



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA”

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

AUTORA:

Jeanina Paola Guerrero Abad

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Manuel Enrique Paraca Mora M.& S.c

Loja – Ecuador
2016

CERTIFICACIÓN

Ingeniero Comercial

Manuel Enrique Pasaca Mora Mg. Sc.

**DOCENTE DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.**

CERTIFICA:

Que, el presente trabajo de investigación, titulado **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA”**, previo a la obtención del grado de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de la aspirante **Jeanina Paola Guerrero Abad**, ha sido dirigido y revisado durante su ejecución, por lo cual autorizo su reproducción y presentación al tribunal calificador.

Loja, Marzo del 2016

Atentamente

Ing. Manuel Enrique Pasaca Mora Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Jeanina Paola Guerrero Abad, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido del mismo.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

AUTORA: Jeanina Paola Guerrero Abad

FIRMA:

CÉDULA: 1105233157

FECHA: Loja, Marzo del 2016

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Manuel Enrique Patate Mora Mg. Sc.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo JEANINA PAOLA GUERRERO ABAD, declaro ser autora de la Tesis titulada: **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA”** Como requisito para optar al Grado de: **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS:** autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, 11 días del mes de marzo del 2016 firma la autora:

FIRMA: 

AUTORA: Jeanina Paola Guerrero Abad

CÉDULA: 1105233157

DIRECCIÓN: Loja, Cda “El Rosal” (Enrique Dossel y Ciro Alegría)

CORREO ELECTRÓNICO: paoescorpio1@hotmail.com

CELULAR 0991238621

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Manuel Enrique Pasaca Mora Mg. Sc.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL: Ing. Manfredo Jaramillo Mg. Sc. (Presidente)

Ing. Juan Encalada Orozco Mg. Sc. (Vocal)

Ing. Thalia Quizhpe Salazar Mg. Sc. (Vocal)

DEDICATORIA

Al culminar una etapa más de mi vida quiero dedicarle este éxito a mi Padre Dios pues con la ayuda de él he logrado cada victoria, a mi amado hermano que es mi inspiración y mi motivo de seguir triunfando, a mis queridos abuelitos que con su amor y apoyo incondicional me han guiado por el camino del éxito brindándome enseñanzas fructíferas para mi vida, a mi querida madre que ha hecho todo lo posible por darme lo mejor, gracias también de todo corazón a mi hija, tíos, primos y sobrino por estar ahí de una manera u otra dándome su apoyo .

Jeanina Paola Guerrero Abad

AGRADECIMIENTO

Expreso un agradecimiento sincero a todos quienes conforman la Carrera de Administración de Empresas del Área Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja por quienes hemos llegado a obtener nuestros conocimientos necesarios para poder realizar la tesis, y de manera especial quiero agradecer a mi Director de tesis Mg. Sc. Manuel Enrique Pasaca Mora, por la labor de dirigirme y asesorarme permanentemente para desarrollar la misma en sus contenidos teóricos, prácticos y de análisis.

Jeanina Paola Guerrero Abad

a) TÍTULO

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN
CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA.”

b) RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un estudio de factibilidad, destinado a la creación de una empresa de servicios de limpieza para instituciones públicas y privadas en el cantón Catamayo, provincia de Loja.

El objetivo general de este estudio es determinar la factibilidad del proyecto, y en base a este se desarrollaron los objetivos específicos para establecer los estudios de mercado, técnico, administrativo y legal, el estudio económico y Financiero y finalmente la evaluación del proyecto.

La metodología utilizada para el logro de los objetivos se refiere al método deductivo que parte de lo general a lo particular y el inductivo que parte de lo particular a lo general.

Para la realización de esta investigación fue necesario iniciar con el estudio de mercado, su objetivo es determinar la existencia de una demanda insatisfecha que justifique la viabilidad del proyecto, conocer ciertos aspectos de la oferta y los usuarios para lo cual se aplicaron 200 encuestas a las Instituciones del cantón Catamayo.

Logrando determinar una demanda potencial en las Instituciones de 10.400 servicios una demanda real y efectiva en las Instituciones de 1.456.000 m² y una demanda insatisfecha 1.156.000 m², posteriormente se establece el plan de comercialización, determinación del precio, plaza, publicidad y promoción del servicio.

Con el desarrollo del estudio técnico se especificó el funcionamiento y operatividad del proyecto como: tamaño, localización e ingeniería proporcionando un ambiente de trabajo adecuado para obtener la eficiencia del personal y así brindar un servicio de calidad. La empresa trabajará con 200.800 m² al año.

En el estudio legal administrativo se encuentra la Estructura Organizacional de la empresa, y manuales de funciones, siendo una guía para que cada uno de los empleados para que conozcan sus responsabilidades y desempeñen correctamente sus funciones.

Mediante el estudio económico se determinó que la creación de la empresa tiene una inversión de \$34.921,73, de los cuales \$20.961,73 que representa el 60% será financiado con capital propio, y \$13.960,00 que equivale al 40% será financiado por una entidad financiera de la ciudad; el período de recuperación de capital invertido será en 3 años, 10 meses, 16 días.

Finalmente, en la Evaluación Financiera se analizó los diferentes indicadores financieros que nos permitieron establecer la viabilidad del proyecto como son: Valor Actual Neto (**VAN**) de \$63.676,85; Tasa Interna de Retorno (**TIR**) de 40%; y Relación Beneficio Costo (**RBC**) \$1.31; Análisis de Sensibilidad con Incremento de los Costos del 10% obteniendo una sensibilidad del 96%; y con una Disminución en los Ingresos del 9% obteniendo una sensibilidad de 98%.

Por lo tanto, se concluye que es factible la ejecución del proyecto, ya que los resultados obtenidos así lo demuestran, motivo por lo cual se recomienda ponerlo en ejecución, con el fin de crear fuentes de trabajo y promover el desarrollo económico de la Ciudad y Provincia.

ABSTRACT

This research is a feasibility study for the creation of a company cleaning services for public and private institutions in the canton Catamayo, Loja province.

The overall objective of this study is to determine the feasibility of the project, and based on this specific objectives were developed to establish market research, technical, administrative and legal, economic and financial study and finally the project evaluation.

The methodology used to achieve the objectives referred to deductive method from the general to the particular, and the inductive part of the particular to the general.

To carry out this research was necessary to start with market research, its goal is to determine the existence of an unsatisfied demand to justify the viability of the project, know certain aspects of supply and users for which 200 surveys were applied to the Catamayo canton institutions.

Achieving determine potential demand in the institutions of 10,400 real demand services and efectiva in the institutions of 1,456,000 m² and an unmet demand 1,156,000 m², then the marketing plan, pricing, square, advertising and promotion is established from service.

With the development of the technical study the functioning and operation of the project was specified as: size, location and engineering providing a suitable

working environment for staff efficiency and thus provide a quality service. The company will work with 200,800 m² per year.

In the administrative legal study is the organizational structure of the company, and manual functions, being a guide for each employee to know their responsibilities and perform their duties properly.

Through economic study it found that the creation of the company has an investment of \$ 34,921.73, of which \$ 20,961.73 which represents 60% will be financed with equity, and \$ 13,960,00 equivalent to 40% will be financed by a financial institution in the city; the recovery period will be invested capital in 3 years, 10 months, January 6 days.

Finally, in the Financial Evaluation different financial indicators that allowed us to establish the feasibility of the project and are analyzed: Net Present Value (NPV) of \$ 63,676.85; Internal Rate of Return (IRR) of 40%; and Cost Benefit Ratio (RBC) \$ 1.31; Sensitivity analysis with cost increases of 10% with a sensitivity of 96%; and a decrease in revenues of 9% with a sensitivity of 98%.

Therefore, it is concluded that the project implementation is feasible because the results prove it, reason for which it is recommended to implement it, in order to create jobs and promote economic development of the City and Province.

c) INTRODUCCIÓN

Los proyectos de inversión pretenden cumplir con el objetivo de satisfacer las necesidades del hombre, para lo cual la actividad humana se ha desarrollado tendiendo a buscar las fórmulas y mecanismos mediante los cuales se pueda atender a las necesidades que son múltiples.

En los últimos años en el cantón Catamayo las instituciones se han incrementado de manera significativa, las cuales requieren un mantenimiento constante en lo que respecta al cuidado y mantenimiento de sus instalaciones, sin embargo resulta muy costoso contratar personal fijo, debido a las nuevas reglamentaciones y leyes de contratación, por lo tanto optan por contratar a empresas dedicadas a prestar servicios de limpieza, las cuales no cuentan con los equipos necesarios para brindar una atención de calidad y no cubren la demanda existente en el mercado. Ante esta necesidad se ha propuesto realizar el estudio titulado: **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS”**.

Esta investigación está estructurada de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja en el artículo 151.

El trabajo inicia con el Título, que da una idea general del trabajo desarrollado.

El resumen, en donde se especifica los aspectos más relevantes a los que se llegó con la investigación.

La introducción, en la que se establece la estructura del trabajo.

En la Revisión de Literatura, se especifica y conceptualiza cada una de las etapas de un proyecto de inversión como son: Estudio de Mercado, Técnico, Organizacional y Financiero; dentro de Materiales y Métodos, se realizó una descripción de los métodos y técnicas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación.

En los resultados, se presenta los cuatro estudios: Estudio de Mercado, en este estudio se determinó la demanda, oferta y la demanda insatisfecha del proyecto, además se elaboraron estrategias de comercialización enfocadas al servicio, precio.

El estudio técnico se basó en el estudio de mercado y se realizó un estudio de todos los requerimientos para la localización de la Empresa, se estudia la capacidad instalada y utilizada, ingeniería del proyecto y el respectivo flujo grama del proceso del servicio. En el estudio organizacional se establece La organización legal, estructura organizativa de la empresa, los organigramas y manual de funciones, las mismas que serán una base para el normal funcionamiento de la empresa.

En el Estudio Financiero, se realizó el cálculo de los recursos necesarios que se requieren para la instalación y funcionamiento de la empresa y se determinó las fuentes de donde se obtendrá los recursos económicos. El cálculo de la inversión total, los costos totales, el costo unitario y los ingresos por ventas están respaldados en los respectivos presupuestos, elementos indispensables

para realizar la Evaluación Financiera en la que se verificó la viabilidad del proyecto a través de los indicadores financieros como el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), la Relación Beneficio Costo (RB/C), el Periodo de Recuperación de Capital (PR/C), de acuerdo al análisis de sensibilidad el proyecto no es sensible a los cambios del mercado.

Finalmente realizados los estudios necesarios para la elaboración del proyecto, se determinaron las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en base a los resultados obtenidos. Conjuntamente se presenta la bibliografía utilizada y los anexos respectivos que complementan el trabajo.

d) REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

Según Dra. GUTIÉRREZ; Pilar profesora de la Universidad de Valladolid define limpieza como el “Conjunto de operaciones destinadas a eliminar la suciedad adherida a una superficie, sin alterar a ésta.” La Dra. Gutiérrez nos dice en sí que la limpieza es el conjunto de actividades destinadas a eliminar la suciedad utilizando la remoción mecánica de materia extraña del ambiente o de superficies.

Su objetivo es la eliminación de la materia orgánica y de la contaminación de objetos, superficies, suelos y equipos. Cronológicamente, la limpieza es un paso previo a la desinfección, por lo que constituye un factor prioritario, ya que su ejecución incorrecta o defectuosa planteara múltiples problemas para la realización de procesos posteriores, incluso pudiendo afectar directamente a la salud de las personas y del ambiente que las rodea.

Demografía de las empresas de limpieza

En enero de 2014 operaban 27.700 empresas de limpieza, de las cuales cerca del 80% del total empleaba a cinco o menos trabajadores. De ellas, sólo el 5,6% del número total de empresas contaba con 20 o más empleados. El conjunto de empresas operativas generó en 2013 un volumen de empleo de unos 460.000 trabajadores, cifra que en los últimos años había descendido. En el sector es típica la presencia de un alto número de pequeñas empresas, que determina un elevado grado de atomización sectorial; sin embargo, en los últimos años se registra una tendencia de concentración motivada por el crecimiento de los principales grupos y la desaparición de pequeñas

compañías. En cifras, los 5 primeros operadores reunieron en 2013 una cuota conjunta del 17,2% sobre el mercado total, porcentaje que se incrementó 5 puntos al considerar a las diez primeras y hasta 10 en el caso de las veinte primeras empresas.

Empresa de Servicios

“El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad.

Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las empresas se deben caracterizar por el nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio.

El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.

El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Calidad del Servicio

La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo, es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad.

Clasificación de las empresas de servicios

- **Empresas de servicios con actividades uniformes en el tiempo**

Destaquemos, por ejemplo, empresas de mantenimiento de instalaciones, como limpieza, ascensores, prestaciones de servicios profesionales como asesorías.

También encuadraremos en esta clasificación tipos de empresas con una infraestructura en inmovilizado importante o aquellas que asumen un volumen de gasto fijo muy superior a los precios medios de venta de sus artículos, como por ejemplo una peluquería. El criterio más recomendable para fijar los precios en este tipo de empresas es proceder a fijar los precios mediante el cálculo de la productividad máxima de nuestra empresa.

- **Empresas de servicios que se rigen por la gestión de proyectos**

Como por ejemplo programación web, consultoría, procesos de selección de personal... Son todos los servicios que incluyen un servicio puntual y definido, con una duración temporal media larga de desarrollo del proyecto y no garantizan la vuelta del cliente por obligación contractual fuera de las

condiciones previamente pactadas.

Los clientes no tienen una demanda periódica de nuestros servicios, y la forma de fijar precios más recomendable es a partir de colocar un objetivo de ingresos, repercutiéndolo en nuestros clientes. La particularidad de este tipo de empresas, destaca por la gran disparidad de precios que podemos encontrar entre los distintos clientes, dado que el propio precio va a venir marcado por el proyecto concreto que tengamos que llevar a cabo.

- **Empresas de servicios combinadas con venta de productos**

Como por ejemplo servicios de hostelería, servicios de reparaciones al hogar, servicios funerarios. En este tipo de empresas, el cálculo de costes como la fijación de precios es un proceso bastante farragoso, y el procedimiento a seguir consiste en realizar el cálculo estimado de la productividad máxima y adaptar nuestros precios mediante el criterio de fijación de precios por la clasificación de mis clientes.

Características de los Servicios:

Las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes y que el mercadólogo debe tomar en cuenta) son cuatro: 1) Intangibilidad, 2) inseparabilidad, 3) heterogeneidad y 4) carácter perecedero.

- **Intangibilidad:** Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud

el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio. Por ese motivo, según Philip Kotler, a fin de reducir su incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven

- **Inseparabilidad:** Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables. Por ejemplo, si una persona necesita o quiere un corte de cabello, debe estar ante un peluquero o estilista para que lo realice. Por tanto, la interacción proveedor-cliente es una característica especial de la mercadotecnia de servicios:
- **Heterogeneidad:** O variabilidad, significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega. Por ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día.
- **Carácter Perecedero:** O imperdurabilidad. Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por ejemplo, los minutos u horas en las que un dentista no tiene

pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre. Por tanto, la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar.

MARCO TEÒRICO

ESTUDIO DE MERCADO

Es el estudio más decisivo cuando se desea realizar un proyecto. Para el óptimo desarrollo del mismo se tiene que analizar todos los componentes del mercado, esto implica realizar un análisis de la demanda, oferta y lo que se conoce como marketing mix (producto, precio, plaza y promoción), además de los canales de comercialización.¹

INFORMACIÓN BASE (IB)

La constituyen los resultados provenientes de fuentes primarias y que han sido recogidos mediante diferentes instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas, guías de observación, etc.) y con diferentes técnicas (muestreo, constatación física, observación).

Para la recolección de esta información es importante destacar que: para las entrevistas, la observación y la constatación física se hace necesario elaborar una guía que oriente sobre los aspectos claves que se desea conocer y cuyo aporte es fundamental para el proyecto.

En cuanto a la aplicación de encuestas es fundamental tener algo claro lo siguiente:

¹LARA D. Byron

- ✚ Cuando se debe trabajar con poblaciones muy pequeñas es preferible encuestar a toda la población, en el caso de comunidades rurales, por ejemplo.
- ✚ Cuando la población es demasiado grande o infinita es aconsejable realizar el muestreo, para lo cual es indispensable el determinar el tamaño de la muestra.²

Tamaño de la muestra

Se debe tomar en consideración que un tamaño grande de muestra no siempre significa que proporcionará mejor información que un tamaño pequeño de ella, la validez de la misma está en función de la responsabilidad con que se apliquen los instrumentos por parte de los investigadores; por otro lado el aplicar un mayor número de encuestas siempre requerirá la utilización de mayor tiempo y recursos.³

Estimación de la proporción

Sirve para determinar inicialmente la capacidad de producción con que iniciará la planta su fase de operación, su procedimiento es el siguiente:

1. Hallar la proporción de la muestra (P)

$$P = \frac{Ex \rightarrow Exitos}{M \rightarrow Muestreo Total}$$

2. Calcular el error estándar de la proporción (SP)

³GABRIEL BACA URBINA

$$SP = \sqrt{\frac{P \cdot Q}{M}} \quad Q=1 - P$$

3. Calcular los límites de confianza (Lc)

$$Lc = P \pm Z \cdot Sp.$$

Lc=Límite de confianza

P= proporción de la muestra o probabilidad de éxito

Z= Nivel de confianza

Sp= error estándar de la proporción.⁴

Coeficientes de confianza (nivel) y su valor Z

NIVEL DE CONFIANZA	VALOR Z
50	0.6745
68.27	1
90	1.645
91	1.69
92	1.75
93	1.81
94	1.88
95	1.96
95.45	2.0
99	2.58
99.73	3.0

PRODUCTO PRINCIPAL

Es la descripción pormenorizada del producto(s) que ofrecerá la nueva unidad productiva para satisfacer las necesidades del consumidor o usuario, destacando sus características principales, en lo posible deberá acompañarse con un dibujo a escala en el que se muestren las principales características.

⁴PASACA Manuel (2004)

PRODUCTO SECUNDARIO

Aquí se describe a los productos que se obtienen con los residuos de materia prima y cuya producción está supeditada a que el proceso lo permita. Un proyecto no necesariamente puede obtener productos secundarios.

PRODUCTOS SUSTITUTOS

En esta parte debe hacerse una descripción clara de los productos que pueden remplazar al producto principal en la satisfacción de la necesidad.

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

Se describe en este punto a los productos que hacen posible que se pueda utilizar al producto principal. Debe considerarse que no todo producto principal necesita de un producto complementario para la satisfacción de las necesidades.

MERCADO DEMANDANTE

En esta parte debe enfocarse claramente quienes serán los consumidores o usuarios del producto, para ello es importante identificar las características comunes entre ellos mediante una adecuada segmentación del mercado en función de: sexo, edad, ingresos, residencia, educación, etc.⁵

ANÁLISIS DE LA DEMANDA: Potencial, Real, Efectiva

Es un estudio que permite conocer claramente cuál es la situación de la demanda del producto, se analiza el mercado potencial a fin de establecer la demanda insatisfecha en función de la cual estará el proyecto. En un proyecto

⁵MÓNICA RAMOS GONZÁLEZ

puede suceder que la demanda está cubierta en función de la cantidad, no así en cuanto a la calidad o el precio, por lo tanto seguirá existiendo la necesidad y por consiguiente la oportunidad para un nuevo proyecto.

Se concibe a la demanda como la cantidad de bienes o servicios que un mercado está dispuesto a comprar para satisfacer una necesidad determinada a un precio dado.

Con el análisis de la demanda se busca determinar y cuantificar las fuerzas de mercado que actúan sobre los requerimientos de un producto por parte del mercado y así mismo establecer las oportunidades del producto para satisfacer dichos requerimientos del mercado.

Demanda potencial: Está constituida por la cantidad de bienes o servicios que podrían consumir o utilizar de un determinado producto, en el mercado.

Demanda real: Está constituida por la cantidad de bienes o servicios que se consumen o utilizan de un producto, en el mercado.

Demanda efectiva: La cantidad de bienes o servicios que en la práctica son requeridos por el mercado ya que existen restricciones producto de la situación económica, el nivel de ingresos u otros factores que impedirán que o puedan acceder al producto aunque quisieran hacerlo.⁶

ESTUDIO DE LA OFERTA

La oferta es considerada como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a colocar en el mercado en un momento dado a un precio determinado.

⁶GABRIEL BACA URBINA

En este punto es de vital importancia el investigar sobre la situación de los oferentes del producto relacionado con el del proyecto, estos constituyen la competencia, por tanto es fundamental conocer aspectos tales como: su capacidad instalada a efectos de saber si puede o no incrementar su producción; su producto en sí, para determinar la calidad del mismo, presentación, empaque, etc., su tecnología, para saber si puede mejorar la calidad del producto; etc.

Para determinar las cantidades o volúmenes de la oferta existente o para proyectarla se puede utilizar los mismos métodos para el estudio de la demanda.

Así mismo como en la demanda es importante conocer las principales clases de oferta existentes y para ello vamos a distinguir las más utilizadas y que juegan papel fundamental en el mercado.

1. De libre mercado: En ella existe tal cantidad de oferentes del mismo producto que su aceptación depende básicamente de la calidad, el beneficio que ofrece y el precio. No existe dominio de mercado.

2. Oligopólica: En la cual el mercado se encuentra dominado por unos pocos productores, los mismos que imponen sus condiciones de cantidad, calidad y precios.

3. Monopólica: En la cual existe un productor que domina el mercado y por tanto el impone condiciones de cantidad, calidad y precio del producto.⁷

⁷MONICA RAMOS GONZALEZ

BALANCE DEMANDA – OFERTA

Esta diferencia permite establecer si existe demanda insatisfecha en el caso de que la demanda sea mayor que la oferta y demanda satisfecha en caso de que la oferta sea mayor que la demanda, si estas son iguales se dice que el mercado se encuentra en equilibrio, aunque es raro que se de este último caso.

Demanda = Oferta; el mercado está en equilibrio

Demanda > Oferta; demanda insatisfecha o exceso de demanda

Demanda < Oferta; demanda satisfecha o exceso de oferta⁸

COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Es un proceso que hace posible que el productor haga llegar el bien o servicio provenientes de su unidad productiva al consumidor o usuario, en las condiciones óptimas de lugar y tiempo.

Puesto que la comercialización constituye el aspecto más descuidado de la mercadotecnia se hace necesario que los proyectistas incluyan en el informe final de la investigación todo el aspecto relacionado con la comercialización del producto de la empresa, destacando que la mejor forma es aquella en la que se coloca el producto en el sitio correcto y en el momento adecuado para dar la satisfacción que el consumidor o usuario desea.

Es importante conocer que para la comercialización se utilizan los canales de distribución los cuáles están concebidos como “el camino que siguen los productos al pasar de manos del productor al consumidor o usuario final y, en función del cual se puede incrementar su valor”. Existen varios canales de

⁸LARA D. Byron

comercialización que se aplican para productos de consumo popular como para los de consumo industrial y su elección apropiada depende del productor, las rutas de cada uno de ellos son las siguientes:

1. Para productos industriales

✚ **Productor-Usuario industrial:** Cuando el productor vende directamente al usuario.

✚ **Productor - Distribuidor industrial - Usuario industrial:** Se utiliza cuando el productor no puede cubrir personalmente diferentes mercados.

✚ **Productor – Agente – Distribuidor - Usuario industrial:** Se da normalmente cuando no es posible al productor cubrir gráficamente los mercados; este agente cumple las veces del productor, pero obliga a incrementar el precio del producto.

2. Para productos de consumo popular

✚ **Productores - Consumidores:** Cuando el consumidor acude directamente al productor para adquirir el producto.

✚ **Productor- Minorista - Consumidor:** El objetivo básico de este canal es que una mayor cantidad de minoristas exhiban y vendan el producto.

✚ **Productor – Mayorista – Minorista - Consumidor:** Se utiliza este canal cuando se trata de productos de mucha especialización y en donde el mayorista cumple el papel de auxiliar directo de la empresa.

✚ **Productor – Agente – Mayorista – Minorista - Consumidor:** Se utiliza para cubrir zonas geográficas alejadas de los lugares de producción, es uno de los más utilizados y se aplica para casi todos los productos.

ANÁLISIS DE SITUACIÓN BASE

Nos permite conocer y analizar cuál es la situación actual sin la presencia del proyecto en que se está trabajando, este tiene relación con la calidad, precio, mercado de los productos competidores.

Una vez finalizado el estudio de mercado ya se tiene el primer referente o información que permite tomara la decisión de continuar los estudios o detenerse en ese punto. Si del estudio se desprende la no existencia de demanda insatisfecha por cantidad, calidad, precio, no hay razón de continuar los estudios.

