



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE  
UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL  
SECTOR EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL DE LA  
CIUDAD DE QUITO”**

TESIS PREVIA A OPTAR POR  
EL GRADO DE INGENIERO  
COMERCIAL

**AUTOR:**

*Segundo Enrique Aranda Guevara*

**DIRECTOR:**

*Dr. Luis Alcívar Quizhpe Salinas MAE.*

**LOJA – ECUADOR**

**2014**

## **CERTIFICACIÓN**

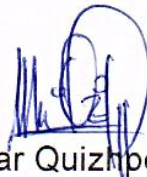
**Dr. Luis Alcívar Quizhpe Salinas MAE.  
DIRECTOR DE TESIS**

### **CERTIFICO:**

Que la presente Tesis titulada: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL SECTOR EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**, presentado por el postulante Segundo Enrique Aranda Guevara, previo a optar por el grado de Ingeniería Comercial fue dirigida, orientada y revisada durante todo el proceso de investigación en todas sus partes, cumpliendo con los requisitos establecidos para la graduación, por lo que autorizo su presentación y defensa ante el respectivo tribunal de grado.

Loja, Julio de 2014

Atentamente,



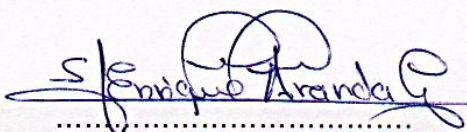
**Dr. Luis Alcívar Quizhpe Salinas MAE.  
DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo Enrique Aranda Guevara declaro ser autor 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 de la misma.

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

**Autor:** Enrique Aranda Guevara

**Firma:**  .....

**Cedula:** 1710628262

**Fecha:** Loja, Julio de 2014


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

Yo, Enrique Aranda Guevara declaro ser autor (a) de la Tesis Titulada **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL SECTOR EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**, como requisito para optar al Grado de Ingeniero Comercial: 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 su 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, a los 17 días del mes de Julio de dos mil catorce, firma el autor.

Firma: 

**Autor:** Enrique Aranda Guevara

**Cedula:** No. 171062826-2

**Dirección:** Pasaje N68 B y Julio Villacres - Quito

**Correo Electrónico:** arandaguevara33@yahoo.com

**Teléfonos:** 022495963 - 0995057584

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

- **Director de Tesis:** Dr. Luis Alcívar Quizhpe Salinas MAE.

**Tribunal de Grado:**

- **Presidente del Tribunal:** Mg. Lolyta Hualpa Lima
- **Miembro del Tribunal:** Mg. Carlos Rodríguez Armijos
- **Miembro del Tribunal:** Mg. Edison Espinoza Bailón

## **AGRADECIMIENTO**

Con infinita gratitud

A la Universidad Nacional de Loja, por acogerme en sus aulas donde recibí la enseñanza de docentes de la Carrera de Administración de Empresas en la Modalidad de Educación a Distancia quienes han contribuido a lo largo de todos estos años con mi formación profesional.

Al Dr. Luis Quizhpe Director de Tesis, quien con sus orientaciones hizo posible la culminación del presente proyecto de investigación,

Y a todas las personas que de contribuyeron de una u otra manera en la realización de este proyecto.

ENRIQUE ARANDA GUEVARA

**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico en primera instancia a Dios por haberme guiado en los estudios y darme la oportunidad de vivir este momento de satisfacción al alcanzar una de mis metas.

A mi padre Enrique Aranda C. quien me da todo su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y de toda mi vida.

A mis hijas Jessica y Carolina con el objeto de reflejar en mi esfuerzo, el gran amor que siento por ellas y poder ser un referente de liderazgo, esfuerzo, constancia y éxito en sus vidas.

A Fausto, Sergio y Janet mis queridos hermanos que siempre me alentaron para que alcance un título profesional.

A todos mis compañeros y amigos quienes contribuyeron de una u otra manera para la realización de este proyecto.

**Att: Enrique Aranda G.**

**a. TITULO**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL SECTOR  
EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**

## **b. RESUMEN**

El objetivo general de la presente tesis es elaborar un proyecto de factibilidad para la creación de una empresa que brinde Servicios de Limpieza para el sector empresarial e institucional de la ciudad de Quito, para lo cual se ha procedido a realizar los cuatro estudios principales que han permitido determinar de su factibilidad.

La Investigación de Mercado determino que la demanda está compuesta por las empresas privadas y las instituciones públicas acentuadas en la ciudad de Quito.

En base a los resultados obtenidos se pudo establecer que la demanda efectiva es de 5.098 servicios y la oferta del servicio actualmente corresponde a 2.889 servicios, existiendo una demanda insatisfecha de 2.209 servicios.

El Estudio Técnico permitió establecer una capacidad instalada de 50 servicios correspondiente al 2,27%, de la demanda insatisfecha, en tanto que la capacidad utilizada es de 5 servicios, que representa el 10 % del total de la capacidad instalada de la empresa.

Adicionalmente se logro identificar la micro y macro localización optima para la ubicación del proyecto, llegando a la conclusión de que la empresa se instalará en la Ciudad de Quito, sector norte de la Capital específicamente



en barrio San Carlos Pasaje Julio Villacres y Av. Mariscal Sucre (Av. Occidental) lugar logísticamente idóneo para el desarrollo de las actividades.

En el estudio Organizacional se determinó la necesidad de contratar a cuatro personas para el área administrativa, una para ventas y cuatro para el área operativa, posteriormente en función de la demanda se irá contratando el personal operativo necesario para la prestación de los servicios, la organización estará constituida por seis niveles jerárquicos, mismos que facilitarán la fluidez de la comunicación y por ende las directrices empresariales.

Legalmente la empresa se constituirá como una compañía de Responsabilidad Limitada, estará integrado por tres socios y se denominará "**Buildings Deep Cleanliness**", su actividad económica estará enfocada en la producción de Servicios de Limpieza destinados al sector empresarial e institucional de la ciudad de Quito y tendrá una vida útil de cinco años.

Mediante el Estudio Económico se pudo determinar que para poner en marcha del proyecto se requiere una inversión de \$ 58.959,67 dólares, mismo que estará financiado por el 78% de capital propio proveniente de sus tres socios y para el 22% restante se contará con un desembolso crediticio de la Corporación Financiera Nacional, otorgado con un interés del 9,75% anual para un periodo de cinco años.

Se prevé una utilidad para el primer año de vida empresarial de \$ 14.304,38 dólares, y un flujo de caja de \$ 15.791,95 dólares, mientras que para el quinto año la empresa alcanzará una utilidad de \$ 33.211,34 dólares, y un flujo de caja de \$ 42.574,38 dólares.

El punto de equilibrio me permitió conocer que cuando la empresa trabaje con una capacidad del 75,15%, y tenga unas ventas de \$ 99.218,83 dólares Buildings Deep Cleanliness, ni gana, ni pierde.

Finalmente se realizó el estudio financiero mediante la aplicación de los principales criterios de evaluación, mismos que arrojaron los siguientes resultados: Un VAN positivo de \$ 41.126,85 dólares, la TIR de 29,79 %, misma que resulta mayor que la tasa del costo del capital de crédito otorgado 9,75%; una RB/C de \$ 1,34 dólares nos determino que por cada dólar invertido se logrará una utilidad de \$ 0,34 centavos de dólar, el periodo de recuperación de capital será de 2 años, 9 meses y 18 días, mientras que el análisis de sensibilidad determino que el proyecto soportara un incremento de hasta el 15.31% en su costos y una disminución del 13,61% en sus ingresos.

Todas las fases del estudio del proyecto obtuvieron resultados positivos, por lo tanto se recomienda la creación de la empresa Buildings Deep Cleanliness, ya que a más de generar una rentabilidad económica razonable para sus accionistas a lo largo de la vida útil de la empresa, generará fuentes de empleo en la ciudad de Quito logrando la inclusión de personas de escasos recursos a la población económicamente activa de país.

## **ABSTRACT**

The overall objective of this thesis is the draft feasibility studies for the creation of a company that provides cleaning services to corporate and institutional sector of the city of Quito, which has proceeded to carry out four major studies that have allowed determining its feasibility. Market research determined that the demand is made up of private companies and public institutions that are accentuated in the city of Quito. Based on the results obtained could be that effective demand is 5.098 services and the service offer currently corresponds to 2.889 services, there is an unsatisfied 2.209 services demand. The technical study allowed to establish an installed capacity of 50 services corresponding to the 2.27% of unsatisfied demand, in both that the used capacity is 5 services, representing 10% of the total installed capacity of the company.

