

Julio 2019 - ISSN: 1696-8352

## **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE SUMINISTROS DE OFICINA ONLINE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Jennifer Lissett Matamoro Guevara, Autor**

Estudiante de Ingeniería Comercial, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  
jennifer\_lmg@hotmail.com

**Wladimir del Rosario Alvarado; Tutor**

Ingeniero Eléctrico, Magíster en Electricidad  
Profesor de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  
wdelrosarioa@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Jennifer Lissett Matamoro Guevara y Wladimir del Rosario Alvarado (2019): "Estudio de factibilidad para una empresa comercializadora de suministros de oficina online en la ciudad de Guayaquil", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (julio 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/comercializadora-suministros-oficina.html>

### *Resumen*

El presente trabajo presenta el análisis y la evaluación de un estudio de factibilidad para la creación de una empresa comercializadora de suministros de oficina online en la ciudad de Guayaquil, para satisfacer oportunamente con la ayuda de las herramientas tecnológicas el abastecimiento a las empresas que requieran el servicio. A través de los diferentes estudios realizados para conocer la viabilidad del proyecto, se puede determinar que los suministros de oficina son un material indispensable para que las empresas puedan realizar sus actividades diarias y al existir esta demanda se debe aprovechar este segmento de clientes para ingresar al mercado con mejores estrategias que la competencia ya existente. Al final del presente estudio, se demuestra la viabilidad financiera para la creación de la empresa comercializadora de suministros de oficina dentro del segmento de mercado seleccionado.

**Palabras Claves:** Empresa comercializadora - Suministros de oficina – herramientas tecnológicas - Empresas

### *Abstract*

This paper presents the analysis and evaluation of a feasibility study for the creation of a marketing company of office supplies online in the city of Guayaquil, to timely meet with the help of technological tools the supply to companies that require the service. Through the different studies carried out to know the feasibility of the project, it can be determined that office supplies are an essential material for companies to carry out their daily activities and when this demand exists, this segment of clients should be used to enter the market with better strategies than the existing competition. At the end of the present study, the financial viability for the creation of the company that markets office supplies within the selected market segment is demonstrated.

**Keywords:** Marketing company - Office supplies - technological tools - Companies

**Clasificación JEL:** M13

## **1.- INTRODUCCIÓN**

El actual estudio tiene como objetivo evaluar la factibilidad para la creación de una empresa comercializadora de suministros de oficina online en la ciudad de Guayaquil.

En la ciudad existen algunas empresas que se dedican a la venta de suministros de oficina en sus propios locales brindando la atención directa a los clientes, es decir de la manera tradicional acudiendo al establecimiento para adquirir lo requerido.

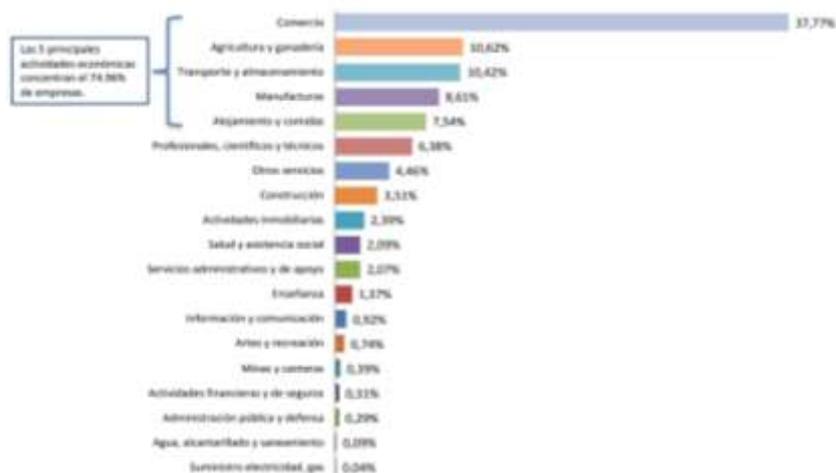
Actualmente, la tecnología es un recurso muy importante para las empresas y de ésta manera hay que recurrir a ella para aprovechar los beneficios que conlleva el uso de la misma, es así que se espera adaptar este canal vía online para llegar a los clientes en este negocio y tener un valor agregado frente a la competencia existente en este sector, brindando una mejor alternativa de compra a los consumidores para obtener los beneficios esperados para la empresa.

Se espera abarcar aquel segmento de mercado que aún no haya sido satisfecho con las empresas ya existentes, teniendo una accesibilidad oportuna al momento de abastecerse de los suministros de oficina en cualquier momento en el que sean solicitados y adquirir un surtido inventario de los mejores proveedores para así brindar la mejor calidad en los productos.