ESTUDIO TÉCNICO

El aspecto técnico-operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto.⁹

El diseño estructural del estudio técnico, contiene elementos como: tamaño, localización ingeniería, organización, marco legal.

TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN

Tamaño

El tamaño óptimo de un proyecto es su capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción por año. Se considera óptimo cuando opera con los menores costos totales o la máxima rentabilidad económica.¹⁰

⁹BACA Urbina Gabriel (2007)

¹⁰BACA Urbina Gabriel (2007)

a. Capacidad teórica

Es aquella capacidad diseñada para el funcionamiento de la maquinaria, su rendimiento óptimo depende de algunos factores propios como la temperatura, altitud, humedad, etc; que componen el medio ambiente en el que se instala. Esta capacidad se denomina teórica por cuanto una vez salida de la fábrica la maquinaria es muy difícil que se pueda instalar en lugares que reúnan las mismas condiciones en las que esta fue diseñada y construida.

b. Capacidad instalada

Está determinada por el rendimiento o producción máxima que pueda alcanzar el componente tecnológico en un periodo de tiempo determinado. Está en función de la demanda a cubrir durante el periodo de vida de la empresa.

Se mide en el número de unidades producidas en una determinada unidad de tiempo.

c. Capacidad utilizada

Constituye el rendimiento o nivel de producción con el que se hace trabajar la maquinaria, esta capacidad está determinada por el nivel de demanda que se desea cubrir durante un periodo determinado. En proyectos nuevos esta normalmente es inferior a la capacidad instalada en los primeros años y generalmente luego de transcurrido medio periodo de vida de la empresa ésta se estabiliza y es igual a la capacidad instalada.

d. Reservas

Representa la capacidad de producción que no es utilizada normalmente y que permanece en espera de que las condiciones de mercado obliguen a un incremento de producción.

e. Capacidad Financiera

Para cualquier tipo de proyecto empresarial es importante analizar las condiciones económicas - financieras de que se dispone para ello, esto significa el determinar la capacidad para financiar la inversión, sea con capital propio o medianamente crédito, para ello es de vital importancia conocer el mercado financiero.

Cuando no es posible conseguir el financiamiento total para la inversión si la situación lo permite, la fase de implementación podría hacerse por etapas.

f. Capacidad Administrativa

Al igual que en el campo financiero, debe tenerse claro el panorama respecto a si para la operación de la nueva unidad productiva se cuenta o se puede conseguir fácilmente el talento humano que haga posible el funcionamiento eficiente de la misma ello implica el conocimiento claro de la actividad en la que se quiere emprender.

Las experiencias y los fracasos empresariales demuestran que nueve de cada diez de ellos se deben a fallas en la administración, ésta se pone de manifiesto en los siguientes aspectos: negocio inestable, política de ventas inadecuada, falta de control presupuestario y la relación entre las finanzas y los inventarios.

El éxito en los negocios tiene su base en la combinación de habilidad y conocimiento administrativo para lograr metas de operación y resultados óptimos en los negocios.

Para la fase de operación de una empresa no solamente debe asegurarse que se cuente con el número de personal necesario, sino también que este sea el

más idóneo para cada puesto de trabajo.¹¹

Localización

La localización del proyecto se define como el espacio físico geográfico donde se va implementar el proyecto y tiene como objetivo encontrar la ubicación más ventajosa para la operación y mantenimiento del mismo, este debe cubrir exigencias prioritarias tales como: minimizar los costos de inversión y maximizar las ganancias. La decisión de localización de un proyecto no debe obedecer únicamente a factores económicos, sino que hay que analizar los factores estratégicos, como: el estar cerca de los proveedores, de la competencia, de los consumidores, el lugar donde exista facilidades de transporte y otras consideraciones más.¹²

a. Micro localización

Es el tipo de localización mucho más específica y puntual, una vez que ya se ha realizado la macro localización, se puede identificar los factores relevantes más importantes como:

- ✚ La ubicación de la materia prima.
- ✚ La ubicación de mano de obra especializada.
- ✚ La ubicación de caminos y vías de acceso.
- ✚ Los precios de los factores productivos.
- ✚ La existencia de servicios básicos.
- ✚ Cercanía al mercado.

¹¹GABRIEL BACA URBINA

¹²LARA D. Byron

- ✚ Otros¹³.

b. Macro localización

Es la localización de tipo general y es a nivel: nacional, regional o provincial.

Esto se lo hace considerando la conveniencia del proyecto tomando en cuenta factores como:

- ✚ Conocimiento de la zona.
- ✚ El tipo de clima.
- ✚ El tipo de fenómenos ambientales y meteorológicos en el área.
- ✚ Consideraciones de orden estratégico como: leyes y normas técnicas apropiadas.
- ✚ La existencia de proyectos complementarios como complejos turísticos, centros comerciales, supermercados, lugares de diversión, otros.
- ✚ La factibilidad técnica de implementar y operar el proyecto.
- ✚ El análisis de costos de implementar el proyecto.
- ✚ Facilidades para la eliminación de desechos.
- ✚ Fuentes de suministros de agua.
- ✚ La infraestructura mínima.
- ✚ Flujos de transporte.
- ✚ Otros.

c. Factores de localización

- ✚ Medios y costos del transporte
- ✚ Disponibilidad y costo de la mano de obra
- ✚ Cercanía de las fuentes de abastecimientos

¹³ LARA D. Byron

- ✚ Factores ambientales
- ✚ Cercanía del mercado
- ✚ Costo y disponibilidad de terrenos
- ✚ Topografía de suelos
- ✚ Estructura impositiva y legal
- ✚ Disponibilidad de agua, energía y otros suministros
- ✚ Comunicaciones
- ✚ Posibilidad de desprenderse de deseos.¹⁴

INGENIERIA DEL PROYECTO

La ingeniería del proyecto analiza todo el proceso productivo o de ingeniería industrial, paso a paso sin omitir ningún detalle, por cuanto estos representan un todo interactivo. Generalmente la ingeniería de un proyecto determina los insumos que se van a utilizar, los suministros, los procesos para desarrollar el bien o servicio del proyecto, la maquinaria e instalaciones necesarias para realizar el proceso, la organización o elemento humano que va a intervenir en dicho proceso, el tratamiento y almacenaje de los productos terminados, las decisiones sobre los desechos productivos entre otras consideraciones más.¹⁵

a. Componente tecnológico

Consiste en definir el tipo de maquinarias y equipos adecuada a los requerimientos del proceso productivo y que esté acorde con los niveles de producción esperados de acuerdo al nivel de la demanda a satisfacer. Para su

¹⁴ LARA D. Byron

¹⁵ LARA D. Byron.

determinación es punto clave la información sobre la demanda insatisfecha y su porcentaje de cobertura.

La tecnología debe responder a ciertas condiciones propias del mercado, por la misma no deberá ser ni muy alta (tecnología de punta) ni elemental para el proceso, ya que; se debe evitar por un lado el desperdicio de capacidad instalada y por otro debe considerarse la posible expansión de la unidad productiva.

b. Infraestructura física

Se relaciona exclusivamente con la parte física de la empresa, se determinan las áreas requeridas para el cumplimiento de cada una de las actividades en la fase operativa. En esta parte del estudio debe siempre contarse con el asesoramiento de los profesionales de la construcción al igual que la tecnología debe guardar relación con el mercado y sus posibilidades de expansión.

c. Distribución de la planta

La distribución del área física, así como la maquinaria y equipo debe brindar las condiciones óptimas de trabajo, haciendo más económica la operación de la planta, cuidando además las condiciones de seguridad industrial para el trabajador.

d. Proceso de producción

Esta parte describe el proceso mediante el cual se obtendrá el producto o generara el servicio, es importante indicar cada una de las fases del proceso, aunque no al detalle, pues en muchos casos aquello constituye información confidencial para el manejo interno. Posteriormente debe incluirse el flujo

grama del proceso, es decir representar gráficamente el mismo, indicando los tiempos necesarios para cada fase; además es importante incluir lo relacionado con el diseño del producto, indicando las principales características del mismo tales como: estado, color, peso, empaque, forma, ciclo de vida, etc.

Diseño del producto

El producto originario del proyecto debe ser diseñado de tal forma que reúna todas las características que el consumidor o usuario desea en él para lograr una completa satisfacción de su necesidad, para un diseño efectivo del producto debe considerarse siempre los gustos y preferencia de los demandantes, entre ellos se tiene:

- ✚ Presentación
- ✚ Unidad de medida
- ✚ Tiempo de vida, etc.

Flujograma de proceso

El flujograma constituye una herramienta por medio de la cual se describe paso a paso cada una de las actividades de que consta el proceso de producción. Los flujogramas de proceso difieren significativamente en cuanto a su presentación ya que no existe ni puede admitirse un esquema rígido para su elaboración el mismo es criterio del proyectista y en el mismo puede utilizar su imaginación; lo que debe quedar claro es que el flujograma debe mostrar las actividades y secuencia lógica.¹⁶

¹⁶MÓNICA RAMOS GONZÁLEZ

DISEÑO ORGANIZACIONAL (ORGANIZATIVA EMPRESARIAL)

La organización de un proyecto debes estar formada por los elementos indispensables para el buen funcionamiento del mismo, esto implica que debe tener una organización operativamente efectiva y eficaz, que permita el proceso productivo y de comercialización en forma que se cumpla con los objetivos de producción y mercadeo para los que fue diseñado el proyecto.

En un estudio de factibilidad cuando se desarrolla el análisis de la organización del proyecto es necesario disponer de los siguientes elementos:

- ✚ Misión
- ✚ Visión
- ✚ Organigrama estructural
- ✚ Organigrama funcional del proyecto
- ✚ Perfil de los recursos humanos establecidos en los organigramas
- ✚ Manual general de funciones

Estructura Organizativa

a. Base Legal

Toda empresa para su libre operación debe reunir ciertos requisitos exigidos por la Ley, entre ellos tenemos:

1. Acta constitutiva

Es el documento certificador de la conformación legal de la empresa, en él se debe incluir los datos referenciales de los socios con los cuales se constituye la empresa.

2. La razón social o denominación

Es el nombre bajo el cual la empresa operará, el mismo debe estar de acuerdo al tipo de empresa conformada y conforme lo establece la Ley.

3. Domicilio

Toda empresa en su fase de operación estará sujeta a múltiples situaciones derivadas de la actividad y del mercado, por lo tanto, deberá indicar claramente la dirección domiciliaria en donde se ubicara en caso de requerirlo los clientes u otra persona natural o jurídica.

4. Objeto de la sociedad

Al constituirse una empresa se lo hace con un objetivo determinado, ya sea: producir o generar o comercializar bienes o servicios.

5. Capital social

Debe indicarse cuál es el monto del capital con que se inicie sus operaciones la nueva empresa y la forma como esta se ha conformado.

6. Tiempo de duración de la sociedad

Toda actividad tiene un tiempo de vida para el cual se planifica y sobre el cual se evalúa posteriormente para medir los resultados obtenidos frente a los esperados, por ello la empresa debe así mismo indicar para qué tiempo o plazo operará.

7. Administradores

Ninguna sociedad podrá ser eficiente si la administración general no es delegada o encargada a un determinado número de personas o a una persona que será quien responda por las acciones de la misma.

b. Estructura Empresarial

Parte fundamental en la etapa de operación de la empresa, es la estructura organizativa con que esta cuenta, ya que una buena organización permite asignar funciones y responsabilidades a cada uno de los elementos que conforman la misma. Esto hará posible, que los recursos especialmente el talento humano sea manejado eficientemente. La estructura organizativa se representa por medio de los organigramas a los cuáles se acompaña con el manual de funciones, en ella se establece los niveles jerárquicos de autoridad.¹⁷

Niveles jerárquicos de autoridad

Nivel Institucional

Corresponde al nivel más alto dentro de la organización. Está integrado por los directores, propietarios o accionistas y por altos ejecutivos. Se le denomina también nivel estratégico porque es donde se toman las decisiones y se establecen tanto los objetivos de la organización como las estrategias necesarias para alcanzarlas. El nivel institucional es el nivel periférico y es en esencia extrovertido, pues constituye la conexión con el ambiente. Funciona como un sistema abierto y tiene que enfrentarse a la incertidumbre debido a que no tiene ningún control sobre los eventos ambientales del presente ni capacidad para prever con precisión razonable los eventos ambientales futuros.

Nivel intermedio

Se lo conoce también como nivel táctico, mediador o gerencial. A este nivel

¹⁷ NASSIR Sapag Chain (2011)

pertenece los departamentos y las divisiones de la empresa. Se encuentra entre el nivel institucional y el nivel operacional, y se ocupa de articularlos internamente. Se encarga de adecuar las decisiones tomadas en el nivel institucional (en la alta dirección) a las acciones realizadas en el nivel operacional (en la base de la organización). Corresponde a la línea de medio campo y está formado por la administración media, es decir, las áreas o personas que transforman en programas de acción las estrategias para alcanzar los objetivos organizacionales.

Nivel operacional

Se lo conoce también como nivel técnico o núcleo técnico, y se encuentra en las áreas internas e inferiores de la organización. Es el nivel organizacional más bajo, en donde se realizan las tareas y también las operaciones. Comprende la programación y realización de las actividades cotidianas de la empresa. En este nivel se encuentran máquinas y equipos, instalaciones físicas, líneas de montaje, oficinas y mostradores de atención al público, que constituyen a tecnología de la organización. Comprende el trabajo básico relacionado con la elaboración de los productos o servicios de la organización, cuya realización debe seguir determinadas rutinas y procedimientos programados con una regularidad y continuidad que garanticen la utilización plena de los recursos disponibles y la máxima eficiencia en las operaciones.¹⁸

Organigramas (estructural, funcional y posicional)

Organigrama Estructural: Es un gráfico de la organización del proyecto y permite representar la estructura organizativa de este. El organigrama señala la

¹⁸CHIAVENATO Idalberto (2011)

vinculación que existe entre los departamentos diseñados en el estudio de factibilidad del proyecto. No confundir con el organigrama funcional, que describe funciones además de las estructuras.¹⁹

Manuales (Manual de Funciones)

Aunque en la formulación de un proyecto no es aspecto prioritario el detallar los puestos de trabajo ni las funciones a cumplir, puesto que esta parte de la normatividad interna y sus regulaciones son de competencia de los inversionistas establezcan sus criterios de acuerdo a sus intereses.

Un manual de funciones debe contener la información clara sobre los siguientes aspectos:

- ✚ Relación de dependencia (ubicación interna)
- ✚ Dependencia jerárquica (relaciones de autoridad)
- ✚ Naturaleza del trabajo
- ✚ Tareas principales
- ✚ Tareas secundarias
- ✚ Responsabilidades
- ✚ Requerimiento para el puesto

El proporcionar toda esta información permitirá al futuro empleado cumplir en forma adecuada su trabajo.²⁰

¹⁹LARA D. Byron.

²⁰CHIAVENATO Idalberto

ESTUDIO FINANCIERO

INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

Inversiones

Se denomina inversiones a todos los gastos que se efectúan por unidad de tiempo para poder adquirir los factores de producción (mano de obra, materias primas y capital productivo y otros), necesarios para poder implementar el proceso productivo del bien o servicio, el mismo que generará beneficios, en el periodo establecido como vida útil del proyecto.²¹

a. Inversiones en Activos Fijos

Son todo tipo de inversiones realizadas en bienes tangibles y duraderos para la operación durante la vida útil del proyecto.

b. Inversión en Activos Diferidos

Son todas aquellas inversiones que se vinculan con: compra de patentes y marcas, estudio de mercado y factibilidad del proyecto, gastos de ensayos y puesta en marcha, etc.

c. Inversiones en capital de trabajo

Son los costos de producción: fijos y variables además de los gastos: administrativos, de ventas y financieros; necesarios para el desarrollo del proceso de producción del bien o servicio, pero que se realizan antes de iniciar las operaciones normales del proyecto.²²

²¹ LARA D. Byron.

²² LARA D. Byron

Financiamiento

Una vez conocido el monto de la inversión se hace necesario buscar las fuentes de financiamiento, para ello se tiene dos fuentes:

- ✚ Fuente interna, constituida por el aporte de los socios
- ✚ Fuente externa, constituida normalmente por las entidades financieras estatales y privadas. En el primer caso, cuando se cuenta con varios inversionistas, se divide el monto de la inversión para un determinado de acciones, las mismas que son negociadas entre los socios de la nueva empresa.

En el segundo caso, cuando se debe recurrir el financiamiento externo, se hace necesario realizar un análisis de mercado financiero a efectos de conseguir un crédito en las mejores condiciones para la empresa. Se debe poner énfasis en lo que significa “periodos de gracia”, ya que ello si bien facilita la cobertura del crédito también hace que este tenga un costo mayor pues en ese tiempo no disminuye la deuda del capital.

ANÁLISIS DE COSTOS

Para este análisis nos valemos de la contabilidad de costos, la misma que es una parte especializada de la contabilidad y constituye un subsistema que hace el manejo de los costos de producción a efectos de determinar el costo real de producir o generar un bien o un servicio, para con estos datos fijar el precio con el cual se pondrá en el mercado el nuevo producto.

a. Costos de producción o fabricación

Los costos de producción están todos por los valores que fue necesario incurrir para la obtención de una unidad de costo, se incorporan en el producto quedan

capitalizados en los inventarios hasta que se vendan los productos. Por otro lado, el costo está dado en base a una “unidad de costo” que es el factor que permite medir la producción de bienes o servicios y puede estar determinada por cajas, lotes, juegos, etc.

Los elementos del costo

Los costos de producción se dividen en tres grupos que son:

- ✚ Materiales directos
- ✚ Mano de obra directa
- ✚ Costos generales de fabricación

Estos costos están calculados en base a un programa de producción determinado, tomando en cuenta los factores técnicos, humanos y materiales, entre los elementos que conforman el costo de producción tenemos:

Costo Primo

Materia prima

Para la elaboración de un producto se combinan diferentes materiales, los mismos que quedan formando parte integral del producto como es el caso de la materia prima y otros materiales que integran físicamente el producto, su costo constituye el primer elemento del costo de producción. Es la parte esencial del producto y puede cuantificarse fácilmente.

Mano de obra directa

Para la transformación de la materia prima en producto elaborado se necesita el trabajo del ser humano al cual la empresa debe pagar una remuneración.

Este rubro está conformado por quienes intervienen directamente en la fabricación o generación de un bien o servicio, su remuneración debe estar acorde con las leyes laborales que rigen en el país para cada sector de la economía.

Costos generales de fabricación

Se los denomina costos por cuanto al igual que a materia prima como la mano de obra, se capitalizan al inventario de productos terminados. Representan todos aquellos valores indirectos que no se pueden cargar a unidades de costo o trabajo especial, dichos valores provienen generalmente de:

Materiales indirectos: Lubricantes para máquinas, mantenimiento de planta, aseo, envases, material de empaque, etc; es decir todos aquellos que integran el proceso pero que no pueden medirse con exactitud.

Mano de obra indirecta: Personal de aseo, vigilancia, mantenimiento, supervisión de fábrica, dirección de fábrica, etc.

Servicios básicos, arrendamiento de planta, equipos, etc.

Depreciaciones, mantenimiento

b. Costos de Operación

Comprende los gastos administrativos, financieros, de ventas y otros no especificados.²³

Gastos de administración

Son todos los egresos que se realizan en la normal operación del proyecto y se refiere a todo lo que se identifique con los procesos de administración del

²³BACA Urbina Gabriel

proyecto. Esto significa tomar en cuenta los gastos de planificación, control, evaluación y otros.²⁴

Gastos financieros

Son todos aquellos egresos que se realizan en la normal operación del proyecto y se refieren principalmente al pago de intereses por la utilización de capital financiero ajeno a los inversionistas del proyecto, el mismo que es necesario para su financiamiento.

Gastos de ventas

Son todos los egresos que se destinan al proceso de vender los bienes o servicios producidos por las actividades propias del proyecto que se realizan en la normal operación del mismo.

Otros gastos

Es importante tomar en cuenta que en el caso de obtener un crédito que financie la inversión, el plazo para los que son otorgados los mismos son siempre inferiores al horizonte del proyecto, por tanto es indispensable que se prevea la forma de amortizar la deuda sin depender del flujo de caja ya que no puede tenerse la certeza de obtener siempre flujos positivos durante la etapa de operación.

La depreciación y obsolescencia

La utilización normal de los activos durante la etapa de operación de la empresa se hace que los mismos sufran desgaste o pérdida vigencia y por lo mismo

²⁴LARA D. Byron.

pierdan sus características de funcionalidad y operatividad; esto hace que deba preverse e remplazo de los mismos una vez que su utilización deje de ser económicamente conveniente para los intereses de la empresa.

En la formulación de proyectos debe tenerse en cuenta en forma clara que los activos son de diferente categoría y por lo mismo su pérdida de valor se debe a diferentes factores; en el caso de los activos como: máquinas y equipos, edificios, muebles y enseres, herramientas, y vehículo se deprecian por el uso y en función de tiempo; los activos como los equipos de oficina, si bien pueden tener un periodo de vida extenso, debido al proceso de avance de la ciencia y tecnología puede caer en la obsolescencia en tiempos cortos como uno o dos años, el caso de los equipos de computación.

- d. **Costo total de producción.** -La determinación del costo, constituye la base para el análisis económico del proyecto, su valor incide directamente en la rentabilidad y para su cálculo se consideran ciertos elementos entre los que tenemos: el costo de fabricación, los gastos administrativos, gastos de fabricación, gastos financieros, los gastos de ventas y otros gastos, en nuestro caso tenemos:

$$CP = CF + G. ADM. + G. FIN. + G.V. + O.G$$

CP= Costo de Producción

CF= Costo de Fabricación

G. ADM.= Gastos Administrativos

G. FIN. = Gastos Financieros

G.V = Gastos de Ventas

O.G = Otros Gastos

Para poder aplicar la fórmula se hace necesario, encontrar el Costo de Fabricación, por lo tanto, tenemos:

$$CF = CP' + CGF$$

CF = Costos de Fabricación

CP' = Costo Primo

CGF = Costos Generales de Fabricación

De igual forma, necesitamos conocer el Costo Primo, entonces tenemos:

$$CP' = MOD + MPD$$

CP' = Costo Primo

MOD = Mano de Obra Directa

MPD = Materia Prima Directa

Aplicando el procedimiento, para obtener el precio de venta, al mismo que se agregará el margen de utilidad; tenemos:

MATERIA PRIMA DIRECTA
+ MANO DE OBRA DIRECTA
= COSTO PRIMO
+ COSTOS GENERALES DE FABRICACIÓN
= COSTO DE FABRICACIÓN
+ GASTOS DE ADMINISTRACIÓN*
+ GASTOS FINANCIEROS*
+ GASTOS DE VENTAS*
+ OTROS GASTOS*
= COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN

* Se los considera como costos de operación

Al costo obtenido se le asigna un % que representa el margen de utilidad esperado.

Costo unitario de producción

En todo proyecto se hace necesario establecer el costo unitario de producción para ello se relaciona el costo total con el número de unidades producidas durante el periodo, en este caso tenemos:

$$CUP = \frac{CTP}{NUP}$$

CUP= Costo unitario de producción

CTP= Costo total de producción

NUP= Número de unidades producidas

ESTABLECIMIENTO DE INGRESOS

Para establecer el precio de venta, se debe considerar siempre como base el costo total de producción, sobre el cual se adicionará un margen de utilidad.

Para ello existen dos métodos:

Determinación del precio de venta

a. Método Rígido

Denominado también método del costo total ya que se basa en determinar el costo unitario total y agregar luego un margen de utilidad determinado.

$$PVP = CT + MU$$

b. Método Flexible

Toma en cuenta una serie de elementos determinantes del mercado, tales como: sugerencias sobre precios, condiciones de la demanda, precios de

competencia, regulación de precios, etc. Lo cual permitirá realizar una mejor cobertura de mercado.

CLASIFICACIÓN DE COSTOS

En todo proceso productivo los costos en que se incurre no son de la misma magnitud e incidencia en la capacidad de producción, por lo cual se hace necesario clasificarlos en costos fijos y variables.²⁵

Costos Fijos

Son aquellos costos que intervienen en el proceso de producción de un bien o servicio que no varían al cambiar las unidades producidas. Estos costos permanecen constantes a los diferentes niveles de producción y estos variarían solamente si se aumenta o disminuye la capacidad de producción. Es decir, se puede o no producir bienes, pero siempre existirán costos fijos.