Additionally managed to identify the micro and macro location optimum for the location of the project, coming to the conclusion that the company will be installed in the city of Quito, the northern part of the Capital specifically in San Carlos passage Julio Villacres and Av. Mariscal Sucre (Western Ave.) place neighborhood logistically suitable for the development of the activities. The organizational study was determined the need to hire four people for the administrative area, one for sales and four for the operational area, subsequently in the demand function will go by hiring necessary operating personnel for the provision of services, the Organization be constituted six,

hierarchical levels that facilitate the flow of communication and therefore the business guidelines.

Legally the company shall be constituted as a limited liability company, will be composed of three members and is called "Buildings Deep Cleanliness", its economic activity will be focused on the production of cleaning services to the business and institutional sector of the city of Quito and will have a useful life of five years. The economic study it was determined that launch the project requires an investment of \$ \$58.959,67, same that will be funded by 78% of equity of its three partners and the remaining 22% there will be a credit disbursement of the national Finance Corporation, awarded with an interest of 9.5% per annum for a period of five years.

A utility is expected for the first year of life business of \$ 14.304,38, and a cash flow of \$ 15.791,95 dollars, while that for the fifth year the company reached a \$ 33.211,34 utility, and a cash flow of \$ 42.574,38. The balance point allowed me to know that when the company works with a capacity of 75, 15%, and has sales of \$ 99.218,83 Buildings Deep Cleanliness, or win, or lose.

Finally was the financial study through the application of the main evaluation criteria, same that yielded the following results: A positive VAN of \$ 41.126,85 dollars, the IRR of 29.79%, same that is greater than the cost of capital of 9.5% credit rate; a RB/C \$ 1.34 determined us that achieve a utility of \$ 0.34 cents for every dollar invested, the capital recovery period will be 2

years, 9 months and 18 days, while sensitivity analysis determined that the project will support an increase of up to 22% on your costs and a decrease of 18% in their income. All phases of the study of the project obtained positive results, it is recommended for the creation of the company Buildings Deep Cleanliness, since more than generate a reasonable profitability for its shareholders over the useful life of the company, it will generate sources of employment in the city of Quito achieving the inclusion of poor people to the country's economically active population.

## **c. INTRODUCCIÓN**

La ciudad de Quito capital del Ecuador con una población total de 2 239 199 millones de habitantes tiene una población económicamente activa del 72,95 %, centro político y productivo del país, en la cual se acentúa el Palacio de Gobierno y el mayor porcentaje de entidades públicas, así como también empresas privadas, crece aceleradamente lo cual ha obligado a sus ciudadanos a adaptarse al medio de vida existente, producto de lo cual las necesidades aumentan como menor disponibilidad de tiempo, confortabilidad, hábitos de higiene, etc.

El presente proyecto de tesis tiene la finalidad de analizar la posibilidad de implementar una empresa de Actividades Complementarias enfocada en la prestación de los servicios de limpieza para las entidades públicas y empresas privadas, teniendo como objetivos específicos realizar un estudio de mercado que permita determinar la oferta y la demanda de los servicios de limpieza , determinar los requerimientos técnicos a través de un estudio, así como también la macro, micro localización y la ingeniería del proyecto, realizar un estudio económico financiero las fuentes de financiamiento, inversión, presupuestos, complementar el proyecto con un estudio administrativo para diseñar la estructura organizacional de la empresa y determinar a qué tipo de organización jurídica pertenece.

El proyecto inicia con el resumen, donde se detalla los aspectos más relevantes a los que se concluyó para lograr una comprensión referencial del tema, adicionalmente se realizó la revisión literaria, misma que guarda relación con las etapas del proyecto de inversión.

Dentro de los Materiales y Métodos se realizó una descripción de los métodos y técnicas utilizados para el desarrollo de la investigación, se determinó el cálculo del tamaño de la muestra, misma que se aplicó en un número de 381 encuestas a las entidades públicas y empresas privadas de la ciudad de Quito.

Una vez realizadas las encuestas se procedió a efectuar la tabulación e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los demandantes de los servicios de limpieza, permitiendo su discusión e interpretación mediante la estructuración del estudio de mercado lo cual me permitió determinar la demanda real, la oferta y la demanda insatisfecha, fomentando estrategias para la comercialización del servicio enfocadas en el producto, precio, plaza y promoción.

Posteriormente se realizó el Estudio Técnico en el cual se llevó a cabo la temática del tamaño y localización de la planta, con el objeto de determinar la capacidad instalada y utilizada, así como también determinar la mejor ubicación estratégica de la empresa a nivel micro y macro, considerando varios aspectos que influyen de forma directa es esta decisión.

En la Ingeniería de Proyecto se incluye la descripción del proceso de prestación del servicio y el proceso de contratación del servicio, distribución de la planta, etc.

En base al Estudio Administrativo se determinó la estructura orgánica funcional de la empresa, en concordancia con la base legal y organizacional establecida complementándose esta etapa de la investigación con la construcción del organigrama estructural, funcional y el manual de funciones en el cual se especifica la naturaleza del cargo, funciones principales, características y requisitos mínimos para el desempeño de cada puesto.

Como primer paso para llevar a cabo es Estudio Financiero, se realizó el cálculo de los recursos necesarios 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 integral, el costo unitario, los ingresos que se generarán por las ventas respaldados debidamente dentro de los presupuestos, elementos indispensables para realizar la Evaluación Financiera mediante la cual se verifico la viabilidad del proyecto a través de los principales indicadores financieros como son el Valor Actual Neto (VAN), la Tasa Interna de Retorno (TIR), la Relación Beneficio Costo (R B/C), el Periodo de Recuperación de Capital (PR/C), y el Análisis de Sensibilidad. Conjuntamente la bibliografía utilizada y los anexos respectivos complementan la presente investigación.



## d. REVISIÓN DE LITERATURA

### MARCO REFERENCIAL

**Definición de Servicio:** Los comportamientos de los clientes de servicios incluyen una amplia gama de factores que incluyen la eficiencia, la velocidad de respuesta, atención al detalle, la confianza, el suministro de información y el seguimiento. La actitud es importante en términos de variables tales como la amabilidad, el respeto, la preocupación y la autenticidad. El tipo y nivel de servicio prestado dependerá de la forma que los clientes interactúen con la organización y sus empleados.

**Definición de Limpieza:** Acción que consiste en quitar o eliminar la suciedad, es el resultado limpiar.

**Servicio de Limpieza:** Es la acción de limpiar un espacio o área determinada por parte de un personal capacitado utilizando factores de eficiencia, atención personalizada, confianza, confidencialidad, con el fin de satisfacer una necesidad.

Los **productos de limpieza** son aquellos que ayudan a eliminar la suciedad, como el detergente, la lavandina, el amoníaco o el jabón.<sup>1</sup>

Los **utensilios de limpieza**, por otra parte, son las herramientas y dispositivos que permiten limpiar una superficie (escoba, cepillo, esponja, plumero, etc.)

---

<sup>1</sup> <http://definicion.de/limpieza/>

**Importancia de la Limpieza en entidades públicas y empresas:** El orden y la limpieza tienen una marcada influencia en los accidentes laborales. Un buen estado de orden y limpieza elimina numerosos riesgos de accidente, mejora la productividad y crea hábitos de trabajo correctos.

Por lo tanto, para asegurar un grado de seguridad aceptable, se hace necesario mantener un lugar de trabajo limpio y ordenado. Muchos de los accidentes que se producen por golpes y caídas son consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, como por ejemplo suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar, acumulación de desperdicios, creación de focos de contaminación, lo cual propende a la mala imagen y posibles enfermedades.

**Imagen Corporativa:** Conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una determinada compañía.<sup>2</sup>

La imagen es el conjunto de representaciones mentales que surgen en el público al recibir un mensaje de determinada empresa, esta se encuentra determinada por todas aquellas acciones de comunicación que permiten lograr identidad, es decir, todo lo que viene a la mente de una persona cuando escucha el nombre de una organización.

**Imagen Institucional:** La imagen de una institución pública es creada por conceptos y precepciones que tiene el usuario interno y externo, los mismos

---

<sup>2</sup> <http://www.definicionabc.com/comunicacion/imagen-corporativa.php>

que buscan en la institución calidad de servicio, la limpieza y el orden en la actualidad es un factor primordial para prevenir accidentes y dar a conocer un alto grado de higiene dentro de la institución lo cual es visto de manera agradable ante quienes son los usuarios potenciales de la institución.