## 1.1.- Planteamiento e importancia del Problema

La venta de suministros de oficina en Ecuador, se encuentra dentro del rubro de actividad comercial y es uno de las más importantes del país. Los suministros en las empresas son parte fundamental en las actividades diarias para el desarrollo de las funciones administrativas y requieren del abastecimiento de una diversidad de productos, además que la cantidad de insumos requeridos depende del tamaño de la empresa y de la actividad a la que se dedique.

Figura 1. Estructura de empresas por actividad económica



Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2015)

Como se puede apreciar en la figura 1 en el país existen diferentes actividades económicas a las que se dedican las empresas, y dentro de las cinco principales se encuentra en el primer lugar el comercio con el 37,7%; al cual pertenece el rubro de suministros de oficina.

“Según el censo económico del INEC, en el país funcionan unas 13 559 papelerías.” (Tapia, 2015). Todas estas papelerías ofrecen el servicio de atención tradicional al cliente que es la venta directa en el establecimiento que es visitado por los consumidores.

Figura 2. Actores en el sector del papel y cartón



Fuente: (EKOS, 2017)

Como se puede apreciar en la figura 2 existen diferentes destinos en el sector del papel y cartón para satisfacer los diferentes requerimientos de la población y dentro de esta clasificación se lo encuentra como actividades de oficina, educación refiriéndose a los artículos escolares y de oficina u otros papeles y cartones especializados.

Del total de empresas que ofrecen suministros de oficina en Guayaquil, existe un reducido número de ellas que complementan el servicio a través de vía online y a domicilio; he aquí donde se percibe la aparición de factores que no cumplen en su totalidad con la satisfacción del servicio como acudir a al establecimiento, no poder encontrar en un solo lugar lo solicitado, pérdida de tiempo, la falta de parqueaderos si el cliente se traslada en vehículo, el tráfico vehicular o la contratación de terceras personas como mensajeros que se dirijan al local. Ya que todos estos factores generan gastos para las empresas y lo que toda empresa necesita es reducir gastos en sus actividades.

## 1.2.- Objetivos

### 1.2.1.- Objetivo General

Elaborar un estudio de factibilidad para una empresa comercializadora de suministros de oficina online en la ciudad de Guayaquil.

### 1.2.2.- Objetivos Específicos

Determinar la situación actual del mercado de suministros de oficina.

Elaborar un estudio de mercado para determinar las preferencias de los consumidores de suministros de oficina.

Analizar la estructura organizacional de la empresa.

Determinar la factibilidad de la empresa comercializadora de suministros de oficina online.

### **1.3.- Alcance del Trabajo**

El trabajo investigativo está direccionado a las empresas y negocios de la parroquia Tarqui en la ciudad de Guayaquil, ciudadela Kennedy Nueva.

### **1.4.- Desarrollo Teórico**

La palabra papelería es la que se utiliza normalmente para designar a todos los productos que se realizan en base al papel. Por lo general, la papelería incluye no solamente a este producto, conocido y utilizado en gran cantidad, sino a todos sus derivados: también el cartón y sus diversos tipos, los papeles de alto gramaje, los papeles de seda, los papeles teñidos y coloreados, impresos o estampados.

Pero permanecer activa durante el tiempo no implica permanecer estancada y, una de las características más importantes que ha desarrollado la papelería en los últimos tiempos, es la enorme variedad de productos que se ofrecen a los consumidores.

Y como especialidad laboral de servicios a empresas, oficinas y pymes de todo tipo que es, es su deber adaptarse y evolucionar con los tiempos, añadiendo a la gran cantidad de servicios que de por sí ya ofrece, el de atender a un público a través de las redes, subiéndose al tren de la comunicación para ofertar sus servicios a una sociedad cada vez más dependiente de internet y su forma de actuar y proceder.

La gran ventaja de abrir la comunicación online con los clientes no es solo la comodidad de evitar los desplazamientos para elegir el producto y realizar las compras. (Región)

## **2.- METODOLOGÍA**

El tipo de investigación utilizado fue el estudio descriptivo ya que se describirán cada uno de los procesos que se realizan desde la adquisición de los suministros hasta el servicio de entrega en el domicilio de los clientes, el plan operativo, comercial y financiero detallado.

En el enfoque de la investigación se aplicó el tipo de enfoque cuantitativo ya que se realizaron encuestas en el sector establecido una vez que se determinó el tamaño de la muestra.

Para las técnicas de investigación se utilizó la siguiente técnica de campo conocida como la encuesta donde se receptó la información a través del cuestionario con las preguntas que sirvieron de apoyo para este estudio.