Costos Variables

Son aquellos costos que intervienen en el proceso de producción de un bien o servicio y que varían al cambiar las unidades producidas. Al aumentar la producción estos aumentan y al disminuir la producción estos disminuyen, esto es verdad hasta ciertos niveles de producción porque luego se origina lo que en Economía se denominan Economías de Escala. Es decir cuando no se produce ninguna unidad no existen costos variables y viceversa.²⁶

PRESUPUESTO PROYECTADO

Es un instrumento financiero clave para la toma de decisiones en el cual se estima los ingresos que se obtendrá en el proyecto como también los costos en

²⁵CHIAVENATO Idalberto

²⁶ LARA D. Byron.

que se incurrirá, el presupuesto debe constar necesariamente de dos partes, los ingresos y los egresos. Es el instrumento clave para planear y controlar.

Para la fase de operación de un proyecto es importante estimar los ingresos y egresos que se ocasionaran a fin de tener cierta información básica que permita adoptar las decisiones necesarias.²⁷

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Nos permite conocer la situación financiera de la empresa en un momento determinado, establece la utilidad o pérdida del ejercicio mediante la comparación de ingresos y egresos.

DETERMINACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

En todo momento y circunstancia, la gestión directiva empresarial no puede ni debe dejar que las cosas se den por inercia, debe utilizar métodos específicos y adecuados para anticipar resultados y sobre esa base tomar decisiones que le permitan acercarse a conseguir los resultados esperados; uno de esos métodos es el punto de equilibrio. Este método permite combinar los diferentes factores determinantes de las posibles utilidades o pérdidas a diferentes niveles de operación, por lo cual se constituye en una herramienta adecuada para la toma de decisiones.

El punto de equilibrio es el punto de producción en el que los ingresos cubren totalmente los egresos de la empresa y por tanto no existe ni utilidad ni pérdida, es donde se equilibran los costos y los ingresos, este análisis sirve básicamente para:

²⁷BACA Urbina Gabriel

1. Conocer el efecto que causa el cambio en la capacidad de producción, sobre las ventas, los costos y las utilidades.
2. Para coordinar las operaciones de los departamentos de producción y mercadotecnia.
3. Para analizar las relaciones existentes entre los costos fijos y variables.

Al punto de equilibrio se lo puede calcular por medio de los siguientes métodos:

1. En función de las ventas

Se basa en el volumen de ventas y los ingresos monetarios que él genera; para su cálculo se aplica la siguiente formula:

$$PE = \frac{CFT}{1 - \left(\frac{CVT}{VT}\right)} * 100$$

En donde:

PE= punto de equilibrio

CFT= Costo fijo total

1= constante matemática

CVT= Costo variable total

VT= Ventas totales

2. En función de la capacidad instalada

Se basa en la capacidad de producción de la planta, determina el porcentaje de capacidad al que debe trabajar la maquinaria para que su producción pueda generar ventas que permitan cubrir los costos; para su cálculo se aplica la siguiente formula:

$$PE = \frac{CFT}{VT - CVT} * 100$$

3. En función de la producción

Se basa en el volumen de producción y determina la cantidad mínima a producir para que con su venta se cubran los gastos.

$$PE = \frac{CFT}{PV u - CV u}$$

PV u= Precio venta unitario

CV u= Costo variable unitario

$$CV u = \frac{CVT}{N^{\circ} \text{ de unidad producidas}}$$

4. Representación Grafica

Consiste en representar gráficamente las curvas de costos y de ingresos dentro de un plano cartesiano. ²⁸

EVALUACIÓN DE PROYECTOS

La evaluación consiste en una serie de cálculos para medir la eficacia, eficiencia, economía e impacto del proyecto, sobre la base del planteamiento de objetivos claros y definidos. Los objetivos sobre los cuales se debe evaluar el proyecto pueden ser: el financiero, el económico, el social y el ambiental. ²⁹

EVALUACIÓN FINANCIERA

Este tipo de evaluación mide el grado de rendimiento de la inversión a precios de mercado. Es la más común en todos los proyectos y muchas veces se

²⁸GABRIEL BACA URBINA

²⁹LARA D. Byron

confunde con la evaluación económica. La evaluación financiera se realiza específicamente en proyectos de inversión privada.

Cuando se realiza la evaluación financiera, se parte de la consideración de que el dinero, es un bien escaso que permite intercambiar bienes y servicios. El evaluar en forma no muy técnica un proyecto, implicará en el futuro un posible fracaso del mismo y esto no solamente va a tener repercusiones en los resultados de dicho proyecto, sino que además se verán afectados los proveedores, los empleados, los distribuidores y los consumidores de los productos que generaría ese proyecto.³⁰

Flujo de caja

Un flujo de caja se estructura en varias columnas que representan los momentos en que se generan los costos y beneficios de un proyecto. Cada momento refleja dos cosas: los movimientos de caja ocurridos durante un periodo, generalmente de un año, y los desembolsos que deben estar realizados para que los eventos del siguiente periodo puedan ocurrir.

Una forma de ordenar los distintos ítems que componen el flujo de caja de un proyecto considera los cinco pasos básicos que son:

- ✚ Ingresos y egresos afectos a impuestos
- ✚ Gastos no desembolsables
- ✚ Cálculo del impuesto
- ✚ Ajuste por gastos no desembolsables
- ✚ Flujo de caja.

³⁰LARA D. Byron.

Valor actual neto

Es la suma de algebraica de la inversión total con signo negativo, más los flujos de caja de cada año, pero actualizados a una tasa referencial llamada la TMAR o tasa de actualización.³¹

Tasa interna de retorno

Es la tasa que convierte al VAN en cero, esto significa que la totalidad de los flujos positivos actualizados son exactamente igual a la totalidad de flujos negativos actualizados. Lo que significa que es la tasa más alta que los inversionistas pueden pagar sin perder su dinero. Si remplazamos dicha tasa (TIR) en la fórmula del VAN, este no dará como resultado cero.

Análisis de sensibilidad

Se denomina análisis de sensibilidad (AS) el procedimiento por medio de cual se puede determinar cuánto se afecta (qué tan sensible es) la TIR ante cambios en determinadas variables del proyecto.³²

Relación costo – beneficio

Es la relación entre todos los ingresos de efectivo actualizado del proyecto divididos para los egresos de efectivo actualizados incluyendo la inversión. Córdova Padilla en su libro “FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS” dice sobre el concepto de la Relación Beneficio-Costo lo siguiente: “La razón beneficio costo, también llamada índice productividad, es la razón presente de los flujos netos a la inversión inicial.

³¹LARA D. Byron.

³²BACA Urbina Gabriel (2007)

e) MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales, métodos y técnicas que se utilizó son los siguientes:

MATERIALES

- ✓ Equipo de computación
- ✓ Suministros de oficina
- ✓ Bibliografía

MÉTODOS

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó los siguientes métodos:

- ✓ **Método Inductivo**

Este método permite analizar casos particulares a través de los cuales se extraerán conclusiones de carácter general del objeto de estudio.

A través de este método se recopiló información en el estudio de mercado, a través de las encuestas que se les aplicaron a los administradores de las empresas.

- ✓ **Método Deductivo**

Es aquel que permite partir de lo general para luego aplicarlos a casos individuales y comprobar así la validez del tema a investigar.

Permitió determinar la demanda de posibles clientes que van a utilizar del servicio.

TÉCNICAS

Las técnicas utilizadas en la presente investigación son las siguientes:

- ✓ **Observación Directa.**

Esta permitió el análisis para la elaboración del estudio técnico del proyecto

como tamaño y localización de la planta.

✓ **Encuesta.**

Se la aplico a los propietarios de las empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo, permitiendo obtener datos de los ofertantes de este servicio.

Población: Para efectuar el trabajo objeto de estudio y en vista de que la población resulto pequeña, se realizó un censo, es decir se trabajó con toda la población que en este caso son los gerentes de todas las empresas públicas y privadas del cantón Catamayo.

DETERMINACIÓN DE LA OFERTA

Para determinar la Oferta, se toma como referencia el número de empresas que actualmente ofrecen el servicio de limpieza en la Ciudad de Catamayo, Provincia de Loja.

f) RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN CATAMAYO.

1. ¿Contrata usted alguna empresa para que realice la limpieza de su empresa?

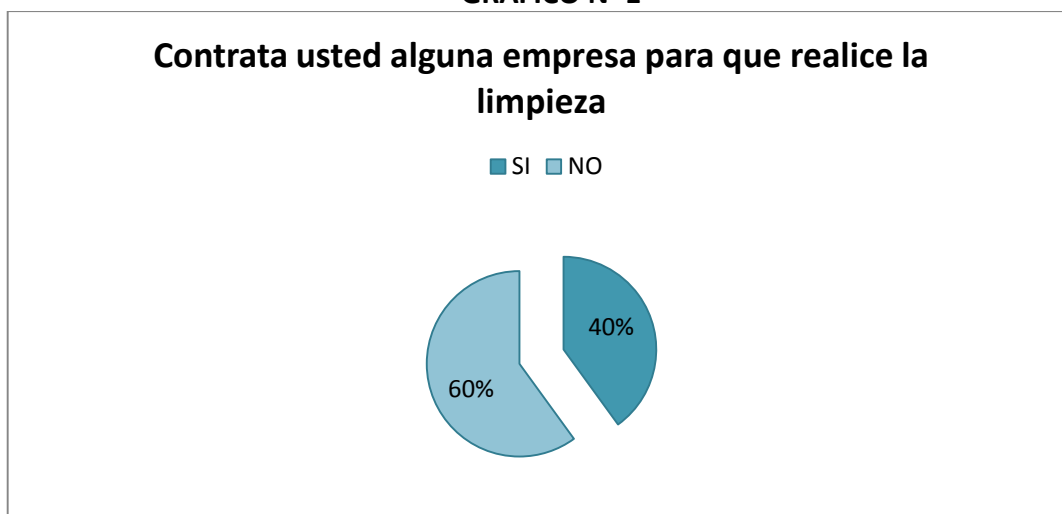
CUADRO N° 1

Contrata usted alguna empresa para que realice la limpieza		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	80	40%
NO	120	60%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 60% de las empresas no contratan servicio de empresas que preste los servicios de limpieza; el trabajo lo realiza las personas que trabajan en la misma institución, el 40% si contratan los servicios de empresas que ofertan varios servicios entre ellas las de aseo y limpieza.

Este porcentaje brinda confianza para el proyecto, que tiende a beneficiarse del mercado.

2. ¿De dónde proceden las empresas que les brindan el servicio de limpieza?

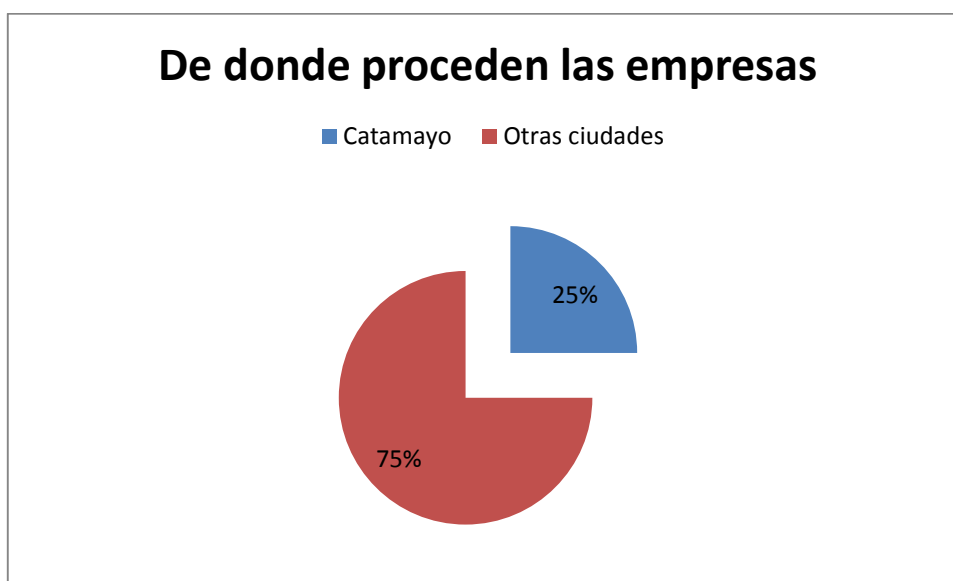
CUADRO N° 2

De dónde proceden las empresas que les brindan el servicio		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Catamayo	30	25%
Otras ciudades	25	75%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 25% de los directivos contratan los servicios de limpieza en la ciudad de Catamayo mientras que el 75% contratan empresas de otras ciudades.

Este porcentaje nos brinda confianza para el proyecto ya que existen pocas empresas que brindan los servicios de limpieza en la ciudad de Catamayo.

3. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de limpieza que realizan en su empresa?

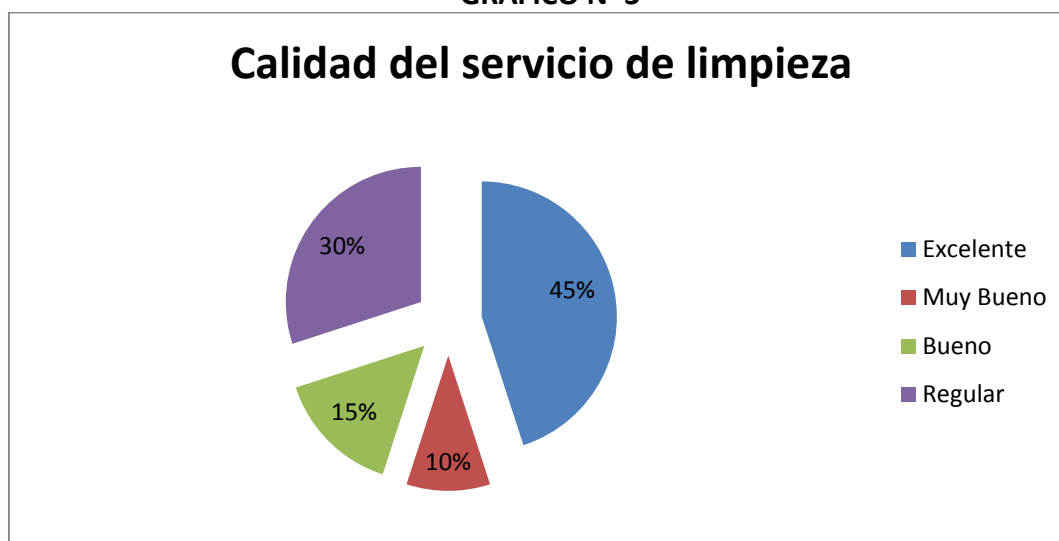
CUADRO N° 3

Calidad del servicio de limpieza		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	36	45%
MUY BUENO	8	10%
BUENO	12	15%
REGULAR	24	30%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 45% señalan que el servicio que reciben es excelente, el 10% catalogan que es muy bueno, mientras que el otro 15% lo cataloga al servicio de bueno y el 30% señalan que el servicio es regular.

El servicio que prestan las empresas, los administradores califican de muy bueno y bueno en su gran mayoría, un pequeño porcentaje señala que el servicio es regular, pero en ningún momento lo califican de mal servicio.

Esta es una buena posibilidad de mejorar el servicio que vamos a ofertar, poniendo así en marcha su concepto de innovación.

4. ¿Cuántas veces por semana contrata los servicios de limpieza?

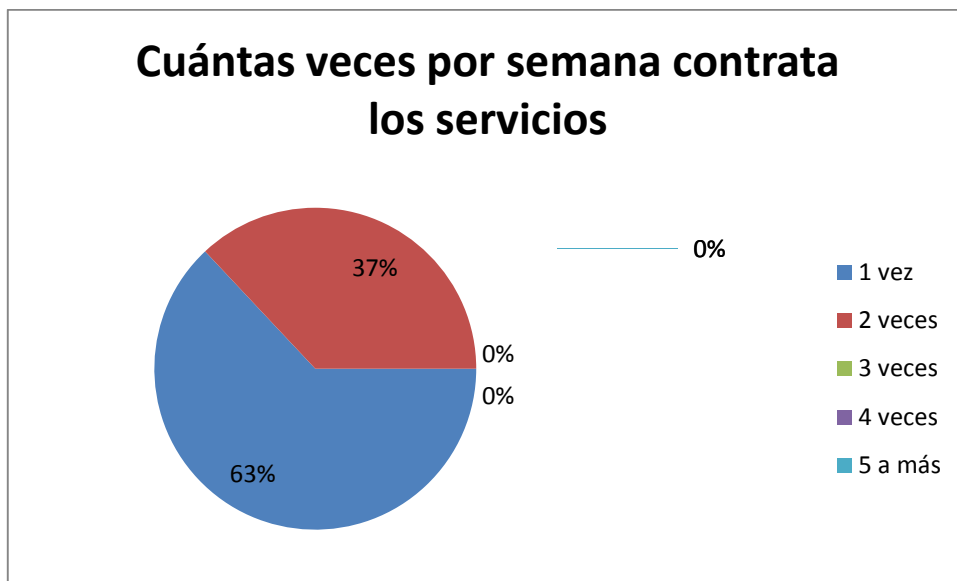
CUADRO N° 4

Cuántas veces por semana contrata los servicios				
VARIABLE	f	PORCENTAJE	(x*f)	$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$
1 vez	50	63%	50	$x = \frac{110}{80} = 1,37$
2 veces	30	37%	60	
3 veces	0	0%	0	
4 veces	0	0%	0	
5 a más	0	0%	0	
TOTAL	80	100%	110	1

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez por semana manifiestan un 63% que contratan los servicios de limpieza, dos veces el 37%.

De la información concluimos que existe la tendencia de un alto nivel de Consumo del servicio en mención por parte de las instituciones, por lo que se deberá realizar una buena planificación para cumplir con las necesidades de todos los clientes.

5. ¿Cuántos metros cuadrados de limpieza contrata generalmente?

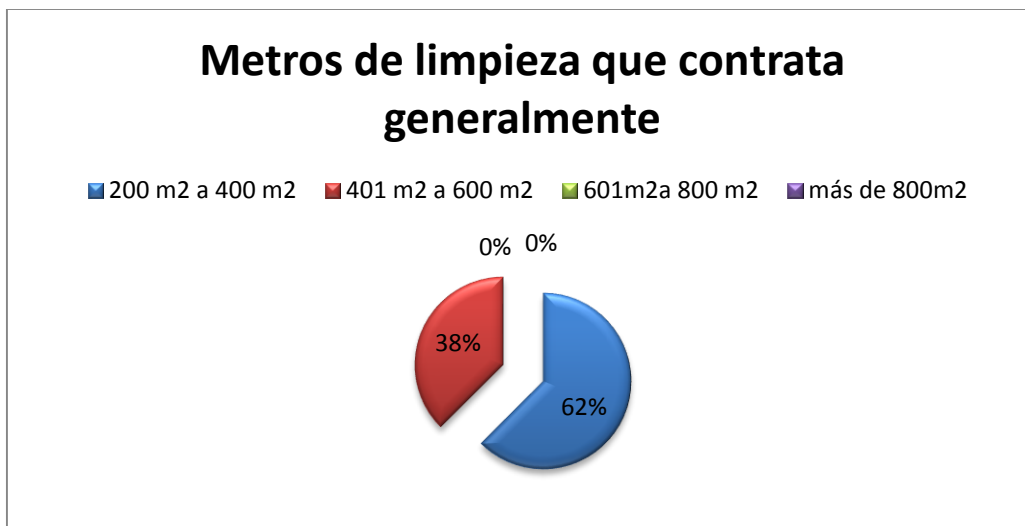
CUADRO N° 5

Metros de limpieza que contrata generalmente					
VARIABLE	X	f	PORCENTAJE	(fx)	$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$
200 m2 a 400 m2	300m ²	50	62%	3900	$x = \frac{8900}{80} = 350$
401 m2 a 600 m2	500m ²	30	38%	5000	
601m2a 800 m2	700m ²	0	0%	0	
más de 800m2	800m ²	0	0%	0	
TOTAL		80	100%	8900	350

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 62% de las empresas contratan de 200 a 400 metros cuadrados, el 38% empresas contratan de 401-600.

En el cual nos damos cuenta que contratan generalmente y podríamos ofrecer descuentos para grandes edificios con una mayor ganancia total.

6. ¿Qué valor pagan en dólares por el metro cuadrado de limpieza?

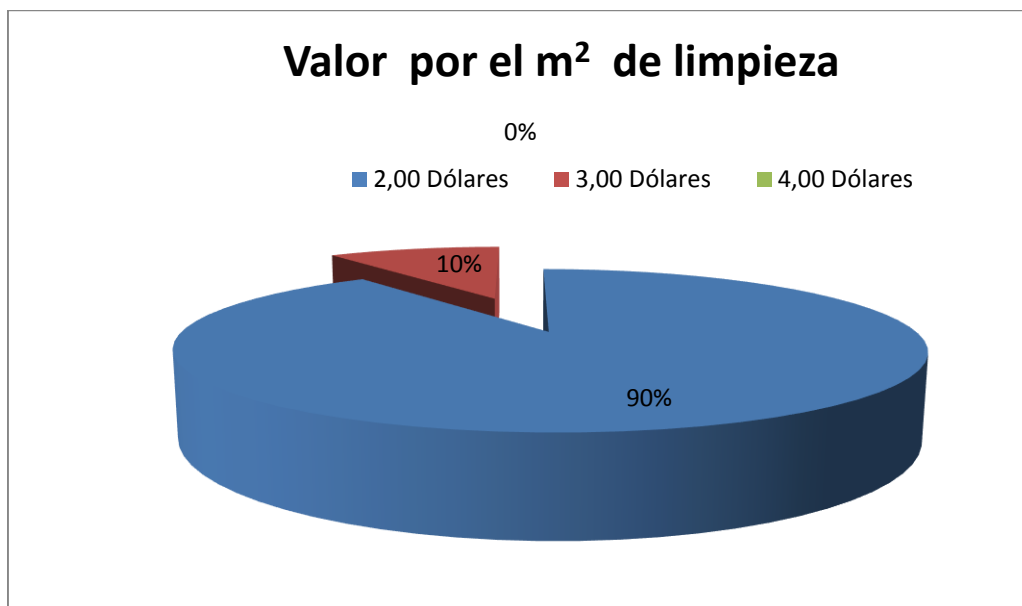
CUADRO N° 6

Valor por el m ² de limpieza				
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	(f*x)	$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$
2,00 Dólares	72	90%	144	$x = \frac{168}{80} = 2,10$
3,00 Dólares	8	10%	24	
4,00 Dólares	0	0%	0	
TOTAL	80	100%	168	2,10

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 90% señalan que cancelan 2,00 por m², y el 10% 3,00 dólares por metro cuadrado.

Es muy importante indicar que las Instituciones están dispuestas a pagar por este servicio y se encuentra muy sugestivo para la intención de compra.

7. ¿Estaría de acuerdo con la creación de una empresa de servicios de limpieza en la Ciudad de Catamayo?

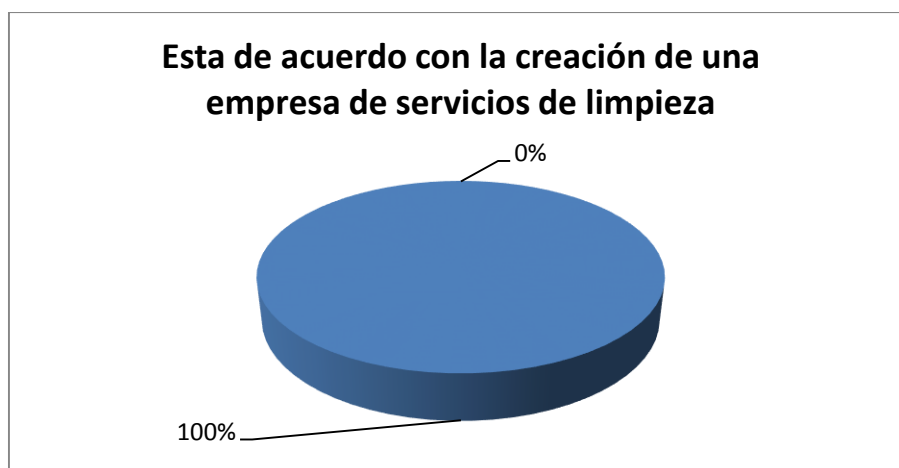
CUADRO N° 7

Está de acuerdo con la creación de una empresa de servicios de limpieza		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	200	100%
NO	0	0%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los encuestados señalan en un 100% están de acuerdo que se llegue a implementar este tipo de empresa.

Nuestros posibles clientes están de acuerdo que exista este tipo de empresa dedicadas exclusivamente al servicio de limpieza, ya que se encargarían de realizar un trabajo de planta que es considerado pesado y con mucho tiempo de dedicación

8. ¿Qué aspectos consideran al momento de contratar los servicios de limpieza?