**Desinfección:** Acción o efecto de desinfectar. Destrucción de gérmenes que pueden causar infecciones o enfermedades.

La desinfección tiene por principal objetivo la limpieza de superficies o espacios en los cuales seres humanos y animales estarán viviendo o con las cuales tendrán contacto. De este modo se evita la presencia de bacterias o virus que pueden causar infecciones de diverso tipo así como también enfermedades, alergias o condiciones de salud serias. La desinfección se puede realizar tanto en espacios públicos y abiertos como en espacios privados y cerrados.<sup>3</sup>

### **Tipos de Limpieza**

**Limpieza de Interiores:** Enfocada en el mantenimiento y limpieza de áreas internas de edificios en las que se incluye la desinfección de baterías sanitarias, espacios de circulación como graderíos, pasillos, ascensores, mobiliarios, recolección de basura, remoción de polvo, limpieza interna de ventanales, marquetería, paneles y paredes.

---

<sup>3</sup> Neftali Pérez Pérez Inspector General Medica Campestre Jan 18 2014-Técnicas de procedimiento en la limpieza y desinfección

**Limpieza de Exteriores:** Enfocada al mantenimiento y limpieza externa de edificios, lo que incluye ventanales de alturas considerables y recolección de hojas y basura en parques y parqueaderos, y jardines.

### **Técnicas de Limpieza:**

La técnica de limpieza deberá ser aplicada en función del grado de suciedad que se va a eliminar y de la superficie que se pretende limpiar, a continuación se detalla algunas técnicas aplicadas.

**Decapado:** Es una operación de limpieza que consiste en el lavado a fondo de un determinado pavimento con la finalidad de eliminar todas las antiguas capas de cera, barnices, etc., dejándolo preparado para la aplicación de un tratamiento de conservación y mantenimiento, se debe prestar atención a aquellas zonas de menor tránsito donde la suciedad será mayor como las esquinas, rincones, etc. En la utilización de esta técnica se suele utilizar productos fuertemente alcalinos.

**Barrido Seco y Húmedo:** El barrido seco es una técnica de limpieza que consiste en eliminar la suciedad poco adherida en el pavimento a través de útiles manuales como gamuza, escoba, o medios mecánicos como aspiradoras.

El barrido húmedo es una técnica de limpieza que se utiliza para eliminar el polvo y la suciedad poco persistente y conservar impecable la superficie

tratada, utilizando útiles manuales como mopa y un limpiador o detergente y agua, posteriormente se aclara la superficie, se deja secar y se pulveriza por medio de una abrillantadora lo que da como resultado una superficie limpia con alto grado de brillo, generalmente utilizada en superficies grandes como en edificios y centros comerciales.

**Encerado y Aplicación de emulsiones:** Consiste en el cierre de los poros, proporcionando a las superficies un acabado brillante y resistente a las manchas, las emulsiones protectoras que se utilizan son productos compuestos por cera, polímeros disueltos en agua, las mismas que pueden ser abrillantables o auto brillantes y su número de capas a aplicar dependerá de la porosidad que presente el pavimento.

**Champuneado o técnica con espuma:** Aplicado generalmente en la limpieza de alfombra, paneles de tela, mobiliario de tela, el cual consiste en la aplicación de espuma por medio de una lavadora – aspiradora.

**Desempolve:** Técnica aplicada diariamente en superficies altas por medio de plumeros, franelas con el objeto de mantener dichas áreas libre de polvo.

**Desinfección y Esterilización:** Desinfectar puede definirse como eliminar en parte el número de bacterias de un determinado ambiente o superficie, de tal forma que no sea nocivo para los seres humanos , por otra parte si tratamos de eliminar todas la bacteria o microorganismos se trata de una esterilización. Para que un producto limpie y desinfecte al mismo tiempo

debe ser a la vez detergente y desinfectante, esos compuestos desinfectantes son tensioactivos catiónicos tipo amonios cuaternarios, los cuales suelen ser productos de un coste muy elevado que se utilizan generalmente como desinfectantes de hospitales y clínicas.<sup>4</sup>

**Modo de acción de los Detergentes:** Una molécula de detergente está formada por una parte de hidrófila, que atrae el agua y una parte de hidrófoba que atrae la grasa, posee la propiedad de bajar la tensión superficial; del agua, de esta manera las moléculas pierden tensión entre ellas, permitiendo el ingreso del producto a todas las partes del material tratado. Las moléculas del detergente se desintegran en dos partes una con carga positiva y otra con carga negativa creando fuerzas eléctricas de repulsión que arrancan la partícula de suciedad formando micelas; estas tienen la misma carga eléctrica que la superficie por lo que no se depositan nuevamente en ella siendo expulsadas en el enjuague.

En el mercado se encuentra detergentes enzimáticos, con enzimas proteolíticas que destruyen proteínas y materia orgánica, cumplen una función inmediata, son fáciles de enjuagar y no rallan ni deterioran el material a tratar.

### **Maquinaria y Equipo:**

Para ofrecer un servicio eficiente de mantenimiento y limpieza se debe contar con maquinaria industrial que garantice una limpieza óptima y eficaz.

---

<sup>4</sup> Neftali Pérez Pérez Inspector General Medica Campestre Jan 18 2014-Técnicas de procedimiento en la limpieza y desinfección

**Abrillantadora:** Maquina que sirve para abrillantar superficies.

**Aspiradora:** Maquina que sirve para limpiar polvo absorbiéndolo.

**Maquina a vapor para lavado de panelearía y Tapicería:** Maquina creada con el objetivo de conservación del medio ambiente ahorro de agua y eficacia.<sup>5</sup>

**Coche para útiles de limpieza (escobas, franelas, guantes, bolsas plásticas, plumeros, baldes, etc.):** Equipo creado con la finalidad de organizar y movilizar un conjunto de accesorios que contribuyen en la limpieza de un inmueble.

**Escaleras patas de gallo:** Accesorio que contribuye a la limpieza en partes altas

**Señales de precaución:** Señaletica que sirve para prevenir accidentes

**Bomba de fumigar:** Sistema hidráulico que actúa como bomba que presiona el líquido (fungicida) para que salga a través de un orificio (de acuerdo al tipo de gota se lo clasifica en aerosol, niebla, pulverización fina y pulverización gruesa).

**Equipo de limpieza de vidrios (canastillas, líneas de vida, arneses, equipo de seguridad, casco, etc.):** Equipo mecánico de seguridad que permite limpiar vidrios exteriores a alturas considerables.

**Guantes:** Prenda para cubrir la mano, que se hace, por lo común, de piel, tela o tejido de punto, y tiene una funda para cada dedo con el objetivo de no contaminarse con posibles gérmenes.

---

<sup>5</sup> <http://www.maquinariadelimpieza.com.es/>

**Escoba:** Utensilio compuesto por un haz de ramas flexibles o de filamentos de otro material sujetos normalmente al extremo de un palo o de un mango largo, que sirve para limpiar el suelo.

**Mopa:** Utensilio de limpieza compuesto por un palo largo y un conjunto de hilos o tiras en uno de sus extremos, que sirve para sacar brillo a los suelos.

### **Productos para la Limpieza:**

**Champús:** Los Champús o Shampoos son productos de limpieza que su característica principal es que generan espuma, y se fabrican a partir de agentes emulsificantes, desengrasantes y humectantes que eliminan la suciedad como grasas, residuos de alimentos, aceites naturales y vegetales, lodos.

Existe champús para Alfombras, para carros, para lavar lozas, etc. Su composición permite limpiar superficies como alfombras de fibras sintéticas, tapizados, muebles y textiles.

**Desengrasantes:** Sirven para diluir, remover o degradar grasas y aceites. Son productos que tienen una combinación de desengrasantes, secuestrantes, detergentes y algunas veces hasta humectantes, que sirven en la remoción de la grasa pegada o simplemente como limpieza general. En la limpieza institucional se ocupa mucho los desengrasantes y mucho más en lugares como Hoteles y Restaurantes ya que se tienen parillas, planchas,



cocinas, etc., lugares donde se genera mucha grasa y se necesita diluir, remover o quitar.

**Abrillantadores:** Los abrillantadores usados como productos de limpieza son productos que se dividen generalmente en abrillantadores para madera y abrillantadores para metales, ambas gamas de productos son altamente usados en la limpieza institucional y en la limpieza industrial, así como también en procesos directos de fabricación y de manufactura. Su función principal su nombre lo dice, es dar brillo a los materiales, algunas veces pasar un trapo con un poco de producto es suficiente, pero otras veces se tiene que acompañar primero de hacer un pulido o desbaste del material para darle uniformidad y luego de proceder a abrillantarlo.