### 3.- RESULTADOS

Como conclusión de los resultados de las encuestas realizadas a las 150 empresas y negocios se puede determinar que existen muchas empresas que se dedican a la actividad de la venta de suministros de oficina dentro del mercado en Guayaquil en el sector norte, aunque no todas brindan el servicio a domicilio pero al ser solicitados los productos en distribuidoras la mayoría cuentan con servicio online, aprovechando llegar a los clientes de una manera más rápida por este medio de comunicación.

Además, se pudo conocer cuáles de todos los productos que son necesarios para que ellos realicen sus actividades diarias son los solicitados en mayor cantidad referente a los demás y que tienen un método de pago donde la mayoría prefiere el pago en efectivo.

Estas empresas y negocios encuestados al referirse a la satisfacción con el servicio recibido hasta ahora indican que el mayor número de éstos si se encuentran satisfechos con dicho servicio.

Tomando en cuenta toda esta información se puede determinar que existe un mercado al cual se puede ingresar aprovechando la tecnología que es un medio más rápido de llegar a los clientes y creando una oferta de valor que distinga a la empresa a crearse de la competencia ya existente.

### 4.- DISCUSIÓN

#### Análisis FODA

<b>MATRIZ FODA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Localización estratégica. Existe demanda de los productos en el sector empresarial. Los suministros no tienen fecha de caducidad. La inversión requerida no es tan elevada.	Empresa nueva en el mercado. Existen empresas ya reconocidas en el sector. Poca experiencia en el mercado.
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	La adquisición de suministros de oficina es indispensable en las	Ingreso de competencia debido a la facilidad de créditos para

	empresas. Existe un gran número de empresas en el sector. Uso de la tecnología para llegar a los clientes. Aprovechamiento de expansión a lugares no pertenecientes al sector.	emprendimientos. La inversión requerida no es tan alta en comparación a otros negocios.
--	---	--

## Marketing Mix

### Producto

La empresa a crearse contará con los siguientes productos detallados a continuación en la tabla 10, además de que los clientes pueden contar con productos requeridos que no se encuentren dentro del stock de nuestra lista de suministros de oficina.

Tabla 1. Listado de suministros de oficina

ÍTEM
resma bond 75 grs. t/A4
sobres manila F-3
block ejecutivo cuadro
bloc de notas adhesivas post it med
bloc de notas adhesivas post it peq
grapadora ARTESCO med. Negra p/20h
grapadora BESTER med. Negra p/20h
grapas 26/6 ALEX caja
sacagrapas EAGLE
clips mariposa ALEX caja
clips estándar ALEX caja
cinta de embalaje transparente
almohadilla mediana
perforadora ARTESCO med. 25h. Negro
resaltador amarillo
bolígrafos BIC P/F
bolígrafos FABER C. P/F
lápiz ARTESCO 2HB C/BORRADOR
sacapunta metálico
borrador PELIKAN

corrector ARTESCO pluma
archivador unico T/O negro
archivador unico T/M negro
Tinta EPSON NEGRO
Tinta EPSON CYAN
folder manila IDEAL T/O

**Elaborado por:** (Matamoro)

### Precio

Los precios de los productos se han definido de acuerdo al costo con el que se obtienen, generando una ganancia del 50% en relación al costo con el que se obtuvieron en la distribuidora.

Además, se aplicarán descuentos según el volumen de compras de los clientes.

Combos y ofertas de productos a medida de que los clientes se vayan fidelizando con la empresa a crearse.

Tabla 2. Listado de suministros con precios

ÍTEM	P.V.P.
resma bond 75 grs. t/A4	\$ 3,89
sobres manila F-3	\$ 0,56
block ejecutivo cuadro	\$ 1,09
bloc de notas adhesivas post it med	\$ 1,26
bloc de notas adhesivas post it peq	\$ 0,75
grapadora ARTESCO med. Negra p/20h	\$ 3,62
grapadora BESTER med. Negra p/20h	\$ 3,11
grapas 26/6 ALEX caja	\$ 1,37
sacagrapas EAGLE	\$ 0,97
clips mariposa ALEX caja	\$ 1,54
clips estándar ALEX caja	\$ 0,76
cinta de embalaje transparente	\$ 1,29
almohadilla mediana	\$ 1,31
perforadora ARTESCO med. 25h. Negro	\$ 3,48
resaltador amarillo	\$ 0,87
bolígrafos BIC P/F	\$ 0,83
bolígrafos FABER C. P/F	\$ 0,68
lápiz ARTESCO 2HB C/BORRADOR	\$ 0,66
sacapunta metálico	\$ 0,62
borrador PELIKAN	\$ 0,65

corrector ARTESCO pluma	\$ 1,03
archivador unico T/O negro	\$ 2,28
archivador unico T/M negro	\$ 2,14
Tinta EPSON NEGRO	\$ 11,48
Tinta EPSON CYAN	\$ 11,48
folder manila IDEAL T/O	\$ 0,57

**Elaborado por:** (Matamoro)

El precio de venta se ha establecido con un 50% de ganancia en referencia al costo adquirido de los suministros de oficina.