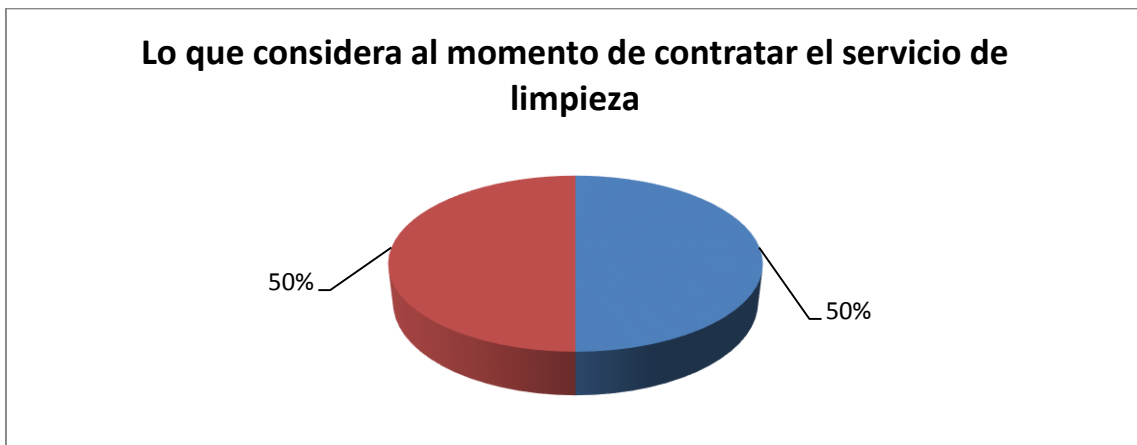
CUADRO N° 8

Lo que considera al momento de contratar el servicio de limpieza		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad	40	50%
Tiempo	40	50%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Estas son las sugerencias que consideran los administradores al momento de ser encuestado, el 50% manifiesta que debe ser de calidad y también el otro 50% restante opinan que debe ser el tiempo.

Entonces es importante fijar las metas y objetivos de nuestra empresa hacia la calidad del servicio que brindaremos a nuestros clientes con precios accesibles en el mercado.

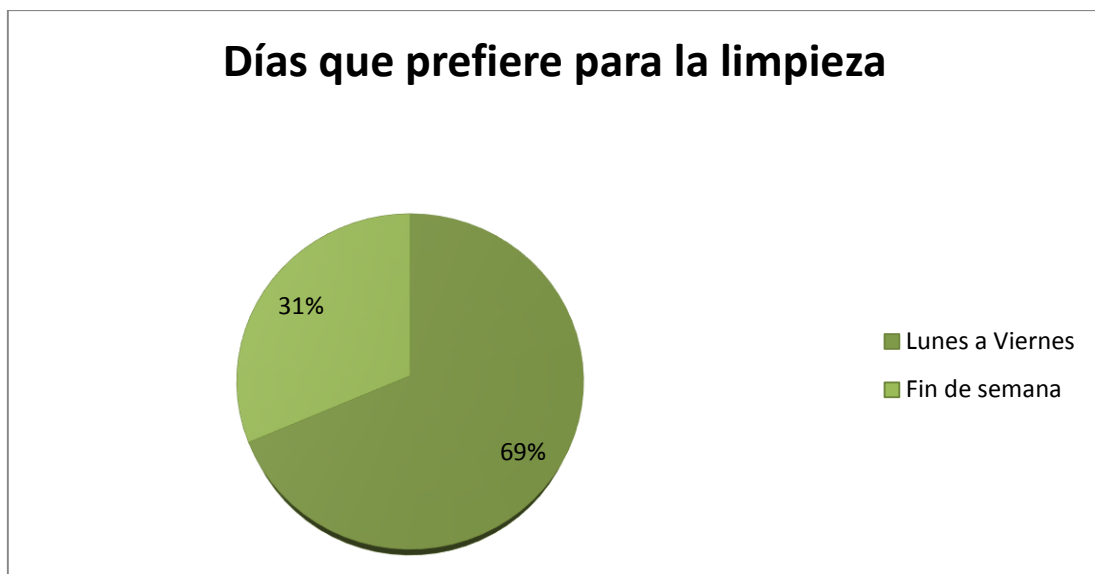
9. ¿Qué días prefiere para la limpieza de su empresa?

CUADRO N° 9

Días que prefiere para la limpieza		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lunes a Viernes	55	69%
Fin de semana	25	31%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo
Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 69% de la población investigada confirma que el servicio de limpieza debería realizarlo de lunes a viernes y el 31% restante prefiere que el servicio se lo realicen los fines de semana.

Nos damos cuenta que las Instituciones requieren la limpieza de lunes a viernes para que el mantenimiento sea regular en sus respectivas empresas.

10. ¿En qué horarios le gustaría contratar nuestro servicio?

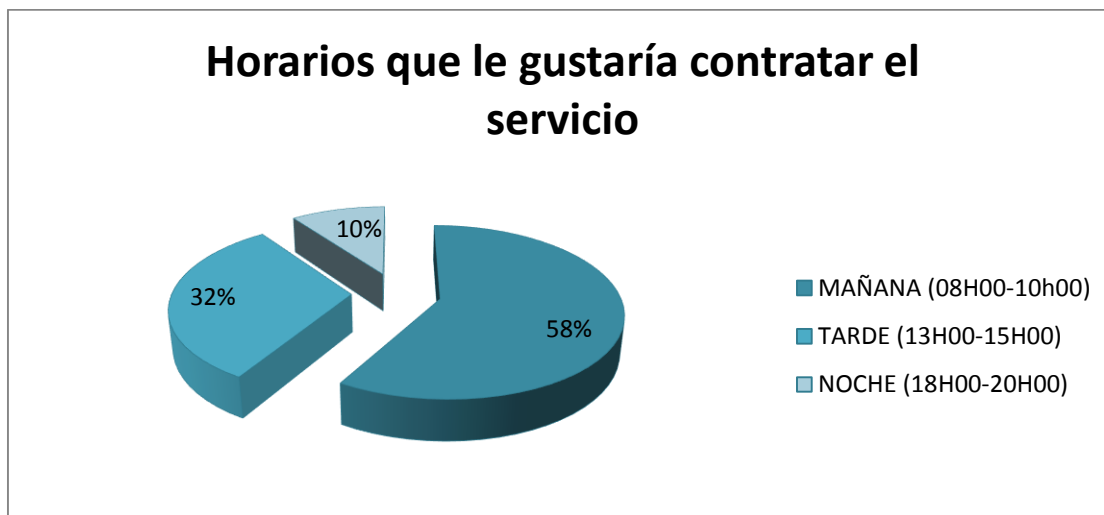
CUADRO N° 10

Horarios que le gustaría contratar el servicio		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAÑANA (08H00-10h00)	47	59%
TARDE (13H00-15H00)	25	32%
NOCHE (18H00-20H00)	8	10%
TOTAL	23	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la población investigada el 58% confirma que el servicio de limpieza debería realizarlo en la mañana, mientras que el 32% prefieren que el servicio se lo realice en la tarde, mientras que en un 10% prefiere que se lo realice en la noche.

Las Instituciones requieren la limpieza en las mañanas para que estén dispuestas para trabajar en un ambiente adecuado.

11. ¿Qué medio de Comunicación es de su preferencia para informarse?

CUADRO N° 11

Medios de Comunicación de su preferencia		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	50	50%
Radio	25	25%
Internet	25	25%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo

Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de las empresas encuestadas consideran que se debe utilizar como medio de comunicación es la televisión, el 25% opina se haga conocer por internet, mientras que el 25% se dé a conocer por radio.

Los medios de comunicación necesarios a utilizar para promocionar el funcionamiento de la empresa de Limpieza, cuando se ponga en marcha el proyecto.

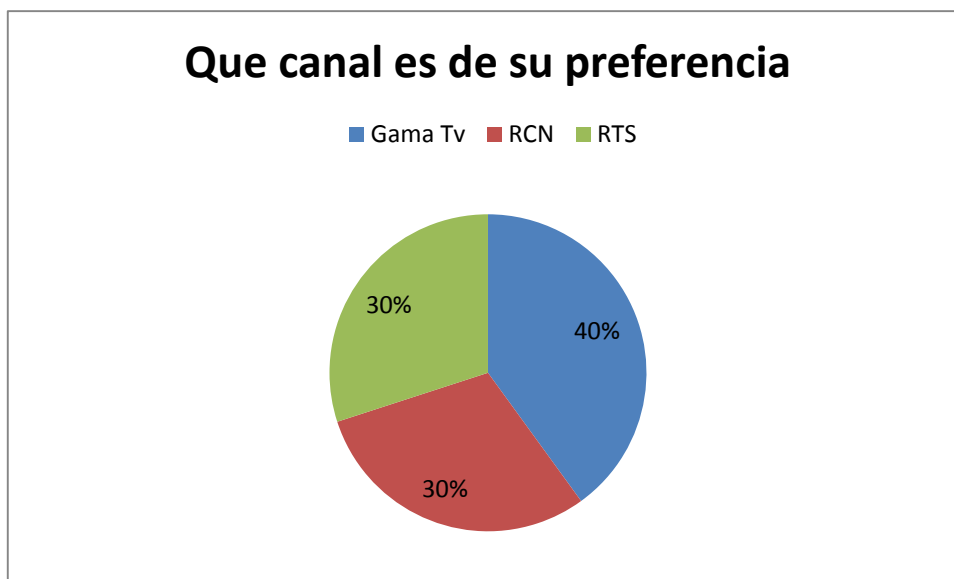
12. ¿Si usted manifestó televisión que canal es de su preferencia??

CUADRO N° 12

Que canal es de su preferencia		
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gama Tv	20	40%
RCN	15	30%
RTS	15	30%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuestas a empresas públicas y privadas del Cantón Catamayo
Elaboración: La Autora

GRÀFICO N° 12



ANÀLISIS E INTERPRETACIÒN.

EL 40% de los encuestados consideran que Gama tv es el canal de su preferencia mientras que el porcentaje restante sintonizan RCN y RTS.

Nos damos cuenta que el medio de comunicación que más sintonizan es Gama tv el cual nos servirá para realizar nuestra publicidad.

g) Discusión

ESTUDIO DE MERCADO

SERVICIO PRINCIPAL

El servicio que ofrecerá la nueva empresa “E & P” será para las distintas áreas requeridas por el cliente, principalmente en las Instituciones Públicas y Privadas.

Servicio de Limpieza de Oficinas

En las Oficinas se realiza un mantenimiento diario que consiste en:

- ✓ Limpiar el polvo de toda el área escritorios, archivadores, repisas, lamparas, etc
- ✓ Limpieza de teléfonos con alcohol.
- ✓ Limpieza de escritorios de todo el personal.
- ✓ Vaciado y limpieza de los tachos de basura de todos los puestos de trabajo.
- ✓ Limpieza de ventanas.
- ✓ Limpieza de puertas y mamparas de vidrio.
- ✓ Limpieza y desinfección diaria de los baños.
- ✓ Barrido de toda el área de la oficina.

El equipo de trabajo estará conformado por personas totalmente capacitadas en limpieza; conjuntamente se empleará los materiales y herramientas adecuadas para facilitar y realizar un servicio óptimo.

MERCADO DEMANDANTE

Es determinar cuál es el mercado al que vamos a ofrecer nuestro servicio, las características del mercado, que clase de usuarios finales son los que comprarían nuestro servicio. Por ende, nuestro proyecto tiene como objetivo brindar el servicio de limpieza adecuada para las distintas áreas requeridas por el cliente, quienes, por falta de tiempo o personal, no pueden realizar el servicio.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

DETERMINACIÓN DEL SERVICIO PERCÁPITA EN LAS INSTITUCIONES

Con el fin de determinar el número de veces que requieren de limpieza se procedió en primer lugar a determinar el promedio de uso del servicio, para ellos se tomó los datos del cuadro N° 4 en el cual se determina la frecuencia con la que las empresas requieren el servicio.

Para proyectar la demanda se consideró del crecimiento de las empresas de un 5,2% en el Cantón Catamayo.

CUADRO N° 13

CONSUMO PER CÁPITA		
X	FRECUENCIA	Xm.F
1	50	50
2	30	60
TOTAL	80	110

Fuente: Cuadro N° 4

Elaboración: La autora

FÒRMULA

$$CP = \frac{EXm.F}{80}$$

$$CP = \frac{110}{80}$$

$$CP = 1.37$$

$$CP = 1$$

1 VEZ A LA SEMANA

1 x 52 semanas= 52 servicios

DEMANDA POTENCIAL

Los demandantes potenciales están determinados por las Instituciones públicas y privadas del Cantón Catamayo de la Provincia de Loja, que están dispuestas a utilizar el servicio.

CUADRO N° 14

DEMANDANTES POTENCIALES DE LAS INSTITUCIONES			
AÑO	POBLACIÓN	DEMANDA PER CAPITA	DEMANDA ANUAL SERVICIOS
0	200	52	10.400
1	210	52	10.920
2	221	52	1.1492
3	232	52	12.064
4	244	52	12.688
5	257	52	13.364

Fuente: Cuadro N° 13. Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad 2015

Elaboración: La autora

DEMANDA ACTUAL O REAL

Está constituida por la cantidad de bienes o servicios que se consume o se usa en específico en el mercado. Esta nos sirve para conocer el número de Instituciones públicas y privadas que si adquieren y utilizan actualmente el servicio de limpieza.

CUADRO N° 15

DEMANDA ACTUAL					
AÑO	NÚMERO DE SERVICIOS	%	DEMANDA ACTUAL	X/m ²	M ²
0	10.400	40	4.160	350	1.456000
1	10.920	40	4.368	350	1.528800
2	11.492	40	4.597	350	1.608880
3	12.064	40	4.826	350	1.688960
4	12.688	40	5.075	350	1.776320
5	13.364	40	5346	350	1.870960

Fuente: Cuadro N° 1 y pregunta N°5

Elaboración: La autora

DEMANDA EFECTIVA

Para determinar la demanda efectiva se estima la población de empresas que efectivamente está dispuesta a adquirir el servicio de limpieza de la nueva empresa.

CUADRO Nº 16

DEMANDA EFECTIVA			
AÑO	DEMANDA ACTUAL m ²	%ACEPTACIÓN	DEMANDA EFECTIVA m ²
0	1.456000	100	1.456000
1	1.528800	100	1.528800
2	1.608880	100	1.608880
3	1.688960	100	1.688960
4	1.776320	100	1.776320
5	1.870960	100	1.870960

Fuente: Cuadro Nº 7

Elaboración: La autora

OFERTA

La oferta está compuesta por la cantidad de servicios que ofrecen las empresas de la ciudad de Loja y particularmente la empresa de Catamayo.

CUADRO Nº 17

OFERTA PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA		SERVICIOS	x/M ²	TOTAL DE SERVICIOS EN M ²
CATAMAYO	Dymaseo	361	80	3000x100m ² =300.000
LOJA	Max clean	520	75	
	Master limpieza	650	100	
	Rapid clean	469	90	
	Servilimpieza	1000	155	
	TOTAL	3.000	500/5=100m 2	

Fuente: Entrevista

Elaborado: La Autora

BALANCE DEMANDA – OFERTA

El análisis de la oferta y la demanda nos permite determinar la demanda insatisfecha.

Se llama demanda insatisfecha aquella demanda que no ha sido cubierta en el mercado y que no puede ser cubierta, al menos en parte, por el proyecto; dicho de otro modo, existe de manda insatisfecha cuando la demanda es mayor que la oferta.

DEMANDA INSATISFECHA

Se la calcula restando la oferta existente en el mercado, de la demanda del proyecto, a continuación, se muestra la operación:

CUADRO N°18

AÑO	DEMANDA EFECTIVA m ²	OFERTA TOTAL m ²	DEMANDA INSATISFECHA m ²
0	1456000	300.000	1.156.000
1	1528800	300.000	1.228.800
2	1608880	300.000	1.308.880
3	1688960	300.000	1.388.960
4	1776320	300.000	1.476.320
5	1870960	300.000	1.570.960

Fuente: Cuadro N. 2, 17
Elaborado por: la Autora

PLAN DE COMERCIALIZACÒN

COMERCIALIZACIÒN DEL SERVICIO

“Elsa & Paola” La empresa brindará a sus clientes un servicio que consta de la limpieza y desinfección de áreas administrativas o comerciales en forma periódica, ya sea diaria o semanal

Este servicio será realizado por personal contratado por la empresa, provisto con indumentaria, calzado y demás elementos de seguridad e higiene adecuados y consiste en:

- ✓ Limpieza y desinfección de superficies verticales y horizontales y recolección de residuos.
- ✓ Limpieza de mobiliario, equipamiento específico y metales con la utilización de productos y procedimientos adecuados.
- ✓ Higiene y limpieza de sanitarios.
- ✓ Limpieza de superficies vidriadas siguiendo los procedimientos adecuados para la acción y considerando medidas de seguridad adecuadas
- ✓ Limpiar y desinfectar grandes superficies utilizando máquinas y equipos

LOGOTIPO



PRECIO

Para determinar el precio de venta de cualquier producto o servicio, se debe considerar: los costos de producción del bien o servicio, administración y ventas, más un margen de utilidad.

El precio para el servicio de mantenimiento será dependiendo de la gravedad de los daños y problemas que se presenten en la infraestructura de la empresa.

El tipo de estrategia a utilizar durante la etapa de introducción al mercado es la Estrategia Rápida, la cual consiste en ofrecer el servicio a un precio bajo y con intensiva publicidad y promoción.

PLAZA

Los servicios de limpieza que se ofrecerá serán directamente brindados a la Institución; sin intermediación alguna. Las consultas, información u otro servicio al cliente se harán en la oficina de la empresa vía telefónica o personal.

EL CANAL DE DISTRIBUCIÓN SERA DE PRODUCTOR – USUARIO FINAL

- **Canal Directo**



PUBLICIDAD Y PROMOCIÒN

La promoción es el conjunto formado por la publicidad, promoción de ventas, marketing directo y relaciones públicas que mediante su adecuado diseño y administración busca informar, relacionar y persuadir a los clientes actuales y potenciales, favoreciendo de esta manera alcanzar los objetivos de mercadotecnia de la empresa.

Las personas mayoritariamente no se enteran de la existencia de este tipo de empresas por lo que se buscaran diversas estrategias para introducir la prestación de servicios en el mercado algunas de estas serán:

- 1) Utilización de gigantografías publicitarias en puntos estratégicos del cantón Catamayo.
- 2) Se realizarán campañas publicitarias por medio de visitas personalizadas a las diferentes empresas para ofrecer los servicios, durante la visita se entregará un folleto corporativo que muestre los servicios que presta la empresa.
- 3) Se realizará propagandas a través del Radio del cantón y mediante programas de televisión.
- 4) Publicar una página web por la cual podrán conocer el trabajo y la forma de contactarse con la empresa.

ESTRATEGIAS DE MEZCLA PROMOCIONAL

La empresa de servicios de limpieza ofrecerá un servicio de calidad, concentrando su atención tanto a sus clientes y a sus empleados.

Se iniciará con una calidad de servicio interna seleccionando y capacitando eficazmente a los empleados que tendrán contacto directo con los clientes y a

todos los empleados de apoyo del servicio, para que trabajen en equipo y proporcionen satisfacción al cliente y con esto conseguir empleados más satisfechos, leales y trabajadores.

Con eso se logrará crear valor para el cliente y entregar servicios más eficaces, eficientes y de calidad, y así tener clientes satisfechos que se mantengan leales y repitan compras y recomienden el servicio a otros clientes y de esta manera mantener un desempeño superior de la empresa.

ESTUDIO TÉCNICO

TAMAÑO Y LOCALIZACIÓN

El tamaño de la planta de un proyecto es su capacidad instalada y utilizada que proyectadas a un cierto periodo de tiempo indican la participación de la empresa en el mercado, es decir la capacidad normal durante el periodo de vida útil del proyecto, sin dejar de lado el espacio físico necesario para el adecuado funcionamiento de la empresa.

1.1.1 TAMAÑO

A) Capacidad Instalada

La capacidad instalada se refiere a la cantidad máxima de metros cuadrados que la empresa puede ofrecer con dos obreros y la maquinaria que utilizamos como la aspiradora y la abrillantadora.

Para determinar nuestra capacidad instalada, tomamos en cuenta todos los recursos y mano de obra disponibles, de tal manera que estos se utilicen al 100%.

Para poder determinar la capacidad instalada en cuanto a metros cuadrados por limpieza en las empresas públicas y privadas. Partimos de que en 1 hora se puede hacer 100m^2 de limpieza, que multiplicando por las 12 horas del día nos da $(100 \times 12 = 1200)$ 1200m^2 en el día, y para establecer anualmente se multiplica 1200×365 días del año que nos da 438.000m^2 , que dividiendo para un promedio de 350m^2 por empresa obtendremos 1251 servicios a empresas en el año.

CUADRO N°19

CAPACIDAD INSTALADA PARA ATENDER A EMPRESAS			
TIEMPO	CANTIDAD m ²	12 HORAS	ANUAL
1 Hora	100	1200m ²	438.000m ²

Fuente: cuadro N°18

Elaboración: La Autora

B) Capacidad Utilizada

La capacidad utilizada se toma en cuenta de acuerdo a los recursos disponibles y a las horas laborales según como establezca la ley. Y lo establecemos de la siguiente manera.

CUADRO N° 20

CAPACIDAD UTILIZADA PARA ATENDER A EMPRESAS			
TIEMPO	CANTIDAD m ²	8 HORAS	ANUAL
1 Hora	100	800m ²	200.800 m ²

Fuente: Cuadro N°19

Elaboración: La Autora

De igual forma para calcular la capacidad utilizada por metros cuadrados a las empresas, es que en una hora se realiza 100m² que multiplicado por 8 horas en el día nos da 800m² y para obtener anualmente se multiplicaría por los 251 días laborales en el año. Que nos daría 200.800m²

A continuación, se detalla las capacidades proyección para 5 años, con un crecimiento del 5% anual.

CUADRO N° 21

PROYECCIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA E UTILIZADA					
AÑO	DEMANDA m ²	CAPACIDAD INSTALADA	% CAPACIDAD INSTALADA	CAPACIDAD UTILIZADA	% CAPACIDAD UTILIZADA
0	1.156.000	438.000	68.7%	200.800	45%
1	1.228.800	438.000	69.8%	210.840	48%
2	1.308.880	438.000	70.3%	221.382	50%
3	1.388.960	438.000	73.5%	232.451	53%
4	1.476.320	438.000	75.2%	244.073	55%
5	1.570.960	438.000	78.5%	256.276	58%

Fuente: Cuadro N° 18.19.20
Elaboración: La Autora

Para llevar a cabo la determinación de porcentaje de la capacidad utilizada de la empresa, se utilizó el método de la regla de tres simple, que se detalla a continuación:

$$X = \frac{200.800 \times 100\%}{438.000} = 45\%$$

X = 45% porcentaje de capacidad utilizada en el primer año, y luego para los años consecutivos a este porcentaje se le irá incrementado el 18% para los años siguientes con la finalidad de utilizar toda la capacidad instalada; cabe recalcar que se irá incrementado los turnos y el número de empresas en cada turno.

La empresa iniciara su operación con una producción de 200.800 m² ocupando el 45% de la capacidad instalada de la empresa.

C) Capacidad Financiera

El recurso financiero es un factor sumamente importante con el que una empresa debe contar y que de su disponibilidad depende en gran medida al tamaño del proyecto.

La empresa contará de recurso financiero básicamente de la inversión inicial como empresa de limpieza el cual se destinará para cubrir la mayor parte de los costos fijos y costos variables en el que incurrirá al iniciarse la empresa.

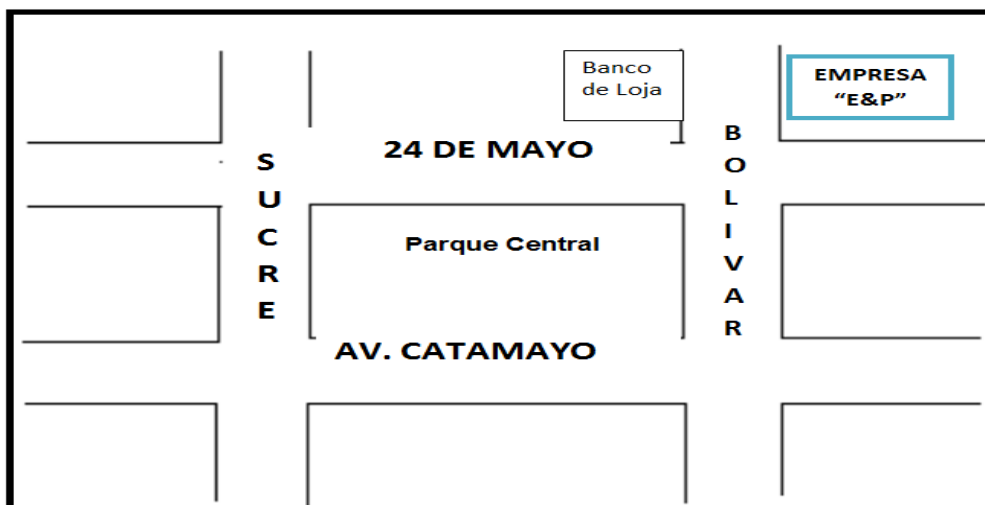
En el caso de no ser suficiente el capital aportado se buscará un financiamiento en una institución bancaria, el cual se pagará con los ingresos que la empresa reciba por el servicio.