**Sanitizantes:** Un sanitizante, es un producto para la limpieza institucional o general que elimina los microorganismos dañinos para la salud. Los sanitizantes son sustancias utilizadas en la limpieza para reducir el número de microorganismos a un nivel seguro. Tienen propiedades germicidas o antimicrobianas y se aplican a los objetos no vivos para destruir los microorganismos, de las cuales el proceso que se conoce como la desinfección o sanitización. Los sanitizantes son capaces de eliminar el 99.99% de los microorganismos. Se usa mucho sanitizar los sanitarios, las sábanas y todo aquel objeto donde el ser humano pueda tener contacto.

**Desinfectantes:** Un desinfectante es un producto de limpieza que tiene la función de matar o inactivar microorganismos dañinos para la salud a un nivel que no comprometa la inocuidad ni la aptitud de los alimentos. Existen

muchos tipos de desinfectantes y sirven para limpiar una superficie o espacio y evita la presencia de suciedad y microorganismos nocivos para la salud. La mayoría de los productos de limpieza de uso común pueden ser considerados como desinfectantes: cloro, detergentes, jabones, limpia pisos y limpia vidrios, etc, todos estos tienen el objetivo de dejar la superficie o espacio limpia y libre de bacterias o virus. <sup>6</sup>

**Limpia pisos:** También conocidos como limpia-azulejos, es un producto de limpieza con poder desengrasante y desinfectante en la mayoría de los casos, que tiene por objetivo dejar limpia y desinfectada la superficie donde se realiza la limpieza. Dependiendo de la superficie a limpiar los limpia-pisos pueden ser formulados de diferentes maneras, pero el objetivo siempre es el mismo. La mayoría de ellos contienen aroma, ya que al ser esparcidos por todos los pisos de un lugar sirve también para que se expanda algún aroma para neutralizar u ocultar algunos olores no deseados.

**Limpia Vidrios:** Al igual que el limpia pisos su función principal es limpiar y desinfectar, aun que se agrega en éste una función más que es la de desempañar, ya que los vidrios nos sirven para que se vea a través de ellos o como espejos. Es muy común que los vidrios se llenen de grasa y mugre, es por eso que los limpiavidrios contienen también desengrasante, aun que estos desengrasantes deben estar bien formulados para que no dejen ningún tipo de residuo, ya que en el vidrio es muy notorio cualquier tipo de residuo o empañamiento.

---

<sup>6</sup> QUIMICOS SIAMEX – Productos Químicos para la Industria

**Lustra-pisos:** Los lustra-pisos son productos creados a partir de aceites minerales y algunas veces contienen solventes de evaporación rápida y que permiten un acabado brillante en los pisos que sirven para abrillantar y dar un recubrimiento a pisos de concreto, mármol, formica, pisos de madera, vitropiso, azulejo, granito, acrílico, cemento pulido después de la limpieza general. Es un producto de limpieza muy usado en Hospitales, Hoteles, Restaurantes, oficinas y en general en el ramo de la limpieza institucional.<sup>7</sup>

**Aromas:** Los aromas forman parte de la gran variedad de productos de limpieza que existen para cualquier tipo de industria, existen aromas para cubrir olores, ambientar oficinas o locales, se utilizan mucho en los baños y en las habitaciones de los hoteles, se les puede encontrar en forma sólida como pastillas, geles que van desprendiendo aroma al contacto con la humedad ambiental, o conectados a dispositivos que se conectan a la electricidad y generan calor el cual va “derritiendo” la pastilla y va liberando su aroma, en su mayoría los aromas se encuentra en estado líquido y se rocían con atomizadores (manuales o automáticos) o se combinan con los productos de limpieza diluidos en ellos para esparcir el olor por donde se limpie.

### **Materias primas en los productos de limpieza.**

**Abrasivos:** Son sustancias insolubles dispuestas en forma de pequeñas partículas para ayudar a la limpieza por acción mecánica. Los más utilizados son el carbonato cálcico y la sílice.

---

<sup>7</sup> QUIMICOS SIAMEX – Productos Químicos para la Industria

**Aceite mineral:** Mezcla de hidrocarburos obtenida del petróleo, que destila hacia los 300 °C. Raramente utilizada en los productos de limpieza doméstica en los que se usan fracciones del petróleo más ligeras. A diferencia de los usados en cosmética, se usan grados de baja calidad, aún así teniendo una toxicidad relativamente baja. Los aceites minerales se usan para dar brillo y son vinculantes de principios activos, ceras y siliconas.

**Ácidos orgánicos e inorgánicos:** Se utilizan para eliminar manchas calcáreas e incrustaciones de cal en productos de limpieza ácidos, como limpiadores de sanitarios, y en productos desincrustantes. Se trata, principalmente, de ácido clorhídrico, fosfórico, cítrico o sulfúrico.

**Activadores de blanqueante:** Son sustancias que, mezcladas con los blanqueantes liberadores de oxígeno, se utilizan para activar el desprendimiento de oxígeno durante el lavado a bajas temperaturas, incluso a temperatura ambiente, para aumentar la efectividad del blanqueo. El producto más comúnmente usado es el TAED (tetra-acetil etilendiamina) de muy baja toxicidad y elevada biodegradabilidad.

**Agentes de antirredeposición:** Son ingredientes muy importantes en los detergentes para ropa, pues impiden que las suciedades separadas de los tejidos durante el lavado vuelvan a depositarse sobre los mismos. El agente de antirredeposición más usado es la carboximetilcelulosa sódica.

**Alcoholes, glicoles y glicol éteres:** Los alcoholes se utilizan como fluidificantes en algunas formulaciones líquidas de detergentes, de productos

lavavajillas y de suavizantes de textiles. También forman parte de la composición de determinados productos de limpieza, como los limpiacristales. Los más usados son el etanol y el isopropanol. Los glicoléteres, principalmente el butilglicol, se utilizan como disolventes de grasas en determinados productos de limpieza.<sup>8</sup>

**Antiespumantes:** Son compuestos formados por emulsiones acuosas de dimetilpolisiloxano, cargas inertes y emulsionante no iónico. Estos ingredientes tienen como misión esencial, en determinadas formulaciones, reducir o impedir la formación de espuma consiguiendo el volumen y estabilidad idónea de la misma.

**Carbonatos y bicarbonatos:** Se utilizan en algunas formulaciones de detergentes y productos de limpieza para ajustar la alcalinidad del baño. También contribuyen a la reducción de la dureza del agua.

## **Ceras**

Mezcla o compuesto orgánico de bajo punto de fusión y alto peso molecular. Pueden ser de origen natural u obtenido de forma sintética. Los tipos son los siguientes:

**Ceras vegetales y sus derivados por refinado,** como ceras de hojas de palmera (Carnauba), de hierbas y arbustos (Candelilla) y de frutos y raíces (Cera del Japón).

---

<sup>8</sup> QUIMICOS SIAMEX – Productos Químicos para la Industria

**Ceras animales y sus derivados por refinado** como ceras de insectos (Cera de abeja), de mamíferos (lanolina o esperma de ballena).

**Ceras minerales y sus derivados por refinado**, como las ceras extraídas del lignito (Montana Bruta), obtenidas a partir del petróleo (Parafinas, Microcristalinas) o puramente minerales (Ozoqueritas).

**Ceras sintéticas:** parciales (ceras ácido, éster, etc.) completas (polietilénicas)

Forman parte de los pulimentos (suelos, calzado, muebles, coches) en forma de emulsión confiriendo propiedades de brillo, repelencia al agua y suciedad, y pulimentabilidad al producto.

**Compuestos de cloro activo:** Son componentes presentes en varios productos de limpieza tales como algunos lavavajillas para máquina, algunos abrasivos y, necesariamente, en todas las lejías, cuyas dos funciones principales son la desinfección y el blanqueo químico. Los más habituales son el **hipoclorito sódico** (componente esencial de la lejía) y los **derivados clorados del ácido isocianúrico**. La mezcla de fórmulas conteniendo compuestos de cloro activo con productos ácidos puede generar gas cloro.

**Jabones:** Los detergentes modernos suelen contener, junto a los tensioactivos sintéticos, sales sódicas de diferentes ácidos grasos, con longitudes de cadena desde C12 hasta C22, que además de contribuir al proceso de lavado actúan con gran eficacia como reguladores de la espuma.

Asimismo, algunas formulaciones de productos de limpieza contienen jabones como reguladores de espuma.<sup>9</sup>

**Perborato y per carbonato sódicos:** Se utilizan en las formulaciones de detergentes en polvo como blanqueantes y bactericidas en el lavado de ropa. El poder de blanqueo se basa en el desprendimiento de oxígeno. El más utilizado es el perborato sódico que actúa por encima de 50°-60° C, aunque también lo hace a baja temperatura mediante la adición de activadores de blanqueo.