### **Plaza**

La localización de la empresa estará ubicada en el sector norte de la ciudad de Guayaquil facilitará la llegada a los diferentes clientes que soliciten los pedidos de suministros de oficina.

La cobertura abarcará principalmente a los sectores aledaños para poder abastecer con mayor rapidez pero así mismo se irá expandiendo la cobertura a los demás sectores donde sea solicitado el servicio.

La atención será directamente con cada uno de los clientes para así tener un canal directo y atender específicamente cada requerimiento o solicitud de los clientes.

Una vez determinado el pedido correcto se mantendrá el servicio eficazmente manteniendo la comunicación con el cliente hasta la llegada de sus pedidos donde hayan solicitados.

### **Promoción**

Para la promoción de nuestros productos a ofrecer a los clientes, se utilizará como un recurso importante la tecnología, a través de la página web, correo, redes sociales y vía telefónica.

Manteniendo en actualización cada uno de éstos medios con la información necesaria y detallada, además de la disposición para atender cualquier consulta o duda de los clientes.

Como estrategia se aplicarán ofertas a los clientes según el monto de compra de suministros y además el servicio a domicilio tendrá un costo mínimo de transporte.

### **Información general de la empresa**

**Nombre Comercial:** SumiOffice online

**Dirección:** Ciudadela Kennedy Nueva, Avenida San Jorge y Plaza Dañín.

### Ilustración 3. Ubicación del negocio



Fuente: (Maps)

### Evaluación Financiera

**Tabla 2.** Indicadores de Rentabilidad

TASA DE DESCUENTO		14%
VAN	\$	17.242,99
TIR		40%
Relación C /B	\$	1,23

**Elaborado por:** (Matamoro, 2018)

En base a una tasa privada de rentabilidad del 14% (TMAR), que toma en cuenta el riesgo implícito en el presente proyecto, el costo de la deuda y la tasa mínima exigida por los accionistas a la presente propuesta de negocios, se puede observar que:

El VAN es superior a cero (\$17.242,99)

La TIR obtenida (40%) es superior a la TMAR exigida (14%)

Los resultados obtenidos indican que el proyecto es rentable, viable y sustentable desde un punto de vista financiero.

## 5.- CONCLUSIONES

El presente plan de negocios ha sido evaluado positivamente para la empresa a crearse ya que según los análisis realizados éste sector del comercio dedicado a la venta de suministros de oficina es un mercado al cual se puede ingresar aprovechando que las empresas utilizan de una manera constante los productos para las actividades diarias que realizan.

Aparte de la competencia ya existente se puede lograr la acogida y fidelización de los clientes añadiendo un valor agregado para ser la diferencia entre los competidores que existen actualmente.

Es muy importante saber aprovechar las herramientas tecnológicas que son las que van a añadir ese trato exclusivo y directo con cada uno de los clientes, dándoles un servicio rápido y llegando a cumplir con las expectativas que tienen como consumidores.

Tomando en consideración cada uno de los recursos que serán utilizados para la puesta en marcha de la empresa y realizando cada una de las proyecciones se puede concluir según los resultados que el proyecto es rentable, ya que en el flujo puro se obtiene resultados de una VAN y una TIR positivos.

## REFERENCIAS

EKOS, R. (Noviembre de 2017). *EKOS*. Obtenido de [www.ekosnegocios.com](http://www.ekosnegocios.com)

INEC. (2015). *Ecuador en cifras*. Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec)

Maps, G. (s.f.). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Av+del+Periodista,+Guayaquil/@-2.1751496,-79.9002674,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x902d6de9edc3801b:0x4859fa637c3c40cc!8m2!3d-2.1751496!4d-79.8980787>

Matamoro, J. (2018).

Región, L. (s.f.). *La Región S.A*. Obtenido de [www.laregion.es](http://www.laregion.es)

Tapia, E. (28 de Abril de 2015). *El Comercio*. Obtenido de [www.elcomercio.com](http://www.elcomercio.com)