Localización

A) Micro localización

La empresa estará ubicada en el centro de la Ciudad de Catamayo, en las calles Bolivar y 24 de mayo, a lado del Banco de Loja. Este lugar se lo ha elegido porque es central.

GRÁFICO N°13



B) Macro Localización

La Empresa "Elsa&Paola" estará en Ecuador en la provincia de Loja, Cantón de Catamayo, Ciudad de Catamayo que limita al norte con la provincia del Oro, al

sur con los Cantones de Gonzanamá y Loja, al este con el cantón Loja y al oeste con los cantones Chaguarpamba, Olmedo y Paltas.

REPÚBLICA DEL ECUADOR

GRÁFICO N°14



PROVINCIA DE LOJA

GRÁFICO N°15



Fuente: google

CANTÓN CATAMAYO

GRÁFICO N°16



Elaboración: La Autora

C) Factores De Localización

Además, se ha determinado unos factores que permitan el normal funcionamiento de la empresa:

✓ Vías de acceso

Para decidir sobre la ubicación de la empresa se tomó en cuenta un lugar céntrico en la ciudad de Catamayo que no sea de mucha congestión vehicular, por lo que se cuenta con vías despejadas de tránsito y de fácil acceso.

✓ Servicios Básicos

Como se mencionaba anteriormente que la ubicación es en una zona céntrica de la ciudad de Catamayo en la cual está dotada de todos los servicios básicos como son: luz eléctrica agua potable, telefonía y disponibilidad para la adecuación de otros servicios como son internet televisión satelital.

✓ Disponibilidad de Recursos Humanos

Para emprender con la funcionalidad del proyecto se contara con personal calificado y de profesionales afines al tipo de servicio que se pretende ofrecer, teniendo en consideración a profesionales de la localidad, lo que genera que el trabajo a realizar se lo haga con mayor eficiencia y efectividad.

✓ Factores climáticos

En cuanto al clima este es bastante agradable, debido a que su temperatura se encuentra entre 25 a 28 grados centigramos, no existe deslave ni cambios bruscos de temperatura lo que evita realizar gastos mayores.

INGENIERIA DEL PROYECTO

Componente Tecnológico

Para dar un buen funcionamiento operacional en la Empresa Elsa&Paola de Servicios de Limpieza requiere de equipos y herramientas actualizados.

- Aspiradora

Descripción:

Accesorios: Manguera con conexiones, diámetro 38 mm int., 2 caños de acero inoxidable, cabezal limpia alfombras, cabezal aspirador de fluidos, cabezal plano de limpieza, cabezal de cepillo redondo.

Tensión: 220V 50Hz

Potencia: 1000W

Capacidad de tanque: 20 lts.

Dimensiones: 400 x 400 x 630mm.

Caudal: 50 lts/seg.

Revoluciones: 10.000 rpm.

Peso: 14 Kgs.

Ruedas: 4 orientables.

Potencia: 1.000 W



- Abrillantadora


Descripción:

Diámetro de la base	17"
Potencia	1200 W
Voltaje	220 V
Revoluciones por minuto	154 rpm
Peso	45 kg
Longitud del cable	12 m



CUADRO N° 22

Herramientas: estas son las herramientas necesarias para prestar el servicio.

2	Carritos de limpieza	
2	Escaleras 7mts	
2	Extensión Eléctrica 6.3mts	

Equipo de computación: En el área administrativa se requieren los siguientes equipos:

CUADRO N° 23

2	Computadora	
1	Impresora Matricial	
2	Regulador	




Muebles y enseres: Par el normal funcionamiento de la oficina administrativa se requiere de los siguientes muebles;

CUADRO N° 24

3	Escritorio	
3	Silla Giratoria	
3	Muebles de recepción	
1	Archivador	
2	Papelera	






Equipos de Oficina

CUADRO Nº 25

Sumadora	1	
Telefax	1	
Teléfono	2	

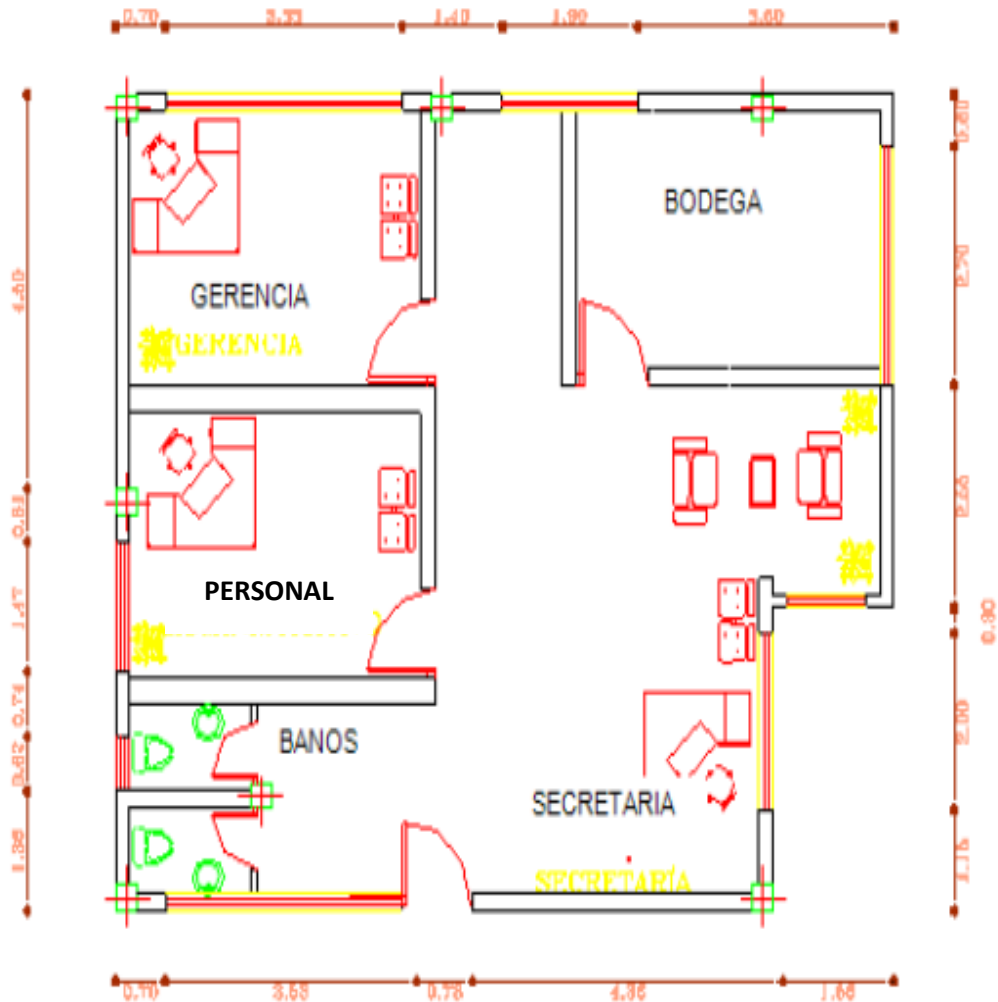
Suministro de oficina

CUADRO Nº 26

Papel bond	2	
Archivadores	20	
Esferos	12	
Lápiz	12	
Borrador	12	

1.1.2 Infraestructura física

GRAFICO N°17



2. Distribución en planta

El local para la ejecución de la empresa E&P será arrendado, contará con una planta que será dividido en:

GERENCIA: Permitirá que coordine los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

PERSONAL: Son las personas que colaboran en ella a alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

SECRETARIA/CONTADORA: Se encargará de la facturación y de llevar la contabilidad de la empresa.

2.1.1 Proceso de Comercialización

Para que los servicios que prestará la empresa E&P, llegue al consumidor se debe seguir el siguiente proceso:

a) Inspección del edificio o del domicilio: El operario inspecciona el edificio a fin de determinar las áreas de mayor atención.

b) Barrido del edificio: Se procede al barrido del edificio o del domicilio, procurando dejarlo listo para el proceso de trapeado.

c) Limpieza de equipos: A la par del barrido se va realizando la limpieza de equipos con la ayuda de los paños.

d) Aspirado de muebles y alfombras: Con la ayuda de la aspiradora se procederá al aspirado de muebles y alfombras, procurando la máxima limpieza.












e) Trapeado de piso con cera líquida: Con la ayuda del trapeador eléctrico se procede a realizar el trapeado del piso, primero se ubica la cera líquida en el área a trapear y posteriormente se pasa el trapeador.

f) Abrillantamiento de piso: Una vez que se ha secado la cera se procede al abrillantamiento, con la ayuda de la máquina abrillantadora.

g) Limpieza de ventanales: Finalmente se procede a la limpieza de ventanales, con la ayuda del líquido limpia vidrios.

2.1.2 Flujograma de Procesos

GRAFICO N°18

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MAQUINARIA Y EQUIPO Y UTENSILIOS DE LIMPIEZA	TIEMPO EN min				
Inspección del edificio	Operario	-	10'				
Barrido del edificio	Operario	Escoba	40'				
Limpieza de equipos	Operario	Paños	30'				
Aspirado de alfombras y muebles	Operario	Aspiradora	30'				
Trapeado de piso con cera líquida	Operario	Trapeador	25'				
Abrillantamiento de pisos	Operario	Abrillantadora	20'				
Limpieza de ventanales	Operario	Limpia vidrios	30'				

2.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL

MISIÓN. - Prestar los Servicios de Limpieza a las Instituciones públicas y privadas dentro de la Ciudad de Catamayo garantizando servicio de calidad mediante la utilización de maquinaria para una óptima limpieza y personal calificado con virtudes de honradez, eficiente y cálido en el trato con las personas o clientes.

VISIÓN. - Ser una de las empresas más reconocidas en la prestación del servicio con mayor capacidad económica en lo local, Provincial y Nacional, y sobre todo tener garantizada la fidelidad del cliente.

Estructura Organizativa

a. Base Legal

Toda empresa para su libre operación debe reunir ciertos requisitos exigidos por la ley, entre ellos tenemos:

- 1. Acta constitutiva:** Es el documento certificador de la conformación legal de la empresa, en el cual se detallan los datos referenciales de los socios y de cómo se ha constituido la empresa.
- 2. La razón social o denominación:** El nombre bajo el cual la empresa operará, el mismo debe estar de acuerdo al tipo de empresa conformada y conforme a lo que establece la ley. La razón social de la empresa es: **Empresa de Servicios de Limpieza E&P.**
- 3. Domicilio:** Toda empresa en su fase de operación estará sujeta a múltiples situaciones derivadas de la actividad y del mercado por lo tanto deberá indicar claramente la dirección domiciliaria en donde se la ubicará.

La Empresa estará ubicada en el Cantón Catamayo en el centro de la Ciudad en las calles Bolívar y 24 de Mayo.
- 4. Capital Social.** El capital social de la Compañía es de 800 dólares de los Estados Unidos de América, (800) participaciones sociales iguales acumulativas e indivisibles de un dólar cada una. Los Certificados de Aportación serán firmados por el Gerente General de la Compañía.
- 5. Tiempo de duración de la sociedad:** El plazo de duración de la compañía es de 10 años, contados a partir de la fecha de inscripción de esta escritura constitutiva en el Registro Mercantil; sin embargo, la junta general de socios, convocada expresamente, podrá disolverla en cualquier tiempo o prorrogar el plazo de duración, en la forma prevista en la Ley de Compañías y este estatuto.

6. Administradores: Ninguna sociedad podrá ser eficiente si la administración general no es delegada o encargada a un determinado número de personas o una persona que será quien responda por las acciones de las mismas. El Gerente será la persona que estará a cargo de la Administración de la Empresa.

b) Estructura Empresarial

b.1 Niveles Jerárquicos de Autoridad

Nivel Legislativo.- En el caso de la presente este nivel la constituye la junta general de socios.

La función básica de ese nivel es de legislar sobre las políticas que debe seguir la organización, normar los procedimientos, dictar reglamentos, resoluciones, etc.; y decidir sobre los aspectos de mayor importancia.

Nivel Directivo.- Este nivel está representado por el Gerente General el cual toma decisiones sobre políticas generales.

Además, planea, orienta y dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los trasmite a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución.

Nivel Asesor.- Este nivel está constituido por el representante jurídico quien aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tengan que ver con la entidad o empresa a la cual están asesorando.

Este nivel no tiene autoridad de mando, sino autoridad funcional, por lo tanto, no toma decisiones, no ordena, pues para transformarlos en ordenes, requieren

necesariamente decisión de un jefe con mando directivo.

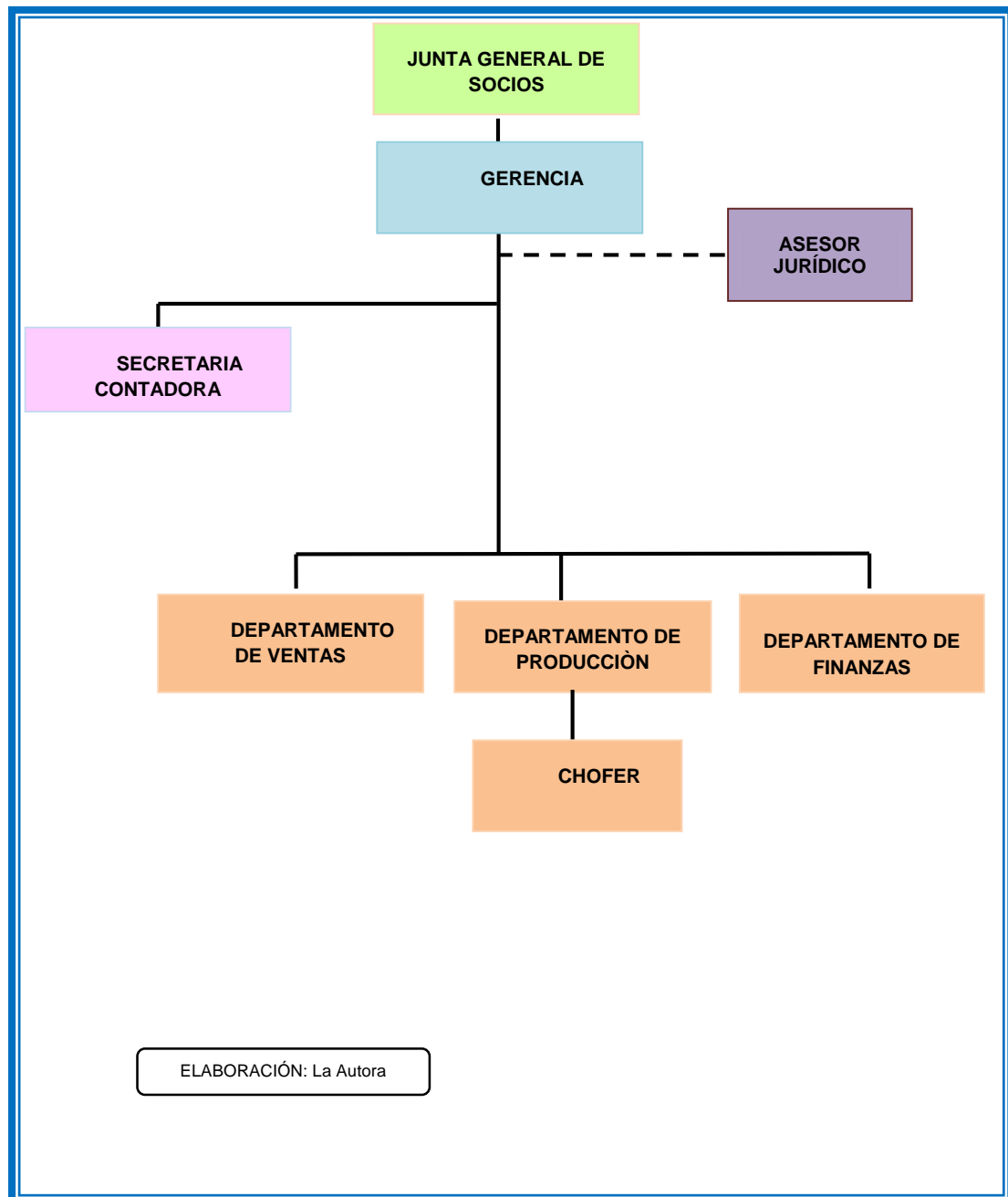
Nivel Auxiliar.- Consta de una secretaria contadora quien ayudara a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia además llevara la contabilidad de la empresa también consta de un conserje quien se encargara de la limpieza, acceso a las instalaciones y tareas de quien las necesite.

Nivel Operativo.- Lo conforman el jefe departamental y son los responsables directos de ejecutar las actividades tales como: la comercialización del servicio

b.2. Organigramas

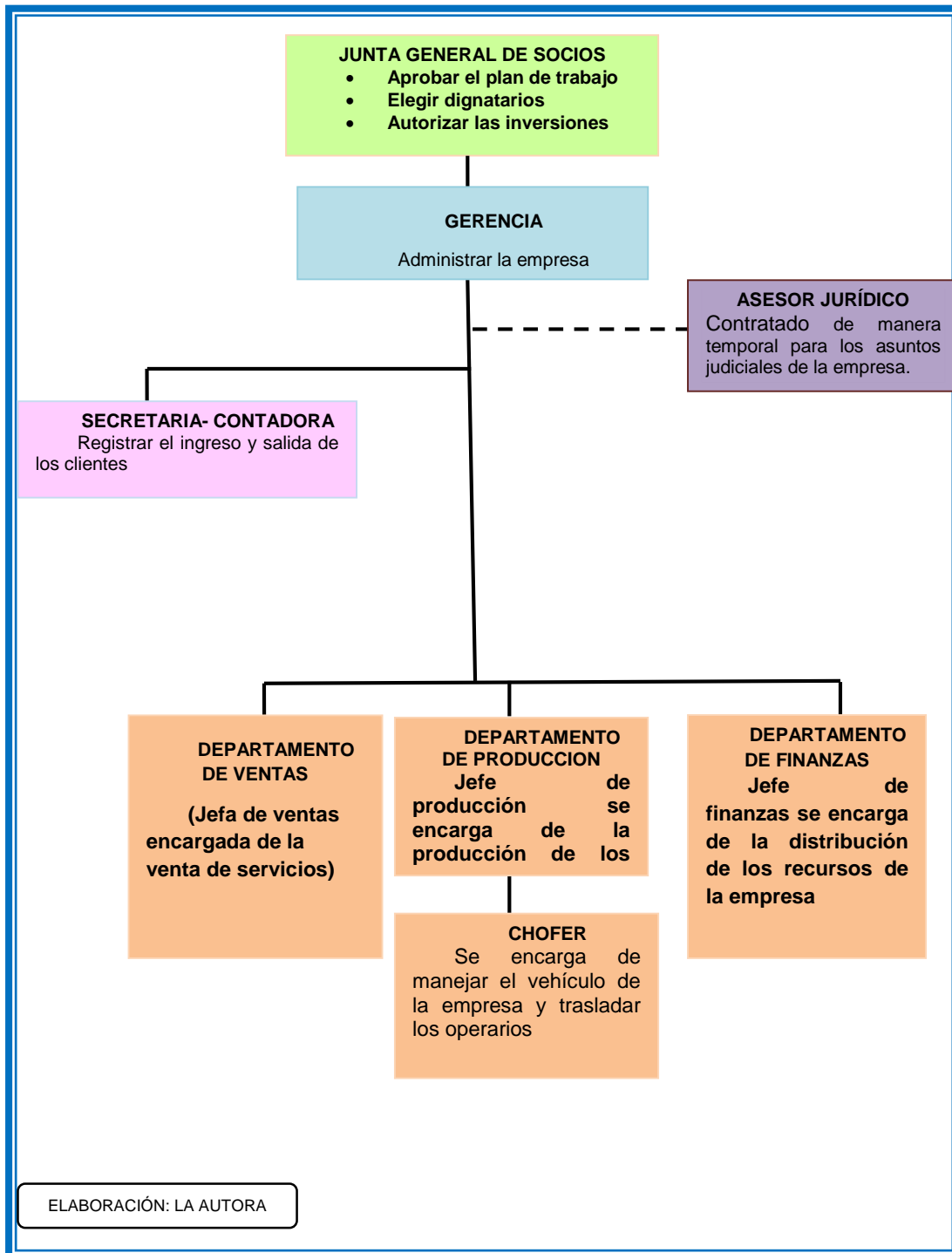
GRAFICO N°19

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA "E&P"





ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA "E&P".


GRÁFICO N°20





b.3. Manuales

 <p>Limpieza sin límites</p>	NOMBRE DE LA EMPRESA: "E&P"
Nombre del Puesto: Gerente Depende de: Ninguno Código: 001 Supervisa a: Los Administrativos	
Nivel Jerárquico: Ejecutivo	
Naturaleza del Puesto: Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que realizan dentro y fuera de la empresa.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none">• Representar Legalmente a la Empresa.• Planear y desarrollar metas a corto argo plazo.• Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, proveedores y empleados para mantener el buen funcionamiento de la empresa.• Planificar, dirigir y supervisar las labores administrativas y de funcionamiento general de la empresa.• Garantizar que los procesos administrativos se ejecuten de manera eficaz y según lo planificado.• Analizar y elaborar estudios económicos y financieros para fundamentar las Operaciones financieras de la empresa.	
Requisitos: Habilidad: <ul style="list-style-type: none">• Educación: Título Profesional de Ingeniero en administración de empresas.• Experiencia: De 1 a 2 años en actividades similares.• Iniciativa: Requiere criterio e iniciativa para planificar y dar prioridad en las tareas de su puesto. Esfuerzo: <ul style="list-style-type: none">• Físico: Esfuerzo mínimo para realizar sus actividades.• Mental y/o Visual: Atención visual normal. Condiciones de Trabajo: <ul style="list-style-type: none">• Condiciones: El trabajo se realiza en condiciones normales en el interior limpio, ordenado, buena ventilación e iluminación.• Riesgos: Posibilidad de accidentes de trabajo es muy eventual.	

	NOMBRE DE LA EMPRESA: “E&P”
Nombre del Puesto: Asesor Jurídico Depende de: Gerencia Código: 002 Supervisa a: Ninguno	
Nivel Jerárquico: Asesor	
Naturaleza del Puesto: Responsable de asesorar y velar por las actividades legales respectivas de la empresa.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar e informar oportunamente sobre asuntos jurídicos legales, y sus implicancias en el desarrollo de las funciones. • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la Gerencia General. • Elaborar contratos de trabajo. • Presentar informes técnicos y otros documentos de carácter legal sobre aspectos requeridos por el gerente de la empresa. 	
Requisitos Habilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título de Abogado. • Experiencia: De 1 año en actividades similares. • Iniciativa: Requiere criterio e iniciativa para los intereses de la empresa. Esfuerzo: <ul style="list-style-type: none"> • Físico: Esfuerzo mínimo para realizar sus actividades. • Mental y/o Visual: Atención visual normal. Condiciones de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones: El trabajo se realiza en condiciones normales en el interior limpio, ordenado, buena ventilación e iluminación. • Riesgos: Posibilidad de accidentes de trabajo es muy eventual. 	

	NOMBRE DE LA EMPRESA: "E&P"
Nombre del Puesto: Secretaria/Contadora Depende de: Gerencia Código: 003 Supervisa a: Ninguno	
Nivel Jerárquico: Auxiliar	
Naturaleza del Puesto: Tener excelente redacción y ortografía.	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente que necesite información acerca de los servicios, paquetes que ofrece la Empresa. • Mantener al día los archivos generales de la empresa. • Archivar en forma ordenada las fichas de ingreso. • Brindar una atención de calidad al cliente. • Presentar un informe semanal de cuantos clientes han visitado la empresa. 	
Requisitos: Habilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título de Bachiller o Egresada de la carrera de Administración de Empresas, Administración Turística o contabilidad. • Experiencia: De 6 meses a 1 año en funciones similares. • Iniciativa: Requiere solamente habilidad para ejecutar exactamente las órdenes recibidas de carácter rutinario, facilidad de palabra, excelente relaciones interpersonales. Esfuerzo: <ul style="list-style-type: none"> • Físico: Esfuerzo mínimo para realizar sus actividades. • Mental y/o Visual: Atención mediana en toda la jornada de trabajo. Condiciones de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones: El trabajo se realiza en condiciones normales en el interior limpio, ordenado, buena ventilación e iluminación. • Riesgos: Posibilidad de accidentes de trabajo es muy eventual. 	