### **Principios activos de insecticidas**

Los insecticidas contienen siempre uno o varios ingredientes activos de efecto "abatimiento" (derriban en poco tiempo a los insectos pero el insecto puede llegar a recuperarse) y/o de efecto "mortalidad" (aseguran la muerte pero su efecto inicial es lento) diluidos a baja concentración en disolventes, cebos o polvos. Además, pueden contener otros componentes minoritarios como sinérgicos, perfumes, antioxidantes, anticorrosivos, colorantes, etc. Los principios activos más habituales son:

**Hidrocarburos clorados:** compuestos químicos caracterizados por la presencia de un átomo de hidrógeno ligado a una partícula de carbono-hidrógeno. De esta familia el único principio activo que se sigue utilizando en antipolillas es el paradiclorobenceno.

---

<sup>9</sup>QUIMICOS SIAMEX – Productos Químicos para la Industria

**Organofosforados:** (malatión, diclorvos -DDVP-, fenitrotión, clorpirifos, paratión, diazinón). Principios que contienen fósforo con carbono, hidrógeno y oxígeno, la mayoría de los cuales tiene efecto "mortalidad" (excepto DDVP) y que se utilizan fundamentalmente en insecticidas rastreros.

**Carbamatos:** (propoxur, bendiocarb, carbaril, aldicarb). Principios activos de efecto similar a los organofosforados, que contienen ésteres de N-metil carbamato, y que también se utilizan en insecticidas rastreros.

**Piretroides:** (aletrín, tetrametrín, resmetrín, d-fenotrín, permetrín, cipermetrín, deltametrín, ciflutrín, cifenotrín, empentrín). Son ésteres del ácido crisantémico modificado. Se obtienen tanto por síntesis química como derivados de la piretrina natural. Hay piretroides tanto de efecto "abatimiento" como de efecto "mortalidad", por lo que están presentes en casi todos los tipos de insecticidas.

La toxicidad de los insecticidas domésticos es siempre baja (no clasificados o, en algún caso, nocivos como máximo) y deben estar registrados previamente en el Ministerio de Sanidad, que otorga un número, tras su estudio y aprobación, que permite identificar cada preparado de forma inequívoca.

#### **Principios activos de rodenticidas:**

Son principalmente anticoagulantes. Existen productos llamados de dosis única (una sola ingestión basta para matar al roedor) o los de dosis múltiple (el roedor debe comerlo varias veces).



**Dosis múltiple.** Fueron los primeros anticoagulantes usados: warfarina, coumatetralil, clorofacinona. Su efecto es más lento, precisa de mayor ingesta por parte de los animales, pero produce menos rechazo y menor riesgo de intoxicación accidental por parte de animales domésticos o niños.

**Dosis única.** Son anticoagulantes modernos -difenacoum, brodifacoum, bromadiolona- que sólo requieren una ingesta única para ser eficaces. Sus contrapartidas son un mayor recelo de los roedores y un mayor riesgo para otros animales domésticos si no se aplica correctamente.

Los raticidas basados en **Cole calciferol** (Vitamina D3), que no es anticoagulante, también son de tipo dosis única.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **PRE INVERSIÓN**

Esta etapa marca el inicio de la evaluación del proyecto y está compuesto por tres niveles: perfil, pre factibilidad y factibilidad.

El nivel perfil, es la que se elabora a partir de la información existente, del juicio común y de la experiencia.

En este nivel frecuentemente se seleccionan aquellas opciones de proyectos que se muestran más atractivas para la solución de un problema o en aprovechamiento de una oportunidad. Además, se van a definir las características específicas del producto o servicio.

En el nivel pre factibilidad se profundiza la investigación y se basa principalmente en informaciones de fuentes secundarias para definir, con cierta aproximación, las variables principales referidas al mercado, a las técnicas de producción y al requerimiento financiero.

En términos generales, se estiman las inversiones probables, los costos de operación y los ingresos que demandará y generará el proyecto.<sup>10</sup>

El estudio más acabado es el que se realiza en el nivel de factibilidad y constituye la culminación de los estudios de inversión, que comprenden el conjunto de actividades relativas a la concepción, evaluación y aprobación de las inversiones, teniendo como objetivo central garantizar que la necesidad de acometer cada proyecto esté plenamente justificada y que las soluciones técnico-económica sean las más ventajosas para el país.

## **INVERSIÓN**

Etapa que inicia con los estudios definitivos y termina con la puesta en marcha del proyecto, sus fases son:

Financiamiento: Forman parte el conjunto de acciones, tramites y demás actividades destinadas a la obtención de los fondos necesarios para financiar la inversión, en forma o proporción definida en el estudio de pre inversión.

---

<sup>10</sup> Juan José Miranda Miranda, Gestión de Proyectos: evaluación financiera económica social ambiental 5ª. Ed. Bogotá MM editores, 2005.Pag. 7

Estudios Definitivos: Forman parte el conjunto de estudios detallados para la construcción, montaje y puesta en marcha. Generalmente se refiere a los estudios de diseño de ingeniería que se concretan en los planos de estructuras, de instalaciones eléctricas, sanitarias, que son requeridos para otorgar los permisos de construcción. Los estudios definitivos no solo incluyen aspectos técnicos del proyecto si no también financieros, jurídicos y administrativos.

Ejecución y Montaje: Comprende el conjunto de actividades para la implementación de la nueva unidad de producción, como la compra de terrenos, inmuebles, muebles, instalación de maquinaria y equipos, contratación del personal, etapa en la cual se hace realidad el proyecto.

Puesta en Marcha: Forman parte el conjunto de actividades necesaria para determinar las deficiencias, defectos e imperfecciones de la instalación de la infraestructura de producción a fin de realizar las correcciones del caso y dejar a punto la empresa para el inicio de su producción normal.

## **OPERACIÓN**

La fase operacional comienza cuando por primera vez sale hacia el mercado el bien o servicio. Generalmente esta fase de operación y producción es la que tiene mayor duración y corresponde al periodo en el que se espera que el proyecto genere los flujos de efectivo neto que permitan recuperar el capital invertido.

## **ESTRUCTURA DE UN PROYECTO DE FACTIBILIDAD**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

El estudio de mercado indica las características y especificaciones del servicio o producto de acuerdo a las necesidades y deseos del cliente, por lo que se puede definir el tipo de clientes interesados.<sup>11</sup>

Un diagnóstico de los principales factores que inciden sobre el producto en el mercado, esto es: Precio, Calidad, Canales de Comercialización, Publicidad, Plaza, Promoción, para conocer el posicionamiento del producto en su fase de introducción en el mercado.

### **MERCADO**

En términos económicos, se le dice mercado al escenario (físico o virtual) donde tiene lugar un conjunto regulado de transacciones e intercambios de bienes y servicios entre partes compradoras y partes vendedoras que implica un grado de competencia entre los participantes a partir del mecanismo de oferta y demanda.<sup>12</sup>

### **DEMANDA Y OFERTA**

#### **DEMANDA**

Se estudia la demanda en términos históricos, actuales y proyectados según su cantidad y distribución geográfica de mercado local, nacional o

---

<sup>11</sup> Naresh K. Malhotra. Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. Pág. 6.

<sup>12</sup> <http://www.definicionabc.com/economia/mercado.php#ixzz2hcL7DfRK>

internacional del consumo probable del producto que estamos ofreciendo para poder cotejar luego frente a la oferta y determinar la demanda insatisfecha.

**Demanda Potencial.-** Comprende toda la cantidad de bienes y servicios que pueden ser consumidos en un mercado.

**Demanda Real.-** Comprende toda la cantidad de bienes o servicios que son comprados en un mercado.

**Demanda Insatisfecha.-** Es la cantidad de bienes o servicios que falta en un mercado.

## **OFERTA**

Para **Laura Fisher y Jorge Espejo**, autores del libro "Mercadotecnia", la **oferta** se refiere a "las cantidades de un producto que los productores están dispuestos a producir a los posibles precios del mercado." Complementando ésta definición, ambos autores indican que la **ley de la oferta** "son las cantidades de una mercancía que los productores están dispuestos a poner en el mercado, las cuales, tienden a variar en relación directa con el movimiento del precio, esto es, si el precio baja, la oferta baja, y ésta aumenta si el precio aumenta" <sup>13</sup>

## **MARKETING**

Podemos distinguir entre una definición social y una gerencial del marketing. Según una definición social, el marketing es un proceso a través del cual

---

<sup>13</sup> Del libro: Mercadotecnia, Tercera Edición, de Fischer Laura y Espejo Jorge, Mc Graw Hill, Pág. 243.

individuos y grupos obtienen lo que necesitan y lo desean mediante la creación, la oferta y el libre intercambio de productos y servicios valiosos con otros.

