259,34
56	2.314,87	199,74	9,97	2.524,58	11.984,28
57	2.355,38	161,16	8,04	2.524,58	9.669,41
58	2.396,59	121,90	6,09	2.524,58	7.314,03
59	2.438,53	81,96	4,09	2.524,58	4.917,44
60	2.478,91	41,32	2,06	2.522,29	2.478,91
	93.320,81	55.386,82	2.764,88	151.472,51	0,00