	NOMBRE DE LA EMPRESA: "E&P"
Nombre del Puesto: Chofer Código: 004	Depende de: Gerencia Supervisa: Ninguno
Nivel Jerárquico: Operativo	
Naturaleza del Puesto: Encargado de las tareas de transporte	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Atender las solicitudes de transporte que le sean asignadas. • Llevar un registro mensual de la historia del vehículo. • Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios. • Cumplir estrictamente con las normas de seguridad y prevención de accidentes de tránsito. • Mantener en regla todos los requisitos y documentos requeridos para el tránsito del vehículo. • Comunicarse a secretaria de la hostería en caso de tener algún inconveniente. 	
Requisitos: <p>Habilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título de Bachiller, licencia de conducir tipo B. • Experiencia: De 1 a 2 años en labores similares • Iniciativa: Gran habilidad para ejecutar exactamente las órdenes recibidas de carácter rutinario. <p>Esfuerzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físico: Esfuerzo máximo para realizar sus actividades • Mental y/o Visual: Atención mediana en toda la jornada de trabajo <p>Condiciones de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones: El trabajo se realiza en condiciones normales en el exterior de la hostería. • Riesgos: Posibilidad de accidentes de trabajo es muy eventual. 	

	<p>NOMBRE DE LA EMPRESA: "E&P"</p>
<p>Nombre del Puesto: Operarios Depende de: Gerencia Código: 005 Supervisa a: Ninguno</p>	
<p>Nivel Jerárquico: Gerente</p>	
<p>Naturaleza del Puesto: Realizar tareas asignadas para el proceso de la limpieza en las diferentes Instituciones, con el fin de dar servicio de calidez y calidad.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de limpieza con responsabilidad y rapidez, sin ocasionar alguna molestia al cliente. • Limpiar los pisos, ventanas, sillones, sillas, mesas, escritorios, equipos, accesorios, y mantener todo en perfecto estado. • Mantener los equipos, herramientas y insumos en buenas condiciones para prestar el servicio. • Tener en buen estado de los equipos y herramientas de trabajo. • Evitar desperdicios de los insumos. • Informar al Supervisor en caso de algún desacuerdo con el cliente. • Buscar la mejora permanente del servicio. • Asistir a reuniones de planificación de actividades. 	
<p>Requisitos:</p> <p>Habilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Título de Bachiller • Experiencia: De 6 meses a 1 año en labores similares • Iniciativa: Gran habilidad para ejecutar exactamente las órdenes recibidas de carácter rutinario. <p>Esfuerzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físico: Esfuerzo máximo para realizar sus actividades • Mental y/o Visual: Atención mediana en toda la jornada de trabajo <p>Condiciones de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones: El trabajo se realiza en condiciones normales en el exterior de la empresa. 	

ESTUDIO FINANCIERO

Determina el monto total de la inversión y el financiamiento que se pueda realizar, esto se hace en función de los recursos humanos, materiales y físicos necesarios para poder cubrir la capacidad instalada de servicios durante el ejercicio económico y a lo largo de la vida útil de la empresa.

INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

Las inversiones y financiamiento forman parte del análisis económico, partiendo de este podremos determinar el monto del capital requerido para la ejecución del proyecto.

INVERSIONES

La inversión constituye la aplicación de recursos financieros destinados a incrementar los activos fijos o financieros de una entidad.

INVERSIONES EN ACTIVOS Y FIJOS

MAQUINARIA Y EQUIPOS DE LIMPIEZA

El precio de la maquinaria se obtuvo mediante correo páginas que ofertan estos.

CUADRO N°27

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR. UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Aspiradora Kanister	700,25	1400,50
2	Abrillantadora "Superlux"	412,00	824,00
TOTAL			2.224.50

Fuente: TodoHogar
Elaboración: La Autora

DEPRECIACIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO

CUADRO N°28

DEPRECIACIÓN MAQUINARIA Y EQUIPO				
DESCRIPCIÓN	VALOR HISTÓRICO	VIDA ÚTIL	% DE DEPRECIACIÓN	VALOR DE DEPRECIACIÓN
Aspiradora Kanister	1400,50	10	10%	126,05
Abrillantadora "Superlux"	824,00	10	10%	74,16
TOTAL				200,21

Fuente: TodoHogar
Elaboración: La Autora

Herramientas

Básicas para el desarrollo de la actividad del servicio de limpieza.

CUADRO N°29

HERRAMIENTAS			
Cantidad	Detalle	V. Unitario	V. Total
2	Carritos de limpieza	190.00	380.00
2	Escaleras 7mts	24.80	49.60
2	Extensión Eléctrica 6.3mts	25.40	50.80
TOTAL			480,40

Fuente: Alen
Elaboración: La Autora

DEPRECIACIÓN DE HERRAMIENTAS

CUADRO N°30

DESCRIPCIÓN	VALOR HISTÓRICO	VIDA UTIL	% DE DEPRECIACIÓN	VALOR DE DEPRECIACIÓN
Carritos de Limpieza	380	3	3,33%	122,45
Escaleras 7mts	49,6	3	3,33%	15,98
Extensión Eléctrica 6.3mts	50,8	3	3,33%	16,37
TOTAL				154,80

Fuente: Alen
Elaboración: La Autora

Vehículo

Se adquiere la compra de un vehículo marca Chevrolet 4*4 modelo, para la inmediata transportación del personal en las diferentes empresas.

CUADRO N°31

PRESUPUESTO DE VEHÍCULO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Camioneta	1	20.000,00	20.000,00
TOTAL			20.000,00

Fuente: Fuente: Casa Automotriz Chevrolet
Elaboración: La Autora

DEPRECIACIÓN DE VEHÍCULO

CUADRO N°32

DESCRIPCIÓN	VALOR HISTÓRICO	VIDA ÚTIL	% DE DEPRECIACIÓN	VALOR DE DEPRECIACIÓN
Camioneta	20,000	5	20%	4.000,00
TOTAL				4.000,00

Elaboración: La Autora

Equipo de Computación.

Necesario para el manejo y el control de las actividades administrativas.

CUADRO N°33

PRESUPUESTO EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Computadora	750.00	1.500,00
1	Impresora Matricial	300.00	600,00
2	Regulador	25.00	50,00
1	Programa de facturación	450.00	450,00
TOTAL			2.600,00

Fuente: MasterPC
Elaboración: La Autora

DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTACIÓN

CUADRO N°34

DESCRIPCIÓN	VALOR HISTÓRICO	VIDA ÚTIL	% DE DEPRECIACIÓN	VALOR DE DEPRECIACIÓN
Computadora	1.500	3	33,33%	333,35
Impresora Matricial	600,00	3	33,33%	133,34
Regulador	50,00	3	33,33%	11,11
Programa de facturación	450,00	3	33,33%	100,01
TOTAL				577,81

Fuente: MasterPC
Elaboración: La Autora

Muebles y Enseres

Para la adecuación de la oficina.

CUADRO N°35

MUEBLES Y ENSERES			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
3	Escritorio	180.00	540.00
3	Silla Giratoria	90.00	270.00
3	Muebles de recepción	280.00	840.00
1	Escritorio	150.00	150.00
1	Archivador	200.00	200.00
2	Papelera	15.00	30.00
TOTAL			1.490,00

Fuente: Almacén "Troya"
Elaboración: La Autora

DEPRECIACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES

CUADRO N°36

DESCRIPCIÓN	VALOR HISTÓRICO	VIDA ÚTIL	% DE DEPRECIACIÓN	VALOR DE DEPRECIACIÓN
Silla Giratoria	270	10	10%	24,30
Muebles de recepción	840	10	10%	75,60
Escritorio	150	10	10%	13,50
Archivador	200	10	10%	18,00
Papelera	30	10	10%	2,70
TOTAL				134,10

Fuente: Almacén "Troya"

Equipos de oficina

Los equipos de oficina servirán para desarrollar las actividades adecuadamente del área administrativa y de ventas de la empresa.

CUADRO N°37

EQUIPO DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Sumadora	1	75	150,00
Telefax	1	90	90,00
Teléfono	2	60	120,00
TOTAL			360,00

Fuente: Artefacta

Elaboración: La Autora

DEPRECIACIÓN DE EQUIPOS DE OFICINA

CUADRO N°38

DESCRIPCIÓN	VALOR HISTÓRICO	VIDA ÚTIL	% DE DEPRECIACIÓN	VALOR DE DEPRECIACIÓN
Sumadora	150	5	20%	24,00
Telefax	90	5	20%	14,40
Teléfono	120	5	20%	19,20
TOTAL				57,60

Fuente: Artefacta

Elaboración: La Autora

RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS

CUADRO N°39

RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS	
ACTIVOS FIJOS	RUBRO
Maquinaria y equipos	2.224,50
Herramientas	480,40
Equipo de computo	2.600,00
Equipo de oficina	360,00
Vehículo	20.000,00
Muebles y enseres	1.490,00
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS	24.930.40

Fuente: cuadro N°27,29,31,33,35,37

Elaboración: La Autora

INVERSIONES DE ACTIVOS DIFERIDOS

Los activos diferidos son los gastos realizados por la empresa y que una vez pagados no son recuperables o reembolsables.

Estas inversiones se las realizan sobre activos intangibles, constituidos para los servicios o derechos adquiridos necesarios para la marcha del proyecto y son susceptibles de amortización, afectando al flujo de caja indirectamente, Permisos de funcionamiento, Gastos de constitución, Estudios del proyecto, Marcas y patentes.

Permisos de funcionamiento

Es un documento que autoriza a un agente económico para realizar alguna actividad económica y están valorados en \$350 dólares.

Gastos de constitución

Son gastos de forma obligatoria para la creación de una empresa. El carácter de estos gastos es de tipo jurídico, como actas notariales o registros. Estos gastos están valorados en \$800 dólares.

Estudios del proyecto

Son gastos que se debe pagar a una persona experta en proyectos para que realice el estudio del proyecto y de sus opiniones acerca de si es factible o no, es decir dar a conocer sus puntos de vista de una manera profesional, teniendo un valor de \$2.000 dólares.

Marcas y patentes

Son gastos de forma anticipada para que la empresa pueda funcionar con normalidad; tiene un valor de \$100 dólares.

CUADRO N°40

VALOR DE LOS ACTIVOS DIFERIDOS

ACTIVOS DIFERIDOS		
ESPECIFICACIÓN	VALOR TOTAL	AMORTIZACIÓN
Permisos de funcionamiento	350,00	70,00
Gastos de constitución	800,00	160,00
Estudios del proyecto	2.000,00	400,00
Línea Telefónica	100,00	20,00
Marcas y patentes	100,00	20,00
Total	3.350,00	670,00

FUENTE: Asesoría Legal

ELABORACIÓN: La Autora

MATERIA PRIMA DIRECTA

Este activo está constituido por todos los valores necesarios para la operación normal del proyecto durante un ciclo de producción.

CUADRO N°41

PRESUPUESTO INSUMOS DEL SERVICIO				
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	V. Mes	V. Anual
60	Detergente 1 kilo	4,50	270	3.240,00
80	Cloro 1000	1,25	100	1.200,00
110	Desinfectante 1000	2,30	253	3.036,00
150	Cera 500 cc	2,00	300	3.600,00
200	limpia Vidrios 500 cc	2,50	500	6.000,00
50	Fundas de Basura x 10	1,50	75	900,00
TOTAL			1,498	17.976,00

FUENTE: YEROVY

ELABORACIÓN: La Autora

COSTO DE PRODUCCIÓN

REQUERIMIENTOS DE TALENTO HUMANO

CUADRO N°42

REQUERIMIENTO DE TALENTO HUMANO				
INCREMENTO SALARIAL ANUAL 6,25%				
ESPECIFICACION	GERENTE	SECRETARIA	OPERARIO 3	CHOFER
SUELDO BASICO UNIFICADO	600,00	500	354	400
DECIMO TERCER SUELDO SBU/12	50,00	41,67	29,50	33,33
DECIMO CUARTO SUELDO SBU/12	50,00	41,67	29,50	33,33
FONDOS DE RESERVA 8,33%		49,98	41,65	29,4882
VACACIONES SBU/24	25,00	20,83	20,83	16,67
APORTE PATRONAL SBU *11,15	66,90	55,75	39,47	44,60
IECE 0,5%(SBU)	30,00	25,00	17,70	20,00
SECAP 0,5% (SBU)	30,00	25,00	17,70	20,00
TOTAL REMUNERACION	851,90	759,90	550,35	597,42
NUMERO DE OBREROS	1	1	3	1
TOTAL MENSUAL	851,90	759,90	1651,06	597,42
TOTAL ANUAL	10.222,80	9.118,76	19.812,76	7.169,06

FUENTE: Sueldo de Acuerdo Vigencia Salarial.

ELABORACION: La Autora

MANO DE OBRA DIRECTA E INDIRECTA

CUADRO N°43

MANO DE OBRA DIRECTA		
INCREMENTO SALARIAL ANUAL 6,25%		
ESPECIFICACION	OPERARIO 3	CHOFER
SUELDO BÀSICO UNIFICADO	354	400
DÈCIMO TERCER SUELDO SBU/12	29,50	33,33
DÈCIMO CUARTO SUELDO SBU/12	29,50	33,33
FONDOS DE RESERVA 8,33%	41,65	29,48
VACACIONES SBU/24	20,83	16,67
APORTE PATRONAL SBU *11,15	39,47	44,60
IECE 0,5%(SBU)	17,70	20,00
SECAP 0,5% (SBU)	17,70	20,00
TOTAL REMUNERACION	550,35	597,42
NUMERO DE OBREROS	3	1
TOTAL MENSUAL	1651,06	597,42
TOTAL ANUAL	19.812,76	7.169,06

FUENTE: Sueldo de Acuerdo Vigencia Salarial.

ELABORACION: La Autora

GASTOS DE OPERACIÓN

SERVICIOS BÁSICOS

CUADRO N°44

SERVICIOS BÁSICOS				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Agua	1	12	12	144
Luz	1	40	40	480
Teléfono	1	20	20	240
Internet	1	25	25	300
TOTAL			97	1.164,00

Fuente: Cnt, Municipio

Elaboración: La Autora

SUELDOS ADMINISTRATIVOS

CUADRO N°45

SUELDOS ADMINISTRATIVOS		
INCREMENTO SALARIAL ANUAL 6,25%		
ESPECIFICACIÓN	GERENTE	SECRETARIA
SUELDO BÁSICO UNIFICADO	600,00	500
DÉCIMO TERCER SUELDO SBU/12	50,00	41,67
DÉCIMO CUARTO SUELDO SBU/12	50,00	41,67
FONDOS DE RESERVA 8,33%		49,98
VACACIONES SBU/24	25,00	20,83
APORTE PATRONAL SBU *11,15	66,90	55,75
IECE 0,5%(SBU)	30,00	25,00
SECAP 0,5% (SBU)	30,00	25,00
TOTAL REMUNERACIÓN	851,90	759,90
N. DE OBREROS	1	1
TOTAL MENSUAL	851,90	759,90
TOTAL ANUAL	10.222,80	9.118,76

FUENTE: Rol de Pagos

ELABORACIÓN: La Autora

SUMINISTROS DE OFICINA

CUADRO N°46

SUMINISTROS DE OFICINA				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Papel bond	2	3.50	7,00	84,00
Porta papel	2	12.00	24,00	288,00
Archivadores	20	2.50	50,00	600,00
Esferos	12	0.25	3,00	36,00
Lápiz	12	0.20	2,40	28,80
Borrador	12	0.20	2,40	28,80
Sacapuntas	6	0.15	0,90	10,80
Resaltador	12	0.40	4,80	57,60
Cinta	6	0.30	1,80	21,60
Facturas	3	7.00	21,00	252,00
Regla	3	1.25	3,75	45,00
Corrector	6	0.50	3,00	36,00
Carpetas folder	25	0.25	6,25	75,00
Cartulina	50	0.15	7,50	90,00
Clips	5	1.25	6,25	75,00
Grapas	12	1.80	12,00	144,00
Minas	6	0.50	3,00	36,00
Marcadores	12	0.45	5,40	64,80
Sello de caucho	2	20.00	20,00	240,00
Tinta para sellos	1	2.00	2,00	24,00
TOTAL			186,45	2.237,40

Fuente: La Reforma

ÚTILES DE ASEO

CUADRO Nº47

ÚTILES DE ASEO				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL	TOTAL ANUAL
Toallas de baño	3	1,50	4,50	54,00
Jaboncillo liquido	6	2,50	12,50	150,00
Papel higiénico	12	9,00	9,00	108,00
Desinfectante	2	3,50	7,00	84,00
Cloro	2	2,00	4,00	48,00
Ambientales	4	2,50	10,00	120,00
Fundas de basura	24	0.15	3,60	43,20
Escoba	2	2,50	5,00	60,00
Trapeador	2	2,00	4,00	48,00
Recogedor de basura	1	3,00	3,00	36,00
Basurero	2	8,00	16,00	192,00
Limpiones	6	1,50	9,00	108,00
TOTAL			87,60	1.051,20

Fuente: Yerovy

Elaboración: La Autora

ARRIENDO DE LOCAL

CUADRO Nº48

ARRIENDO DEL LOCAL			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Arriendo	1	400	400,00
TOTAL			400,00

Fuente: Cámara de Comercio

Elaboración: La Autora

OTROS GASTOS

PUBLICIDAD

CUADRO Nº 49

GASTOS DE PUBLICIDAD		
DETALLE	COSTO MENSUAL	VALOR
Publicidad y Promoción	100,00	1.200,00
TOTAL	100,00	1.200,00

FUENTE: Radio Mileniun

ELABORACIÓN: La Autora

LUBRICANTES PARA VEHÍCULO

CUADRO N° 50

DETALLE	CANTIDAD	P. UNIT	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Gasolina	100	1,47	147,00	1.764,00
Cambio de Aceite	1	40,00	40,00	480,00
Filtros Combustible	1	20,00	20,00	240,00
Llantas	4	100,00		400,00
TOTAL			207,00	2.884,00

Fuente: Gasolinera de Catamayo

Elaboración: La Autora

INDUMENTARIA DE PERSONAL

CUADRO N°51

INDUMENTARIA DEL PERSONAL				
DETALLE	CANTIDAD	P. UNIT	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
Uniforme personal operativo	3	45,00	135,00	270,00
Uniforme personal administrativo	2	35,00	70,00	140,00
TOTAL			205,00	410,00

Fuente: ALEN

Elaboración: La Autora

INVERSIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO

CUADRO N°52

CAPITAL DE TRABAJO	
Materia prima directa	1.498,00
Mano de obra directa	1.651,06
Mano de obra indirecta	597,42
Servicios básicos	97,00
Arriendo	400,00
Útiles de oficina	186,45
Indumentaria	205,00
Suministros de aseo y Limpieza	87,60
Combustibles y Lubricantes	207,00
Publicidad y propaganda	100,00
Sueldos y salarios	1.611,80
TOTAL DE CAPITAL DE TRABAJO	6641,33

FUENTE: CUADRON°41 AL CUADRO N°51

ELABORACIÓN: La Autora

RESUMEN DE LA INVERSIÓN

Aquí se ha resumido y se ha clasificado en activos fijos, activos diferidos y capital de trabajo,

CUADRO N°53

DETALLES		
ACTIVOS FIJOS		
Maquinaria y equipos	2.224,50	
Herramientas	480,40	
Equipo de computo	2.600,00	
Equipo de oficina	360,00	
Vehículo	20.000,00	
Muebles y encerres	1.490,00	
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS		24.930,40
ACTIVOS DIFERIDOS		
Constitución de la empresa	800	
Línea telefónica	100,00	
Estudio de Mercado	2.000,00	
Permiso de funcionamiento	350	
Marcas y patentes	100	
TOTA DE ACTIVOS DIFERIDOS		3.350,00
CAPITAL DE TRABAJO		
Materia prima directa	1.498,00	
Mano de obra directa	1651,06	
Mano de obra indirecta	597,42	
Servicios básicos	97,00	
Arriendo	400,00	
Suministros de oficina	186,45	
Indumentaria	205,00	
Suministros de aseo y Limpieza	87,60	
Combustibles y Lubricantes	207,00	
Publicidad y propaganda	100,00	
Sueldos y salarios	1611,80	
TOTAL DE CAPITAL DE TRABAJO		6641,33
TOTAL DE LA INVERSIÓN		34.921,73

Fuente: Cuadros N°39, 40,52.

Elaborado por: La Autora

Financiamiento

a. Financiamiento Interno

Para poder poner en marcha el proyecto se requerirá de una inversión aproximada de \$ 34.921.73 de los cuales el 60 % es con capital propio de la autora del Negocio, es decir 20.961.73 como se muestra a Continuación:

CUADRO N°54

FUENTE	MONTO	PORCENTAJE
JEANINA GUERRERO	20.961.73	60%
TOTAL	20.961.73	60%

Elaboración: La Autora

b. Financiamiento Externo

Luego de buscar algunas alternativas de financiamiento de acuerdo a la tasa de interés más conveniente, se ha decidido solicitar préstamo al Banco Nacional del Fomento con un periodo de tiempo de cinco años y una tasa del 11.26% El financiamiento externo que tendrá la inversión será del 40% que corresponde a 13.960 SD.

CUADRO N°55

FINANCIAMIENTO	VALOR	%
FUENTES INTERNAS	20.961.73	60%
FUENTES EXTERNAS	13.960,00	40%
TOTAL	34.921.73	100%

Fuente: Banco Nacional del Fomento

Elaboración: La Autora

AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO

Características del crédito

CUADRO N°56

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Institución	BNF
Línea de crédito	Productivo PYMES
Monto	13.960
Plazo del crédito	5 años
Tasa de interés	11,26%

Fuente: BNF

Elaborado por: Autora

CUADRO DE AMORTIZACIÓN

CUADRO N°57				
AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO				
CAPITAL:	13.960,00		PAGO:	SEMESTRAL
INTERÉS:	11,26%		Nº PAGOS	10
TIEMPO:	5	AÑOS		
SEMESTRES	CAPITAL	INTERÉS	DIVIDENDO	CAPITAL RED.
0				13.960,00
1	1.396,00	314,4	1.710,38	12.564,00
2	1.396,00	282,9	1.678,94	11.168,00
3	1.396,00	251,5	1.647,50	9.772,00
4	1.396,00	220,1	1.616,07	8.376,00
5	1.396,00	188,6	1.584,63	6.980,00
6	1.396,00	157,2	1.553,19	5.584,00
7	1.396,00	125,8	1.521,75	4.188,00
8	1.396,00	94,3	1.490,31	2.792,00
9	1.396,00	62,9	1.458,88	1.396,00
10	1.396,00	31,4	1.427,44	0,00
TOTAL	13.960,00	1.729,1	15.689,08	

Fuente: Banco Nacional del Fomento

Elaboración: La Autora

DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

El método de línea recta es la siguiente.

DEPRECIACIÓN = VALOR ACTUAL – VALOR RESIDUAL/ VIDA ÚTIL EN AÑOS

CUADRO N°58

DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS				
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN	VIDA ÚTIL	VALOR DE RESCATE
DEPRECIACIÓN HERRAMIENTAS	154,80	33%	3	17,02
DEPRECIACION MAQUINARIA Y EQUIPO	200,21	10%	10	1.112,25
DEPRECIACIÓN VEHÍCULO	4.000,00	20%	10	4.000,00
DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTO	577,81	33%	3	866,58
DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENCERES	134,10	10%	10	745,00
DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA	57,60	20%	5	72,00
TOTAL	5.124,52			6.812,85

Fuente: Cuadro N° 28,30,34,36, y 38.

Elaboración: La Autora

AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS.

CUADRO N° 59

AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS			
ESPECIFICACIÓN	VALOR TOTAL	VIDA ÚTIL	AMORTIZACIÓN
Permisos de funcionamiento	350,00	5 AÑOS	70,00
Gastos de constitución	800,00	5 AÑOS	160,00
Estudios del proyecto	2.000,00	5 AÑOS	400,00
Línea Telefónica	100,00	5 AÑOS	20,00
Marcas y patentes	100,00	5 AÑOS	20,00
Total	3.350		670,00

FUENTE: Cuadro 40

ELABORACIÓN: La Autora

ANÁLISIS DE COSTOS

2.2.1 Costo Total de Producción

a. Costo de Producción o Fabricación

En la empresa, los costos de producción para cada servicio, serán los rubros necesarios que la empresa debe incurrir para poder ofertar en el mercado los servicios considerados, mismos que servirán como base para fijar el precio de cada uno de ellos y determinar la relación costo beneficio.