En cuanto a la definición gerencial, el marketing a menudo se ha descrito como “el arte de vender productos” sin embargo Peter Drucker un importante teórico en administración, dice que “el objetivo del marketing es volver superflua la actividad de vender. El propósito del marketing es conocer y entender al cliente tan bien que el producto o servicios se ajuste perfectamente a él y se venda solo. Idealmente, el resultado del marketing debe ser un cliente que está listo para comprar.”<sup>14</sup>

## **PRODUCTO**

Según Kotler. Philip “Producto es algo que puede ser ofrecido a un mercado con la finalidad de que se le preste atención, sea adquirido, utilizado o consumido con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad”.<sup>15</sup>

## **DISTRIBUCIÓN O PLAZA**

Plaza: Este elemento se lo utiliza para conseguir que le producto llegue a su destino, es decir al cliente con absoluta satisfacción para su uso y consumo, también llamado canales de distribución.

## **PRECIO**

Es el valor del intercambio del producto determinado por la utilidad o la satisfacción derivada de la compra y el uso o el consumo del producto.

---

<sup>14</sup> Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales, Escrito por Kotler, Philip - Mexico 2002, Pág. 4

<sup>15</sup> kotler, philip Dirección de Marketing. Ed. Prentice /hall de España. Madrid 1991 Pág. 473

Es el elemento mix que se fija mas acorto plazo y con el que la empresa puede adaptarse rápidamente según la competencia, este se distingue del resto de los elementos porque es el único que genera ingresos.

Para determinar el precio, la empresa deberá tener en cuenta lo siguiente:

Los costes de producción, distribución.

El margen que desea obtener.

Los elementos del entorno, principalmente la competencia.

Las estrategias de marketing adoptadas.

Los objetivos establecidos.

## **PUBLICIDAD**

La publicidad es el conjunto de técnicas que utiliza el marketing de las empresas para dar a conocer a los consumidores sus productos y sus ofertas.<sup>16</sup>

La Asociación Americana de Mercadeo presenta la siguiente definición: "Propaganda es cualquier forma pagada de presentación y promoción impersonal de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado".

Determinar el costo en publicidad es una labor menos compleja que el cálculo del gasto en promoción, ya que existen ciertos indicadores de la magnitud del costo en publicidad por industrias, los cuales se pueden emplear en los estudios a nivel de pre factibilidad y, en algunos casos, a

---

<sup>16</sup> Antonio Merino Fernández, Marketing y Ventas en la Oficina de la Farmacia Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid España, 1997 Pág. 105

nivel de factibilidad. Generalmente dichos costos se estiman como un porcentaje sobre el volumen de ventas proyectado. Cualquier tipo de propaganda siempre presenta tres elementos básicos:

El anunciante es la empresa que hace uso de la propaganda con el fin de incrementar sus negocios.

La agencia es la empresa de publicidad que cuenta con personal especializado en técnicas de comunicación en masa.

Los medios publicitarios son los órganos a través de los cuales se transmite la propaganda. Los más comunes entre otros son los periódicos, la radio, las revistas, el cine, los avisos en los vehículos de transporte, las vallas, la televisión, las campañas publicitarias, las ferias, exposiciones y el internet.

La selección de los medios publicitarios depende de la ubicación de los consumidores, del nivel de desarrollo del país, el grado de educación de los consumidores y el tipo de producto.<sup>17</sup>

## **ESTUDIO TÉCNICO**

El Estudio Técnico se ocupa de determinar aspectos como: Tamaño, proceso, localización, tipo y dimensiones de las obras físicas necesarias y disponibilidad de bienes y servicios para la ejecución del proyecto y su ubicación, organización para la producción, programa de realización del proyecto, las estimaciones de costos, y otros aspectos de tecnología relacionados con el proyecto. No se pueden dejar de lado otros aspectos

---

<sup>17</sup> Texto UNL-ELABORACION Y EVALUACION DE PROYECTOS DE INVERSION EMPRESARIAL-MODULO 9 – Asignatura dos-FORMULACION DE PROYECTOS-ESTUDIO DE MERCADO-2012.



como prever las posibles mejoras que pueden implantarse en virtud del avance técnico actual y del esperado en el futuro.<sup>18</sup>

El estudio técnico es fundamental en un proyecto de inversión, ya que es en este donde se estudia la localización y tamaño óptimo de las instalaciones; ilustrando así todos los factores influyentes para el mejor desarrollo del proyecto, entre los cuales se cuentan los agentes que influyen en la compra de maquinaria y equipo, así como la calendarización de la adquisición de estas, los diferentes métodos para determinar el tamaño de la planta, los métodos para su localización, y los métodos de distribución y, finalmente, también se examinan los procesos de producción que pueden operar para el proyecto de inversión.

Dentro del estudio técnico se procura contestar las preguntas ¿cómo producir lo que el mercado demanda? ¿Cuál debe ser la combinación de factores productivos? ¿Dónde producir? ¿Qué materias primas e insumos se requieren? ¿Qué equipos e instalaciones físicas se necesitan? ¿Cuánto y cuándo producir? Los estudios técnicos para un Proyecto de inversión deben considerar fundamentalmente cuatro grandes bloques de información:

- Estudio de materias primas
- Localización general y específica del proyecto
- Dimensionamiento o tamaño de la planta.

---

<sup>18</sup> [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barrera\\_f\\_me/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barrera_f_me/capitulo2.pdf)

➤ Estudio de ingeniería del proyecto

Para esto el estudio técnico cuenta con los antecedentes de los otros estudios, a los cuales sirve en forma interactiva, en un proceso iterativo para encontrar la mejor solución.

Todo estudio técnico tiene como principal objetivo el demostrar la viabilidad técnica del proyecto que justifique la alternativa técnica que mejor se adapte a los criterios de optimización.

Los objetivos del estudio técnico para los proyectos son los siguientes:

- Determinar la localización más adecuada en base a factores que condicionen su mejor ubicación.
- Enunciar las características con que cuenta la zona de influencia donde se ubicará el proyecto.
- Definir el tamaño y capacidad del proyecto.
- Mostrar la distribución y diseño de las instalaciones.
- Especificar el presupuesto de inversión, dentro del cual queden comprendidos los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación.
- Incluir un cronograma de inversión de las actividades que se contemplan en el proyecto hasta su puesta en marcha.
- Enunciar la estructura legal aplicable al proyecto.
- Comprobar que existe la viabilidad técnica necesaria para la instalación del proyecto en estudio.

## **TAMAÑO**

El tamaño del proyecto hace referencia a la capacidad de producción de un bien o de la prestación de un servicio durante la vigencia de un proyecto.

Desde un principio es importante definir la unidad de medida del tamaño del proyecto que permita dimensionarlo y compararlo con otros similares. La forma más utilizada es establecer la cantidad de producción o de prestación del servicio por unidad de tiempo. Existen además algunas medidas que permiten complementar la apreciación del tamaño del proyecto, pueden ser entre otras: el monto de inversión asignada al proyecto, el número de puestos de trabajo creados, el área física ocupada, la participación en el mercado, o los niveles de venta alcanzados entre otros.<sup>19</sup>

## **CAPACIDAD INSTALADA**

La capacidad instalada es aquella capacidad que tiene la maquinaria al salir de la fábrica, es decir permanentemente.

### **a. Capacidad Utilizada**

Es la fracción de capacidad instalada con que se hace trabajar la maquinaria, esta capacidad está determinada por el nivel de demanda existente en el mercado y que se desea cubrir en un periodo determinado.

---

<sup>19</sup> Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera - Escrito por Juan José Miranda Miranda 5ª Ed. Bogotá MM editores, 2005-pag. 119

## **b. Reservas**

Desde un punto de vista muy general, podemos decir que las reservas son beneficios que la empresa no ha repartido y se han guardado por la incertidumbre del futuro.

### Clasificación de las reservas

- Reserva legal: La ley obliga a destinar un 10% del beneficio obtenido por la compañía a reservas durante todos los periodos contables.
- Reservas estatutarias: El procedimiento es el mismo que la reserva legal, pero el origen no es la ley, sino que los estatutos de la empresa obligan a constituir esta reserva.
- Reservas especiales: La ley puede obligar a la constitución de reservas por algún motivo determinado.
- Reservas voluntarias: La sociedad en sí misma, decide de forma voluntaria establecer esta reserva. Estas reservas incluyen los beneficios que la empresa ha decidido no distribuir y dejar en el balance de situación. Para constituir esta reserva primero se han de establecer la reserva legal y la estatutaria.

## **c. Capacidad Financiera**

La capacidad de inversión, nos indica que porcentaje de nuestros recursos tiene la capacidad de ser invertido para generar un mayor rendimiento financiero y de capital para la empresa. Esta capacidad, involucra el capital circulante, el capital permanente y la edad de capacidad, elementos estos que en su conjunto están encaminados a evaluar constantemente nuestro

flujo de efectivo para poder determinar la orientación de nuestros recursos y así determinar cuál es la cantidad precisa de unidades de producción o servicios y la cantidad adecuada de insumos a mantener en nuestros inventarios, buscando la mayor eficiencia, y minimizar los costos o gastos innecesarios que puedan generar los insumos o materia prima.

#### **d. Capacidad Administrativa**

Es la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos y metas de la empresa de manera eficaz y eficiente.

### **LOCALIZACIÓN**

Es el análisis de los factores que determinan el sitio donde el proyecto logra la máxima utilidad con el mínimo costo. Las decisiones de localización pueden catalogarse de infrecuentes, de hecho algunas empresas solo la toman una vez en su historia de vida, es una decisión compleja en la mayoría de los casos, tanto en sí misma como por sus interrelaciones, aunque es acertado que en algunas empresas la localización viene determinada por un factor dominante que restringe el número de alternativas.

#### Factores de localización

- Transporte
- Oferta de mano de obra
- Espacio para expansión
- Actitud de la comunidad

- Oportunidad de combinar con instalaciones existentes
- Proximidad de fuentes de aprovisionamiento
- Aprovisionamiento de agua
- Medios de transporte y coste de los medios
- Tipografía del lugar
- Suministros de energía
- Posibilidad de deshacerse de los desechos
- Proximidad de centros de enseñanza secundaria y universitaria
- Posibilidad de publicidad en vías de accesos
- Posibilidad de conservación de la mano de obra actual
- Comunicaciones
- Clima
- Políticas locales, legales e impositivas
- Estructura impositiva

## **MACRO LOCALIZACIÓN**

Primera etapa se selecciona el área general (país, estado) en que se ubicara el proyecto, a través del análisis de sus condiciones generales tanto de infraestructura, económico, su población e indicadores y características económicas y sociales más importantes.

Esta localización a nivel regional, deberá justificarse tanto técnica como económicamente a través de los análisis de costos comparativos que tenga en relación con otras alternativas. Su objetivo es de que a través de su estudio, reducirá el número de soluciones posibles para la micro localización,

al eliminar regiones geográficas que no sean acordes con la metas de localización establecidas.<sup>20</sup>

En el caso de la macro localización, es muy importante analizar además de los factores económicos y sociales que influyen en la realización del proyecto, el análisis de las normas legales vigentes acerca de los derechos de propiedad, contaminación ambiental y leyes laborales; así como hacer un análisis de la accesibilidad de los servicios bancarios y financieros que se pudieren necesitar de manera inmediata.

### **MICRO LOCALIZACIÓN**

El objetivo de este análisis parcial, es determinar cuál es la mejor alternativa dentro de la macro localización, con lo que le es posible llegar a la especificación de la zona seleccionada.

Define la ubicación precisa que tendrá el proyecto, en ella identificaremos claramente el lugar, medidas del terreno, domicilio, vías de acceso, etc., esta micro localización abarca también la definición de las condiciones naturales, geográficas y físicas que tiene el lugar, así como su infraestructura y disponibilidad de mano de obra para el proyecto.

Dentro de la micro localización se describirán las dimensiones y distribución física general de los edificios, construcciones, patios, etc., que requiera la planta.

---

<sup>20</sup> Victoria Eugenia Erossa Martín Proyectos de inversión en ingeniería: LIMUSA Noriega Editores

La selección de la micro localización en ocasiones reduce la dificultad gracias a la creación de parques industriales, en los que gracias a la adecuación del terreno y la instalación previa de servicios generales para estos fines, reduce sensiblemente los costos de instalación <sup>21</sup>

## **INGENIERÍA DEL PROYECTO**

El estudio de ingeniería de proyecto aporta los datos técnicos y económicos que faciliten establecer sus costos de construcción y explotación. Deben identificarse problemas de carácter técnico en la ejecución o aquellos que limiten la concreción del proyecto. En este estudio deben definirse los requerimientos de mano de obra, insumos, obras civiles, maquinaria, equipos para construcción y funcionamiento del proyecto.

El estudio de mercado proporciona la información necesaria para efectuar la ingeniería del proyecto. <sup>22</sup>

## **COMPONENTE TECNOLÓGICO**

### **Infraestructura Física**

Hace referencia al espacio físico necesario para la operación de la empresa.

### **Distribución de la Planta**

Conocidos los equipos principales y las instalaciones necesarias, se deberá considerar el área para su entrada, salida y maniobra de carga o descarga, se desarrollara un diagrama que especifique donde se encuentra cada uno

---

<sup>21</sup> La Evaluación Del Proyecto en la Decisión Del Empresario-Volumen 1 – Rubén Valbuena Álvarez /1era ed. 2000 Facultad de Economía UNAM, México

<sup>22</sup> [http://www.bvcooperacion.pe/biblioteca/bitstream/123456789/4379/2/BVCI0004134\\_2.pdf](http://www.bvcooperacion.pe/biblioteca/bitstream/123456789/4379/2/BVCI0004134_2.pdf)



de los equipos y sus instalaciones. El objetivo de la distribución de la planta es colocar las maquinarias y demás equipo de una manera que facilite el desenvolvimiento del proceso de producción.

### **Proceso de producción**

Es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos) tras un proceso en el que incrementa su valor.<sup>23</sup>

### **Diseño del producto**

El diseño del producto es la configuración específica de elementos, materiales y componentes que le dan sus particulares atributos de función y forma, y determina como debe ser fabricado y usado. (Roy y Potler, 1993:176; Roy y Riedel, 1997:538). El diseño del producto es el proceso de idear y establecer los planes que son necesarios para la fabricación de un producto, requiriendo una perspectiva multidisciplinar y considerando muchos factores en el (Roozenburg y Eekels, 1995).

### **Flujograma de Proceso**

El flujo grama 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 flujo-gramas de proceso difieren significativamente en cuanto a su presentación ya que no existe ni puede admitirse un esquema

---

<sup>23</sup> <http://definicion.de/proceso-de-produccion/>

rígido para su elaboración el mismo es criterio del proyectista y el mismo puede utilizar su imaginación; lo que debe quedar claro es que el flujo grama debe mostrar las actividades y su secuencia lógica.<sup>24</sup>

## **ESTUDIO ADMINISTRATIVO**

### **BASE LEGAL**

- **Acta constitutiva**

Una Acta Constitutiva es aquel documento o constancia notarial en la cual se registrarán todos aquellos datos referentes y correspondientes a la formación de una sociedad o agrupación. Entre otras cuestiones, en la misma, se especificarán sus bases, fines, integrantes, las funciones específicas que les tocarán desempeñar a cada uno de estos, las firmas autenticadas de ellos que servirán para dar cuenta llegado el momento de tener que probar la identidad de alguno y toda aquella información de importancia y fundamental de la sociedad que se constituye.<sup>25</sup>

- **La razón social o denominación**

La razón social es el nombre legal de una empresa o sociedad comercial, que se integra con el nombre real de uno o más miembros, seguido del tipo societario. Como persona jurídica titular de derechos y obligaciones debe estar legalmente identificada e inscrita bajo ese nombre, al igual que sucede con las personas.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> CHIAVENATO, Idalberto. INICIACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL. Editorial Mc Graw Gil Anio 1993. Pag.66 hasta 72

<sup>25</sup> <http://www.definicionabc.com/general/acta-constitutiva.php#ixzz2hkmP2Tao>

<sup>26</sup> <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/razon-social#ixzz2hkp6lzjG>

- **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.

- **Objeto de la sociedad**

“Al constituirse una empresa lo hace con un objetivo determinado ya sea: producir, generar o comercializar bienes o servicios, ello debe estar claramente definido, indicando además el sector productivo en el cual emprenderá la actividad” <sup>27</sup>

- **Capital Social**

Define el monto del capital que los socios o accionistas de una empresa aportan a la misma sin derecho de devolución para el inicio de las operaciones más los posteriores incrementos de capital o disminuciones.

- **Tiempo de duración de la sociedad**

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

---

<sup>27</sup> VELASQUEZ, Ramiro., Administración de Empresas., Edit. Norma., Vol.4., 2006

- **Administradores**

Los administradores realizan cosas a través de otras personas, toman decisiones, asignan recursos y dirigen las actividades de los demás para conseguir las metas planteadas en un principio, los administradores realizan su trabajo dentro de una organización, la cual es una unidad social coordinada deliberadamente y compuesta por dos o más personas que funciona de manera continua para alcanzar sus metas.