En los siguientes cuadros se detalla los respectivos costos de producción

El proyecto se lo ha fijado para 5 años que es la vida económica de la empresa considerando una tasa de inflación del 3.46% para cada año.

COSTO DE OPERACIÓN

CUADRO N°60

COSTOS DE PRODUCCIÓN					
COSTO PRIMO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
MATERIA PRIMA DIRECTA	17.976,00	18.597,97	19.241,46	19.907,21	20.596,00
MANO DE OBRA DIRECTA	19.812,72	20498,24	21207,48	21941,26	22700,43
TOTAL DE COSTO PRIMO	37788,72	39096,21	40448,94	41848,47	43296,43
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION					
SERVICIOS BÁSICOS	1.164,00	1.204,27	1.245,94	1.289,05	1.333,65
SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA	1051,2	1.087,57	1.125,20	1.164,13	1.204,41
INDUMENTARIA DE PERSONAL	410	424,19	438,86	454,05	469,76
DEPRECIACIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPO	200,21	200,21	200,21	200,21	200,21
DEPRECIACIÓN DE HERRAMIENTAS	154,80	154,80	154,80	154,80	154,80
DEPRECIACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES	134,10	134,10	134,10	134,10	134,10
TOTAL COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	3.114,31	3.205,14	3.299,12	3.396,34	3.496,93
TOTAL GASTOS DE PRODUCCIÓN	40431,91	41813,93	43243,77	44723,07	46253,57
GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS					
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN					
SUELDOS Y SALARIOS	19341,6	20010,82	20703,19	21419,52	22160,64
ÚTILES DE OFICINA	2237,4	2.314,81	2.394,91	2.477,77	2.563,50
ARRIENDO	4800	4.966,08	5.137,91	5.315,68	5.499,60
DEPRECIACIÓN DE VEHÍCULO	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.000,00
DEPRECIACIÓN DEL EQUIPO DE COMPUTO	577,81	577,81	577,81	577,81	577,81
DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE OFICINA	57,60	57,60	57,60	57,60	57,60
TOTAL DE COSTOS DE ADMINISTRACIÓN	31014,41	31927,12	32871,42	33848,38	34859,15
GASTOS DE VENTAS					
CONBUSTIBLES Y LUBRICANTES	2.884,00	2.983,79	3.087,03	3.193,84	3.304,34
PROPAGANDA Y PUBLICIDAD	1.200,00	1.241,52	1.284,48	1.328,92	1.374,90

TOTAL DE GASTOS DE VENTAS	4.084,00	4.225,31	4.371,50	4.522,76	4.679,24
GASTOS FINANCIEROS					
INTERESES DE CRÉDITO	345,82	345,82	345,82	345,82	345,82
TOTAL GASTOS DE FINANCIAMIENTO	345,82	345,82	345,82	345,82	345,82
OTROS GASTOS					
AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS	670,00	670,00	670,00	670,00	670,00
TOTAL DE OTROS GASTOS	670,00	670,00	670,00	670,00	670,00
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN	34921,73	36130,02	37380,12	38673,47	40011,57
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	75.353,64	77.943,95	80.623,89	83.396,55	86.265,14

Fuente: Cuadro N°53 al N°59.

Elaboración: La Autora

CUADRO Nº 61

PRESUPUESTO GENERAL DE OPERACIONES

GASTOS DE PRODUCCION	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
COSTO PRIMO	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE
MATERIA PRIMA DIRECTA		17976,00		18.597,97		19.241,46		19.907,21		20.596,00
MANO DE OBRA DIRECTA		19.812,72		20498,24		21207,48		21941,26		22700,43
TOTAL DE COSTO PRIMO		37788,72		39096,21		40448,94		41848,47		43296,43
COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	40431,91		41813,93		43243,77		44723,07		46253,57	
SERVICIOS BASICOS		1.164,00		1.204,27		1.245,94		1.289,05		1.333,65
SUMINITROS DE ASEO Y LIMPIEZA	1051,20		1.087,57		1.125,20		1.164,13		1.204,41	
INDUMENTARIA DE PERSONAL	410,00		424,19		438,86		454,05		469,76	
DEPRECIACION DE MAQUINARIA Y EQUIPO	200,21		200,21		200,21		200,21		200,21	
DEPRECIACION DE HERRAMIENTAS	207,16		207,16		207,16		207,16		207,16	
DEPRECIACION DE MUEBLES Y ENCERES	134,10		134,10		134,10		134,10		134,10	
TOTAL COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	1.847,87	1.164,00	1.898,43	1.204,27	1.950,73	1.245,94	2.004,85	1.289,05	2.060,84	1.333,65
TOTAL GASTOS DE PRODUCCION	39.082,23		41.987,50		43.957,62		46.103,04		48.323,79	
GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS										
GASTOS DE ADMINISTRACION										
SUELDOS Y SALARIOS	19341,6		20010,82		20703,19		21419,52		22160,64	
UTILES DE OFICINA		2.237,40		2.314,81		2.394,91		2.477,77		2.563,50
ARRIENDO	4.800,00		4.966,08		5.137,91		5.315,68		5.499,60	
DEPRECIACION DEL VEHICULO	3.200,00		3.200,00		3.200,00		3.200,00		3.200,00	

DEPRECIACIÓN DEL EQUIPO DE COMPUTO	577,81		577,81		577,81		577,81		577,81	
DEPRECIACIÓN DE EQUIPO DE OFICINA	57,60		57,60		57,60		57,60		57,60	
TOTAL DE COSTOS DE ADMINISTRACION	27977,01	2.237,40	28812,31	2314,81	29676,51	2394,91	30570,61	2477,77	31495,65	2.563,50
TOTAL DE COSTOS DE ADMINISTRACION	30.214,41		31127,12		32071,42		33048,38		34.059,15	
GASTOS DE VENTAS										
CONBUSTIBLES Y LUBRICANTES		2.884,00		2.983,79		3.087,03		3.193,84		3.304,34
PROPAGANDA Y PUBLICIDAD	1200,00		1.241,52		1.287,08		1.334,32		1.383,29	
TOTAL DE GASTOS DE VENTAS	1200,00	2884,00	1241,52	2983,79	1284,48	3087,03	1328,92	3193,84	1374,90	3.304,34
TOTAL DE GASTOS DE VENTAS	4.084,00		4.225,31		4.371,50		4.522,76		4.679,24	
GASTOS FINANCIEROS										
INTERESES DE CREDITO	345,82		345,82		345,82		345,82		345,82	
TOTAL GASTOS DE FINANCIAMIENTO	345,82		345,82		345,82		345,82		345,82	
OTROS GASTOS										
AMORTIZACION DE ACTIVOS DIFERIDOS	670,00		670		670		670		670	
TOTAL DE OTROS GASTOS	670		670		670		670		670	
TOTAL DE GASTOS DE OPERACIÓN	34921,73	42.355,76	36130,02	45.387,67	37380,12	47.488,83	38673,47	49.769,80	40011,57	52.130,80
COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN	77.277,49		81.517,69		84.868,95		88.443,27		92.142,37	

Fuente: Cuadro N°60

Elaboración: La Auto

COSTO UNITARIO DE PRODUCCIÓN

Luego de analizar los costos de producción se procede a determinar el costo unitario de producción el cual resulta de la relación existente entre el costo total y el número de unidades producidas durante el periodo.

En este caso el costo se lo ha determinado por el servicio por metro cuadrado dándonos como resultado lo siguiente:

$$\text{Costo del Servicio} = \frac{\text{Costo Total}}{\text{Unidades producidas}}$$
$$\text{Costo del Servicio} = \frac{77.277,49}{210.840}$$

$$\text{Costo del Servicio} = \$ 0,37$$

En el siguiente cuadro se determina el costo para los 5 años de vida útil del proyecto.

CUADRO N°62

COSTO UNITARIO			
AÑO	M ² DE PRODUCCIÓN	COSTO TOTAL	COSTO UNITARIO
1	210.840	77.277,49	0,37
2	221.382	81.517,69	0,36
3	232.451	84.868,95	0,36
4	244.073	88.443,27	0,36
5	256.276	92.142,37	0,35

Fuente: Cuadro 61

Elaboración: La autora

3.3 ESTABLECIMIENTOS DE INGRESOS

Los ingresos son los incrementos patrimoniales correspondientes a un período dado, por las ventas realizadas una vez puesto en marcha el proyecto. Los costos son los valores de los recursos reales o financieros utilizados para la producción de un bien o la prestación de un servicio.

a. Determinación del precio de venta

Fórmula:

P.V.P=Costo unitario + Margen de utilidad

MU= 30%

PVP = CT + MU

PVP = 0,37 + 30%

PVP = 0.48 centavos por metro cuadrado

CUADRO N°63

AÑO	M² DE PRODUCCIÓN	COSTO TOTAL	PRECIO DE VENTA
1	210.840	77.277,49	0.48
2	221.382	81.517,69	0,48
3	232.451	84.868,95	0,47
4	244.073	88.443,27	0,47
5	256.276	92.142,37	0,46

Fuente: Cuadro 62

Elaboración: La autora

b. Establecimientos de Ingresos

Ingresos que genera el proyecto corresponde básicamente a la venta de la producción. Para determinar los ingresos se multiplica el precio de venta al público por los m² de producción lo que nos da como resultado un total de ingresos para el primer año de 101.203 en el siguiente cuadro se puede observar cómo se determinó los ingresos.

CUADRO N° 64

INGRESOS					
AÑO	M ² DE PRODUCCIÓN	COSTO TOTAL	COSTO UNITARIO	PRECIO DE VENTA	INGRESOS TOTALES
1	210.840	77.277,49	0,37	0.48	101,203
2	221.382	81.517,69	0,36	0,48	106,263
3	232.451	84.868,95	0,36	0,47	109,252
4	244.073	88.443,27	0,36	0,47	114,714
5	256.276	92.142,37	0,35	0,46	117,887

Fuente: Cuadro N° 62 Y 63

Elaboración: La autora

PRESUPUESTO PROYECTADO

ESTADO DE PÈRDIDAS Y GANANCIAS

El estado de resultado o estado de pérdidas y ganancias es un documento contable que muestra detalladamente y ordenadamente la utilidad o pérdida del ejercicio.

La primera parte consiste en analizar todos los elementos que entran en la compra-venta de mercancía hasta determinar la utilidad o pérdida del ejercicio en ventas. Esto quiere decir la diferencia entre el precio de costo y de venta de las mercancías vendidas.

CUADRO N° 65

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
VENTAS	\$101,203,00	\$106,263,00	\$109,252,00	\$114,714,00	\$117,887,00
VALOR DE RESCATE					\$ 6.817,24
TOTAL INGRESOS	\$101.203.00	\$106.263,00	\$109.252,00	\$114.714,00	\$117.886,00
EGRESOS					
COSTOS DE PRODUCCIÓN	\$40431,91	\$41813,93	\$43243,77	\$44723,07	\$46253,57
COSTOS DE OPERACIÓN	\$34921,73	\$36130,02	\$37380,12	\$38673,47	\$40011,57
TOTAL DE EGRESOS	\$77.277,49	\$81.517,69	\$84.868,95	\$88.443,27	\$92.142,37
UTILIDAD OPERATIVA	\$26.095,98	\$27.370,66	\$27.992,15	\$29.688,13	\$30.631,83
15% UTILIDAD A TRABAJADORES	\$3.914,40	\$4.105,60	\$4.198,82	\$4.453,22	\$4.594,77
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA RENTA	\$22.181,58	\$23.265,06	\$23.793,33	\$25.234,91	\$26.037,06
25% DE IMPUESTO A LA RENTA	\$5.545,40	\$5.816,27	\$5.948,33	\$6.308,73	\$6.509,26
UTILIDAD. ANTES DE RESERVA LEGAL	\$16.636,19	\$17.448,80	\$17.845,00	\$18.926,18	\$19.527,79
10% DE RESERVA LEGAL	\$1.663,62	\$1.744,88	\$1.784,50	\$1.892,62	\$1.952,78
UTILIDAD NETA	\$14.972,57	\$15.703,92	\$16.060,50	\$17.033,56	\$17.575,01

Fuente: Cuadro N°64

Elaboración: La Autora

3.6 DETERMINACIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

Es útil que el empresario calcule el punto de equilibrio, que es la cantidad mínima de ventas que se necesitan para la supervivencia de la empresa. Cuando se calcula el punto de equilibrio a menudo resulta evidente que el negocio no es factible.

En función de Ventas: del año 1

$$P.E = \frac{COSTO FIJO TOTAL}{1 - \frac{COSTO VARIABLE TOTAL}{VENTAS TOTALES}}$$

$$P.E = \frac{34.921.73}{1 - \frac{42355,78}{111.745.20}}$$

$$P.E = \frac{34.921.73}{0.58}$$

$$P.E = 57.908,13$$

En función de la Capacidad instalada: año 1

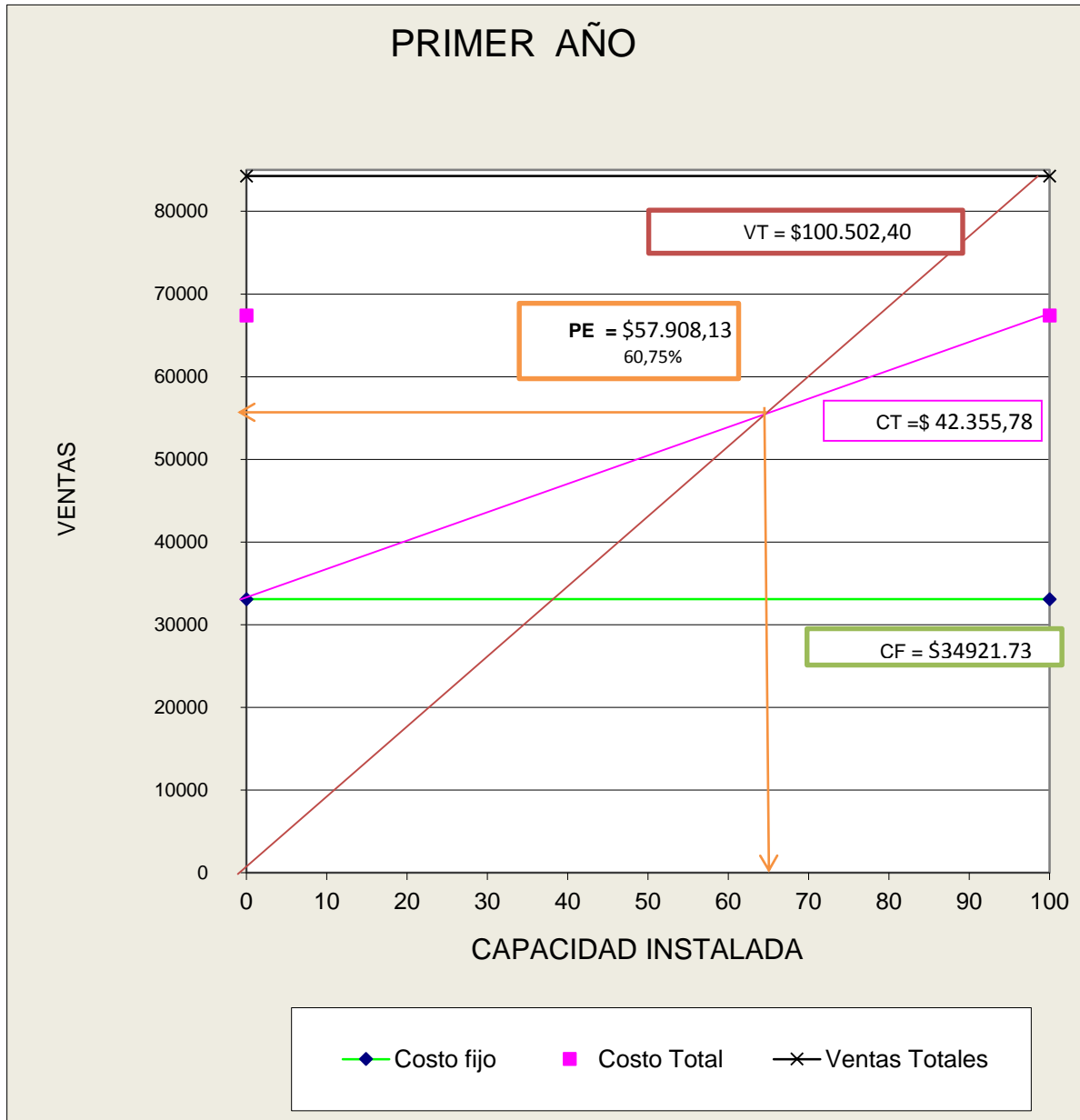
$$P.E = \frac{COSTO FIJO TOTAL}{VENTAS TOTALES - COSTO VARIABLE} \times 100$$

$$P.E = \frac{34.921.73}{111.745.20 - 42355,78} \times 100$$

$$P.E = \frac{34.921.73}{58.146,68} \times 100$$

$$P.E = 60,75\%$$

GRAFICO N° 21
PUNTO DE EQUILIBRIO
EN FUNCIÓN DE LAS VENTAS Y CAPACIDAD INSTALADA



ANÁLISIS: el punto de equilibrio se produce cuando la empresa “E&P”, para el primer año debe trabajar con una capacidad de 60,75% y sus ingresos por venta del servicio alcanzan los \$57.908,13 en este punto la empresa no gana ni pierde.

En función de Ventas: del año 5

$$P.E = \frac{COSTO FIJO TOTAL}{1 - \frac{COSTO VARIABLE TOTAL}{VENTAS TOTALES}}$$

$$P.E = \frac{40.011.57}{1 - \frac{52.130,80}{117.886.96}}$$

$$P.E = \frac{40.011.57}{0,5600}$$

$$P.E = \$ 70.613,53$$

En función de la Capacidad instalada: año 5

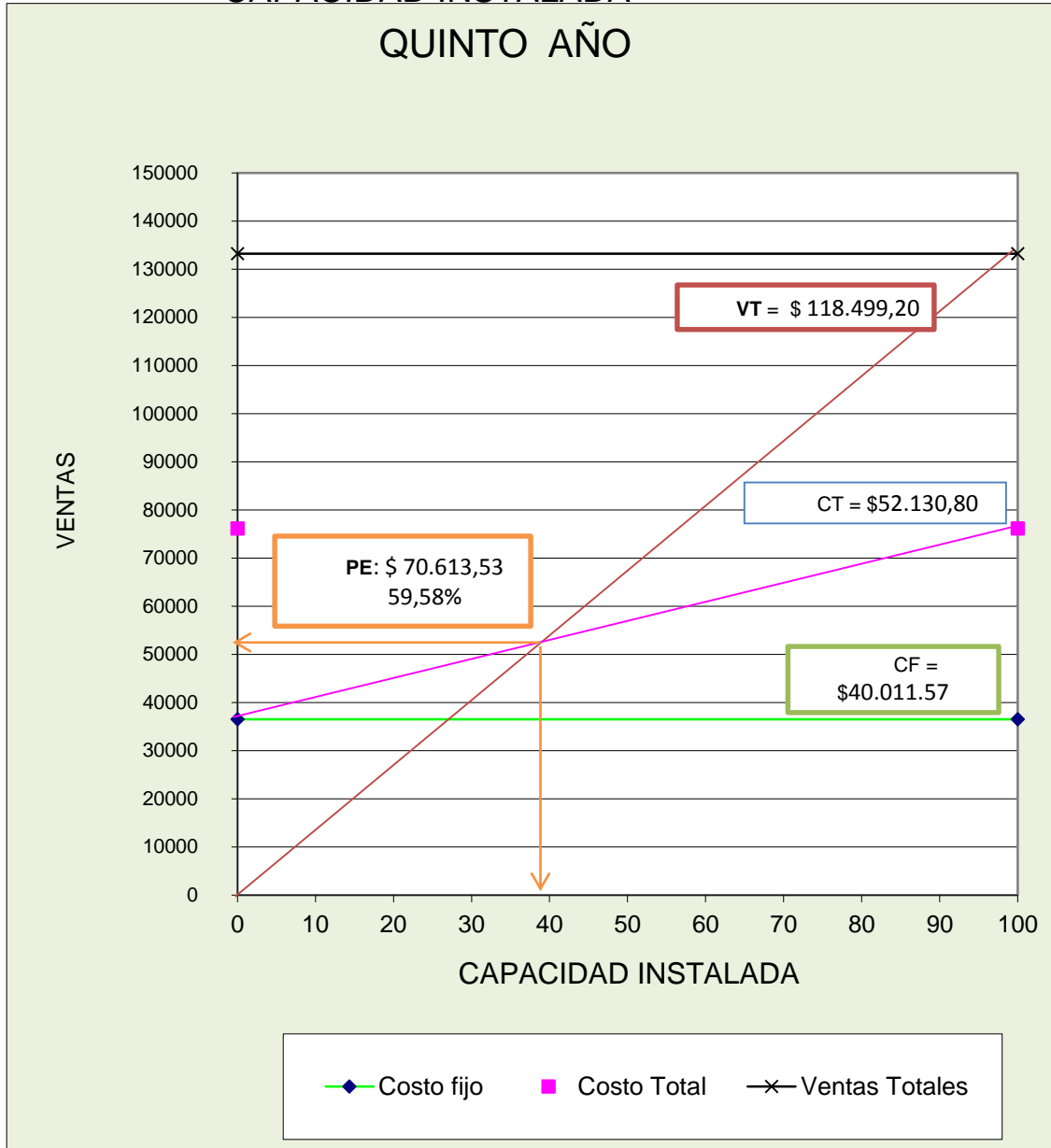
$$P.E = \frac{COSTO FIJO TOTAL}{VENTAS TOTALES - COSTO VARIABLE} \times 100$$

$$P.E = \frac{40.011.57}{117.886.96 - 52.130,80} \times 100$$

$$P.E = \frac{40.011.57}{66.368,40} \times 100$$

$$P.E = 59,58\%$$

GRAFICO Nº 22
PUNTO DE EQUILIBRIO
EN FUNCIÓN DE LAS VENTAS Y
CAPACIDAD INSTALADA



ELABORACION: La Autora

ANÁLISIS: el punto de equilibrio para el quinto año de la empresa “E&P”, deberá trabajar con una capacidad de 59,58% y sus ingresos por venta del producto alcanzan los \$ 70.613,53. En este punto la empresa no gana ni pierde.

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

EVALUACIÓN FINANCIERA

La Evaluación Financiera de Proyectos es el proceso mediante el cual una vez definida la inversión inicial, los beneficios futuros y los costos durante la etapa de operación, permite determinar la rentabilidad de un proyecto

Flujo de Caja

Representa la diferencia entre los ingresos y los egresos los flujos de caja inciden directamente en la capacidad de la empresa para pagar deudas o comprar activos.

CUADRO Nº 66

FLUJO DE CAJA						
DESCRIPCIÓN	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CAJA INICIAL	\$ 0,00	\$ 0,00	\$13.449,89	\$18.781,73	\$26.877,29	\$36.245,73
VENTAS	\$ 0,00	\$101,203	\$106,263	\$109,252	\$114.714	\$117.886
CRÉDITO BANCO	\$13.960,00					
APORTES DE LOS SOCIOS	\$20961,73					
VALOR DE RESACATE						\$6.812,85
TOTAL DE INGRESOS	\$ 34.921,73	\$101.203	\$119.712,89	\$ 128.033,73	\$ 141.591,29	\$ 160.944,58
EGRESOS						
ACTIVO FIJO	\$24.930,40					
ACTIVO DIFERIDO	\$ 3.350,00					
CAPITAL DE TRABAJO	\$6.641,33					
COSTOS DE PRODUCCIÓN Y OPERACIÓN		77.277,49	\$81.517,69	\$84.868,95	\$88.443,27	92.142,37
AMORTIZACION DE ACTIVO DIFERIDO		\$670	\$670	\$670	\$670	\$670
15% DE LA UTILIDAD DEL TRABAJADOR		\$3.914,40	\$4.105,60	\$4.198,82	\$4.453,22	\$4.594,77
25% IMPUESTO A LA RENTA		\$5.545,40	\$5.816,27	\$5.948,33	\$6.308,73	\$6.509,26
DEPRECIACIÓN		\$5.124,52	\$5.124,52	\$5.124,52	\$5.124,52	\$5.124,52
AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO		\$345,82	\$345,82	\$345,82	\$345,82	0
TOTAL DE EGRESOS	\$ 34.921,73	\$87.753,11	\$ 100.931,16	\$ 101.156,44	\$ 105.345,56	109.040,92
FLUJO DE CAJA	\$ 0,00	\$13.449,89	\$ 18.781,73	\$ 26.877,29	\$ 36.245,73	\$ 51.903,66

Fuente: Cuadro 60

Elaboración: La Autora

VALOR ACTUAL NETO

El Valor actual neto también conocido valor actualizado neto, cuyo acrónimo es VAN (en inglés NPV), es un criterio que plantea que el proyecto debe aceptarse si su valor actual es igual o superior a cero, donde VAN es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual.

CUADRO N°67
VALOR ACTUAL NETO

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR ACT.	VALOR ACTUALIZADO
		12%	
0	34.921,73		
1	13.449,89	0,892857	12.008,83
2	18.781,73	0,797194	14.972,68
3	26.877,29	0,711780	19.130,72
4	36.245,73	0,635518	23.034,82
5	51.903,66	0,567427	29.451,53
		SUMA	98.598,58
			34.921,73
			63.676,85

Fuente: Cuadro 66

Elaboración: La Autora

VAN = Sumatoria de Flujo Neto Actualizado – Inversión

VAN = \$ 98.598,58 – \$ 34.921,73

VAN = \$ 63.676,85

Criterio: El Valor Actual Neto del proyecto al finalizar su vida útil será de **\$63.676,85** Mismo que es mayor a cero, por lo tanto, quiere decir que la inversión es conveniente.

Tasa Interna de Retorno

Permite tomar la decisión sobre invertir o no en el proyecto representa la tasa de interés que genera el proyecto y representa también la máxima tasa de interés que podría pagarse por un préstamo que financie la inversión

TASA INTERNA DE RETORNO CUADRO N°68					
AÑO	FLUJO NETO	FACTOR 39%	VAN 1	FACTOR 40%	VAN 2
0	34.921,73				
1	13.449,89	0,515345	6931,33	0,510204	6862,19
2	18.781,73	0,369953	6948,36	0,364431	6844,65
3	26.877,29	0,265580	7138,07	0,260308	6996,38
4	36.245,73	0,190653	6910,37	0,185934	6739,33
5	51.903,66	0,136865	7103,81	0,132810	6893,34
SUMAN			35031,94		34335,89
			110,21		-585,84

Fuente: Cuadro 67

Elaboración: La Autora

TASA INTERNA DE RETORNO

$$\text{TIR} = T_m + D_t * \frac{\text{VAN Menor}}{\text{VAN Menor} - \text{VAN Mayor}}$$

$$\text{TIR} = 39 + 1 * \frac{110,21}{110,21 - (-585,84)}$$

$$\text{TIR} = 39 + 1 * \frac{110,21}{696,05}$$

$$\text{TIR} = 40\%$$

Criterio: Como se puede observar la TIR para el inversionista es del 40% la cual es mayor que el costo de oportunidad lo que significa que el proyecto es rentable.

Relación beneficio costo

Es un indicador que permite conocer en unidades monetarias el rendimiento que se espera de una inversión, indica el rendimiento por cada unidad monetaria invertida

CUADRO Nº 69

RELACIÓN BENEFICIO COSTO						
AÑOS	COSTO ORIGINAL	FACTOR 12%	COSTO ACTUALIZADO	INGRESOS ORIGINALES	FACTOR 12%	INGRESOS ACTUALIZADO
1	77277,49	0,0769231	5944,42	101.203,00	0,076923	7784,85
2	81517,69	0,0059172	482,35	106.263,00	0,005917	628,78
3	84868,95	0,0004552	38,63	109.252,00	0,000455	49,73
4	88443,27	0,0000350	3,10	114.714,00	0,000035	4,02
5	92142,37	0,0000027	0,25	117.886,00	0,000003	0,32
TOTAL			6468,75			8467,68

Fuente: Cuadro 66

Elaboración: La Autora

$$RBC = \frac{\sum \text{Ingreso Actualizado}}{\sum \text{Egresos Actualizado}}$$

$$RBC = \frac{\$8467,68}{\$6468,75}$$

$$RBC = \$ 1,31$$

Criterio: La relación beneficio Costo del proyecto es de \$1,31 lo que quiere decir, que por cada dólar que se invierta se obtendrá un beneficio de 0.31centavos.

Periodo de Recuperación del Capital

El periodo de recuperación del capital se refiere al tiempo que se recuperara la inversión

CUADRO Nº 70

PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL		
AÑO		Flujo Neto
0	34.921,73	
1		13449,89
2		18781,73
3		26877,29
4		36245,73
5		51903,66
	Flujo acumulado	147.258,30

Fuente: Cuadro 66

Elaboración: La Autora

P. R. C. = FÓRMULA:

$$\text{P.R.C.} = \frac{\text{SUMATORIA DEL FLUJO NETO} - \text{INVERSIÓN}}{\text{FLUJO AÑO QUE SUP. INV. (Último año)}}$$

$$\text{P. R. C.} = 2 + \frac{147.258,30 - 34.921,73}{51.903,66}$$

$$\text{P. R. C.} = 2 + \frac{112.330,57}{51.903,66}$$

$$\text{P. R. C.} = 2.84$$

- 2 años
- 0,84X 12= 10 meses
- 0,56X 30= 16 días

Criterio: Al determinar el P.R.C. se puede establecer que la inversión se recuperará en el año segundo al décimo mes y al dieciseisavo día.

Análisis de Sensibilidad

Se denomina análisis de sensibilidad al procedimiento por medio del cual se puede determinar cuánto se afecta (que tan sensible es) la TIR ante cambios en determinadas variables del proyecto. **Criterios del Análisis de**

Sensibilidad

- Si el coeficiente es > 1 el proyecto es sensible
- Si el coeficiente es < 1 el proyecto no es sensible
- Si el coeficiente es $= 1$ no hay efectos sobre el proyecto

Cuadro N°71

SENSIBILIDAD CON EL 10% DE INCREMENTO EN LOS COSTOS								
ANOS	COSTO TOTAL ORIGINAL PRESUPUESTOS	COSTO INCREMENTADO 10%	INGRESO ORIGINAL O TOTAL VENTAS	FLUJO NETO	FACTOR ACT. 12%	VAN 1	FACTOR ACT. 13%	VAN 2
1	77277,49	85005,24	101203,00	16197,76	0,892857	14462,29	0,884956	14334,30
2	81517,69	89669,46	106263,00	16593,54	0,797194	13228,27	0,783147	12995,18
3	84868,95	93355,85	109252,00	15896,16	0,711780	11314,57	0,693050	11016,83
4	88443,27	97287,60	114714,00	17426,40	0,635518	11074,79	0,613319	10687,94
5	92142,37	101356,61	117886,00	16529,39	0,567427	9379,22	0,542760	8971,49
TOTAL						59459,14		58005,74
					VAN 1=	24537,41	VAN 2=	23084,01

NUEVA TIR

$$NTIR = Tm + Dt \left(\frac{VAN_{Menor}}{VAN_{Menor} - VAN_{Mayor}} \right)$$

$$NTIR = 10 + 1 \left(\frac{24537.41}{24537.41 - (23084.01)} \right)$$

$$NTIR = 28.88$$

TIR DEL PROYECTO = 40%

DIFERENCIA DE TIR

$$Dif. Tir. = TIR. proy. - NuevaTIR$$

$$Dif. Tir. 40\% - 28.88\%$$

$$Dif. Tir. = 11.12\%$$

PORCENTAJE DE VARIACIÓN

$$\%Var. = \left(\frac{Dif. TIR}{TIR_{proy.}} \right) \times 100$$

$$\%Var. = \left(\frac{11.12}{40} \right) \times 100$$

$$\%Var. = 27.79\%$$

SENSIBILIDAD

$$Sensibilidad = \frac{\% Var.}{NuevaTIR}$$

$$Sensibilidad = \frac{27.79\%}{27.79\%}$$

$$Sensibilidad = 0.96$$

CUADRO N° 72

SENSIBILIDAD CON EL 9% DE DISMINUCIÓN EN LOS INGRESOS

ANOS	COSTO TOTAL ORIGINAL PRESUPUESTOS	INGRESO ORIGINAL O TOTAL VENTAS	INGRESO ORIGINAL ACTUAL 9%	FLUJO NETO	FACTOR ACTUAL 16%	VAN 1	FACTOR ACTUAL 17%	VAN 2
1	77277,49	101203,00	92094,73	14817,24	0,862069	12773,48	0,854701	12664,31
2	81517,69	106263,00	96699,33	15181,64	0,743163	11282,43	0,730514	11090,39
3	84868,95	109252,00	99419,32	14550,37	0,640658	9321,81	0,624371	9084,82
4	88443,27	114714,00	104389,74	15946,47	0,552291	8807,09	0,533650	8509,83
5	92142,37	117886,00	107276,26	15133,89	0,476113	7205,44	0,456111	6902,74
TOTAL						49390,26		48252,09
					VAN 1=	14468,53	VAN 2=	13330,36

NUEVA TIR

$$NTIR = Tm + Dt \left(\frac{VAN_{Menor}}{VAN_{Menor} - VAN_{Mayor}} \right)$$

$$NTIR = 16 + 1 \left(\frac{14468.53}{14468.53 - (13330.36)} \right)$$

NTIR = 28.71%

TIR DEL PROYECTO = 40 %

DIFERENCIA DE TIR

$$Dif. Tir. = TIR_{proy.} - NuevaTIR$$

$$Dif. Tir. = 40\% - 28.71\%$$

$$Dif. Tir. = 11.29\%$$

PORCENTAJE DE VARIACIÓN

$$\%Var. = \left(\frac{Dif. TIR}{TIR_{proy.}} \right) \times 100$$

$$\%Var. = \left(\frac{11.29}{40} \right) \times 100$$

$$\%Var. = 28.22\%$$

SENSIBILIDAD

$$Sensibilidad = \frac{\% Var.}{NuevaTIR}$$

$$Sensibilidad = \frac{28.22\%}{40\%}$$

$$Sensibilidad = 0.98$$

h) CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio de factibilidad del presente proyecto, se tiene información necesaria y suficiente que permite llegar a las siguientes conclusiones:

- Este estudio de investigación minucioso nos ha permitido llegar a concluir que existe una demanda insatisfecha, y a la vez detectar las necesidades de los usuarios del servicio.
- El monto de la inversión antes de arrancar el proyecto es de: \$ 34.921,73 de los cuales \$ 13.960,00 corresponde al financiamiento a largo plazo que significa un 40%, mientras que el 60% corresponde a capital aportado que es: \$ 20.961,73.
- El flujo neto de caja en el primer año sería de \$ 13.449,89 y para el último año será de \$ 51.903,66
- El Valor Actual Neto (VAN) asciende a \$63.676,85 lo que significa que es mayor a 0 y que su rendimiento es superior a su costo de capital, es decir la posibilidad de que el emprendimiento genere un flujo de caja suficiente para cubrir la inversión inicial por lo que se convertirá en un proyecto muy atractivo.
- La Relación Beneficio Costo que el proyecto generará es de \$1,31 por cada dólar invertido, es decir que es recomendable para nuestro proyecto.
- La Tasa Interna de Retorno que nos indica la rentabilidad global del capital invertido, asciende a 40% es decir que el retorno del proyecto

es suficiente para compensar el costo de oportunidad del dinero.

- El tiempo de recuperación de la inversión es aproximadamente de 2 años, 10 meses y 16 días se puede manifestar que el negocio en este tiempo ofrecerá simultáneamente la mayor liquidez para recuperar la inversión.
- El análisis de sensibilidad soporta un incremento del 10 % en los costos y una disminución de 9 % en los ingresos. Esto nos indica que el proyecto no sufre ninguna sensibilidad ante los cambios en las variables analizadas.

i) RECOMENDACIONES

Para mejor aprovechamiento de los recursos que conlleven a la creación de la empresa de servicios de limpieza, se plantea las siguientes recomendaciones:

- Considerar por parte de los inversionistas privados el presente estudio, puesto que garantiza una rentabilidad.
- En vista de que el VAN, la Tasa Interna de Retorno, la Relación Costo Beneficio y la sensibilidad del proyecto son favorables, se recomienda a las personas con deseo de invertir acoger esta propuesta de negocio, y a las entidades de crédito, tanto públicas como privadas, la financiación del proyecto sin poner demasiados obstáculos a quienes deseen invertir.
- Siendo los usuarios la meta y enfoque en las operaciones de producción, no se debe descuidar el percibir sus necesidades y hábitos y que se debe utilizar los recursos disponibles para incorporar al servicio las características y apariencias que atraigan al consumidor.
- Implementar una estrategia de publicidad de información que induzca a los clientes potenciales al uso de la empresa de servicios de limpieza, con mayor frecuencia.

- Se recomienda registrar la marca y el diseño de la empresa de servicios de limpieza, con el objeto de evitar imitaciones.

j) BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- BACA Urbina Gabriel, Evaluación de proyectos, quinta edición
- CHIAVENATO Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Novena edición, México, 2011
- LARA D. Byron, Como elaborar proyectos de inversión paso a paso.
- NASSIR Sapag Chain, Proyectos de inversión formulación y evaluación, segunda edición Pearson Educación, Chile 2011
- MÔNICA Ramos González. Evaluación de proyectos, Parte dos
- PASACA MANUEL, Formulación y evaluación de proyectos de inversión

PAGINAS DE INTERNET

- [http:// www.gestiopolis.com /elementos de-un-proyecto-de-inversión//htm](http://www.gestiopolis.com/elementos-de-un-proyecto-de-inversión//htm)
- <http://www.scribd.com/doc/22577909/-proyecto-de-inversion>
- <http://es.scribd.com/doc/41407327/Manual-de-Funciones>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Valor_actual_netto
- <http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-tipos.html>
- <http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-tipos.html>
- <http://www.mintur.gob.ve/descargas/normacovenin.pdf>
- <http://www.mintur.gob.ve/descargas/normacovenin.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos62/historia-hoteleria/historia-hoteleria.shtml>
- www.asogopal.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=15

k) ANEXOS

ANEXO N° 1

FICHA RESUMEN DEL PROYECTO

a. TITULO

“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA”

b. PROBLEMÁTICA

En el Ecuador los problemas económicos vienen desde décadas anteriores, el crecimiento económico del país ha sido limitado, nuestro país vive una crisis estructural debido al agotamiento de un estilo de crecimiento que, históricamente, ha venido generando graves desequilibrios en la economía, la sociedad y el sistema político nacional.

Sus manifestaciones principales son: Desequilibrio en la balanza de pagos, déficit fiscal, falta de recursos crediticios por una deuda externa creciente y graves efectos sociales en las condiciones de vida de la población.

Con todos estos antecedentes y más aun los que actualmente nos afecta por las malas políticas tomadas por los gobiernos de turno como el salvataje bancario frente a la crisis del sistema financiero, por lo que el estado tuvo que hacerse cargo de los bancos quebrados y que hoy prácticamente el 60% del sistema financiero es estatal.

Con respecto a la deuda interna y externa alcanzó 1.900 millones de dólares, lo que corresponde más o menos al 53% del presupuesto de operación del

Estado, esto trae consigo una profunda crisis económica de la que han intentado huir más de un millón de personas. Emigrantes que abandonaron sus escasas posesiones, familias y amigos en busca de un futuro mejor (principalmente hacia EE.UU. y países de la Comunidad Europea - España e Italia-).

Ecuador sigue y está sumido en una profunda crisis no solo económica si no social y política. Actualmente la económica ecuatoriana enfrenta inflación y una muy baja tasa de crecimiento económico que ha llevado a que su gente tenga un salario muy bajo y bajos índices de educación hacen de este país un lugar no indicado para invertir.

La falta de políticas de gobierno se traduce en inestabilidad, que no solo se extiende a todos los niveles, sino que ha afectado con particular fuerza a los gobiernos nacionales. Desde años atrás habido una serie de sucesiones presidenciales y que cada uno de estos gobiernos emplean sus políticas de conveniencia o a favor de grandes grupos económicos e incluso de persona, así mismo la falta de apoyo y el poco control de los precios fijados por el Gobierno, la legalización de siembras ilegales, la falta de sanciones a los intermediarios, la exclusión de los pequeños campesinos de los subsidios de la urea y hasta la reducida intervención para que se entreguen créditos que mejoren la productividad y también el Gobierno no ha implementado un sistema de comercialización, que les garantice vender toda su producción y al precio oficial.

Las personas, junto con sus conocimientos y habilidades intelectuales, se convierten en la base principal de las empresas pero la incorrecta aplicación de las fases de administración del personal ha creado una baja productividad,

escaso desarrollo y aprovechamiento de las potencialidades del personal el cual ha limitado el desarrollo de las empresas. Además las organizaciones no logran que tanto las relaciones establecidas entre la dirección y el personal, como la satisfacción en el trabajo y las oportunidades de progreso del trabajador, sean desarrolladas y mantenidas, conciliando los intereses de ambas partes. La mayor parte de microempresas no brindan capacitación al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones que se le asignan, y de esa manera producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

La falta de financiamiento

La falta de centros de investigación es evidente, no se ha desarrollado porque los centros universitarios no sustentan su desarrollo en su aplicación, es por eso que mientras la investigación no sea una política de estado y se vea en ella como uno de los mecanismos para salir del subdesarrollo mediante la complementación de los intereses científicos, las necesidades de una sociedad y las exigencias del sector productivo nunca se logrará el surgimiento de una generación de investigadores, es así que ni siquiera hay presupuesto para programar investigación y desarrollo mucho menos para ejecutarla, esto contribuye no solo a la fuga de personal altamente calificado sino al estancamiento del desarrollo tecnológico en el país. Con la falta de presupuesto para la investigación y desarrollo serán muchas las instituciones y profesionales afectados que se encuentran en el proceso de formación de alto nivel.

Los servicios de limpieza se han convertido en una necesidad básica, para las instituciones; los mismos que requieren de estos servicios porque les es muy costoso contratar personal fijo, sobre todo con las nuevas reglamentaciones y leyes de contratación.

Habría que indicar que las oportunidades de negocio con mejor probabilidad de éxito son aquellas enfocadas a cubrir necesidades básicas.

Es así que con el objeto de dar solución a los problemas mencionados se ha creído conveniente **“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA”**; cuyo concepto plantea la prestación de servicios de calidad más allá de un simple lavado o limpieza de las oficinas, y sanitario, sino, que incluirá un trato cordial, buena presencia y calidad humana, siendo esta la solución para las Instituciones, ya que pueden ahorrarse dinero y realizar el proceso de limpieza de una manera adecuada y correcta buscando identificar oportunidades de negocio y aportar una herramienta valiosa en pro del microempresario contribuyendo a la creación de plazas de trabajo y con ello a la disminución de las tasas de desempleo y pobreza

c. JUSTIFICACIÓN

ACADÉMICA

Como estudiante universitario y futuro profesional es de responsabilidad coadyuvar en el desarrollo provincial y nacional, para esto nos permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio; es así que se desarrollara el presente proyecto como requisito fundamental para

aprobar el noveno módulo de administración de empresas para lo cual se propone el presente estudio teórico práctico.

ECONÓMICO.

Los jóvenes como futuros profesionales del país estamos en la obligación de crear propuestas de carácter productivas sobre todo en las comunidades, por ende Este estudio tendrá como finalidad conocer si es factible económicamente o no la apertura de una empresa de Servicios de Limpieza en el Cantón Catamayo, debido a que las empresas no solo deben buscar la excelencia, innovación y el mejor servicio para sus clientes.

La posible apertura de este proyecto de inversión traerá consigo un crecimiento económico para los inversionistas y una mejor calidad de vida para sus habitantes.

SOCIAL

Como parte de la sociedad económicamente activa debemos contribuir en el desarrollo y adelanto del país para lo cual se propone La implementación de una Empresa de Servicios de Limpieza para la Instituciones Públicas y Privadas en el Cantón Catamayo, Provincia de Loja se justificando a nivel social por poseer nuevas alternativas de transformación, generando empleos directos e indirectos, lo que permitirá mejorar el nivel de vida de sus habitantes, así como también crear un mayor desarrollo económico.

POLÍTICO

Conocedores del actual régimen político gubernamental ha dado importancia a propuestas nuevas e innovadoras de inversión a través de los diferentes organismos lo cual nos permite emprender en un negocio que sea rentable y que ayude a la economía de nuestro país.

AMBIENTAL

En cuanto al aspecto ambiental, se ayudará a mantener un ambiente saludable y libre de microorganismos es esencial para cualquier tipo de negocio, empresa o institución, lo que contribuye en gran parte a prevenir cierto tipo de enfermedades profesionales ocasionadas por la propagación de bacterias que se encuentran libres en el ambiente dando lugar al cumplimiento con la responsabilidad social empresarial.

d. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Definir la incidencia que tendrá la creación de una empresa que oferte servicios de limpieza en los niveles de satisfacción de los miembros de las Instituciones del Cantón Catamayo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▲ Realizar un estudio de mercado para determinar la oferta y demanda sobre el uso de servicios de limpieza en el Cantón Catamayo.
- ▲ Determinar el estudio técnico en el que se obtendrá el tamaño, localización, la oferta y la demanda del proyecto de factibilidad.
- ▲ Realizar un estudio económico para determinar la inversión y financiamiento del proyecto, a través del análisis de costos e ingresos.
- ▲ Realizar la Evaluación financiera para determinar la factibilidad o no del proyecto a través de los instrumentos financieros como son el Valor Actual Neto(VAN), Tasa Interna de Retorno(TIR), Relación Beneficio Costo (R/BC), Periodo de Recuperación de Capital (PRC), ANALISIS DE SENSIBILIDAD (incremento de costos y disminución de ingresos).

ANEXO N° 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. ¿Contrata usted alguna empresa para que realice la limpieza de su empresa?

SI ()

NO ()

2. ¿De dónde proceden las empresas que les brindan el servicio de limpieza?

Catamayo ()

Otras Ciudades ()

3. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de limpieza que realizan en su empresa?

EXCELENTE ()

BUENO ()

MUY BUENO ()

REGULAR ()

4. ¿Cuántas veces por semana contrata los servicios de limpieza?

1 Vez ()

4 Veces ()

2 Veces ()

5 a más ()

2 Veces ()

5. ¿Cuántos metros cuadrados de limpieza contrata generalmente?

200 m² a 400 m² ()

601 m² a 800 m² ()

401 a 600 m² ()

más de 800 m² ()

6. ¿Qué valor pagan por el m² de limpieza?

2,00 Dólares ()

3,00 Dólares ()

4,00 Dólares ()

7. ¿Estaría de acuerdo con la creación de una empresa de servicios de limpieza en la Ciudad de Catamayo?

SI ()

No ()

8. ¿Qué aspectos consideran al momento de contratar los servicios de limpieza?

Calidad ()

Tiempo ()

9. ¿Qué días prefiere para la limpieza de su empresa?

Lunes a Viernes ()

Fines de semana ()

10. ¿En qué horarios le gustaría contratar nuestro servicio?

MAÑANA (08H00-10h00) ()

TARDE (13H00-15H00) ()

NOCHE (18H00-20H00) ()

11. ¿Qué medio de Comunicación es de su preferencia para informarse?

Televisión ()

Radio ()

Internet ()

12. ¿ Si usted manifestó televisión que canal es de su preferencia?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3

ENTREVISTA A LA GERENTE DE SERVILIMPIEZA MARIA RODRIGUEZ

¿Qué pautas ha seguido Servilimpieza para llegar a ser una empresa líder?

La clave, sin duda, es trabajar, trabajar y trabajar. Todas las mañanas nos levantamos con el objetivo de “pelear” tanto por nuestros clientes, con un buen servicio y una atención inmediata, como por nuestros trabajadores, a través de formación específica y campañas sociales concebidas para que se sientan parte importante de nuestra empresa.

¿Nos puede recordar qué servicios ofrece Servilimpieza?

Ofertamos todo tipo de servicios de limpieza y otros auxiliares, como jardinería, restauración ecológica de falsos techos, conserjería, camareras de piso, mantenimiento de centros deportivos, etc.

¿En qué Ciudades ofrece sus servicios?

Ofrecemos nuestros servicios en la mayoría de casos dentro y fuera de la ciudad de Loja y su provincia.

¿Cuántos metros cuadrados le contratan generalmente?

Generalmente nos contratan de 80m² a 100 m²

¿Cuánto cobra usted por metro cuadrado?

Por metro cuadrado cobramos en Instituciones 0,50 centavos y en hogares 0,30centavos

Gracias por su colaboración

INDICE

CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
a) TÍTULO.....	1
b) RESUMEN.....	2
c) INTRODUCCIÓN	6
d) REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
ESTUDIO TÉCNICO	22
ESTUDIO FINANCIERO	35
e) MATERIALES Y MÉTODOS.....	49
f) RESULTADOS.....	51
g) Discusión.....	63
ESTUDIO FINANCIERO	97
EVALUACIÓN FINANCIERA.....	126
h) CONCLUSIONES	135
i) RECOMENDACIONES.....	137
j) BIBLIOGRAFÍA	139
k) ANEXOS	140
INDICE	149