## **NIVELES JERÁRQUICOS**

- **legislativo-directivo**

El nivel legislativo-directivo es máximo nivel de dirección en una empresa, son aquellos que dictan las políticas y reglamentos mediante los cuales operara, está conformado por los propietarios de la empresa y tomara el nombre de Junta General de Socios o Accionistas, dependiendo del tipo de empresa baja la cual se haya constituido legalmente. Este máximo órgano de dirección empresarial estar representado por un presidente.

- **Ejecutivo**

El nivel ejecutivo o intermedio estará integrado por los distintos jefes o mandos intermedios, en el cual se toman decisiones de carácter técnico relativas al cumplimiento de los planes y programas diseñados para alcanzar los objetivos generales de la empresa, este nivel asimila las presiones e influencia ambientales generadas por la incertidumbre en el nivel

institucional, es una relación entre las tareas por realizar y el tiempo que se empleara en hacerlas.

- **Asesor**

El nivel de asesoramiento está llamado a orientar las decisiones que merecen un trato especial, con el objeto de que no exista falencias en los procesos, generalmente están ligados a temas de carácter laboral, judicial y de inversión de la empresa con otras organizaciones o clientes.

- **Operativo**

Conformado por todos los puestos de trabajo que tienen relación directa con el proceso de producción, encaminados a cumplir con las tareas asignadas para consecución del producto o servicio final.

- **Auxiliar o de apoyo**

Este nivel se lo conforma con todos los puestos de trabajo que tienen relación directa con las actividades administrativas de la empresa.<sup>28</sup>

## **ORGANIGRAMAS**

Los organigramas son la representación grafica de las relaciones e interrelaciones dentro de una organización, identificando las líneas de autoridad y responsabilidad.

---

<sup>28</sup> VELASQUEZ, Ramiro, Administración., Edit. Norma S.A., Vol.4., 2006

## **CLASES DE ORGANIGRAMAS**

### **Organigrama Estructural**

Es la representación gráfica que muestra la imagen en conjunto de las diversas unidades existentes que integran una organización determinada, así como también las relaciones entre ellas.

## **MANUALES**

Son tratados de carácter administrativo los cuales contienen en forma sistemática información sobre las políticas, guías de acción, fases de un procesos, procedimientos y funciones a seguir por parte del personal y la manera de ejecutar determinadas actividades o operaciones de una organización o institución.

## **CLASES DE MANUALES**

### **Por su contenido en:**

- Manual de historia del organismo
- Manual de organización
- Manual de políticas
- Manual de procedimientos
- Manual de contenido múltiple
- Manual de adiestramiento o instructivo
- Manual técnico

### **Por su función específica en:**

- Manual de producción
- Manual de compras

- Manual de ventas
- Manual de Finanzas
- Manual de contabilidad
- Manual de crédito y cobranzas
- Manual de personal
- Manuales generales

## **ESTUDIO FINANCIERO**

El estudio financiero describe los recursos necesarios a invertir en un proyecto, con detalle de cantidades y fechas por comprometer en los diversos ítems señalados, su forma de forma de financiación (aportes propios y créditos), y las estimaciones de ingresos y egresos para el periodo de vida útil del proyecto.

## **LA INVERSIÓN DEL PROYECTO**

La inversión de un proyecto implica la asignación de una cantidad de variados recursos propios y de terceros para la obtención de determinados bienes y servicios durante un cierto periodo de tiempo con la expectativa de obtener un rendimiento en el futuro.<sup>29</sup>

Por lo expuesto las inversiones suponen la existencia de inversionista que pueden ser personas naturales o jurídicas, dispuestas a destinar recursos

---

29 Welsch Glenn; Presupuesto, Planificación y Control de utilidades, Edit. McGraw-Hill, Quinta Edición, México 1990

disponibles con la expectativa de obtener en un futuro un porcentaje de rendimiento.

## **INVERSIONES FIJAS**

Son aquellas que se realizan en bienes tangibles, se utilizan para garantizar la operación del proyecto y no son objeto de comercialización por parte de la empresa y se adquieren para utilizarse durante su vida útil; son entre otras: los terrenos para la construcción de instalaciones, o explotaciones agrícolas, o ganaderas o mineras; las construcciones civiles como edificios industriales o administrativos; las vías de acceso internas, bodegas, parqueaderos, cerramientos, maquinaria, equipo y herramientas; vehículos, muebles, etc.

Con excepción de los terrenos, los otros activos fijos comprometidos en el proceso de producción van perdiendo valor a consecuencia de su uso y también por efecto obsolescencia debido al desarrollo tecnológico.<sup>30</sup>

### **Terrenos**

El estudio de micro localización nos ha permitido identificar plenamente el emplazamiento final de las instalaciones, tanto de producción como administrativas y las unidades auxiliares.

Una forma válida de estimar ese valor, en principio, es determinando el área necesaria y su precio unitario en la zona. Cabe anotar ahora que la compra de un terreno o cualquier recurso natural, constituye una inversión financiera, mas no una inversión en sentido económico estricto, ya que no representa

---

<sup>30</sup> Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social ambiental. Pág. 177,178 /Juan José Miranda. 5ª. Ed.-Bogotá: MM editores, 2005



un incremento del producto bruto o del valor agregado, sino una transferencia o simplemente un cambio de dueño; sin embargo, las erogaciones que se hagan en busca de una mejor utilización si constituyen una inversión económica.

### **Edificios y Construcciones**

El costo global de las obra incluye ciertas erogaciones iniciales de preparación y adaptación para la construcción, tales como: limpieza, replanteo, nivelación, drenajes, etc.

Además de las edificaciones donde funcionara la planta de producción o la sede principal, si se trata de una comercializadora o prestadora de servicios, habrá que hacer inversiones en obras auxiliares tales como: zonas de parqueo, laboratorio, bodegas, y talleres, así también se debe incluir caminos y vías de acceso, vías internas vehiculares y peatonales, cerramientos además de las acometidas para servicios. También hacen parte de estas inversiones, los honorarios destinados al pago de contratistas incluyendo los pagos de licencia de construcción, jornales de honorarios por sus respectivas prestaciones, aportes al seguro social, servicios provisionales e impuestos de delineación.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social ambiental. Pag. 177,178 /Juan José Miranda. 5ª. Ed.-Bogotá: MM editores, 2005

## **Maquinaria y Equipos**

Comprende las inversiones necesarias para la producción o prestación del servicio, así como los equipos que utilizan en las instalaciones auxiliares como: laboratorios, talleres y oficinas.

## **Vehículos**

Corresponde a todos los equipos de movilización interna y externa, tanto de pasajeros como de carga, ya sea para el transporte de insumos o de productos destinados a los consumidores.

## **Muebles y Equipo de Oficina**

Se trata de la dotación de las oficinas y bodegas previstas en la estructura administrativa.

## **Estudios Técnicos y Jurídicos**

Los estudios previos pueden ser de carácter técnico o jurídico. Se trata de los estudios de suelo, selección de procesos, asesoría tributarias y de sociedades, titulaciones, conceptos jurídicos sobre la pertinencia del uso del suelo, estudios geológicos o de suelos, etc., que tengan efectos directos sobre el proyecto en cuestión y se realizan después de haber tomado la decisión de emprender el proyecto. Es obvio que en caso de que por alguna circunstancia el proyecto no se realice, estos tomaran el carácter de no recuperable o hundidos.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social ambiental. Pág. 177,178 /Juan José Miranda. 5ª. Ed.-Bogotá: MM editores, 2005

## **Organización y Patentes**

Si por el uso de patentes, marcas, registros o derechos similares, se paga una suma global, este valor constituye una inversión, y se podrá cargar como costo sin ser desembolso, en los primeros 5 años del proyecto; pero si se acuerda un pago anual por su uso, este se cargara como un costo de operación, como cualquier otro.

## **Capacitación Personal**

Todos los gastos ocasionados por el entrenamiento, capacitación, adiestramiento y mejoramiento del personal tanto directivo como ejecutivo, técnico y operativo, se cargaran al rubro de inversiones.

## **Instalación, Pruebas y Puesta en marcha**

En algunos proyectos se debe prever recursos para atender obras provisionales como: campamentos, depósitos, oficinas, cuyo objetivo es prestar servicios durante la etapa preliminar mientras se adelantan las obras definitivas. Algunas de estas inversiones pueden recuperarse al final del periodo de instalación; sin embargo, en ocasiones resulta más práctico tomar en arriendo las instalaciones y aplicar su valor a los gastos de organización. Antes de comenzar la producción del; bien o la prestación del servicio en forma regular, la organización deberá asumir ciertos costos, como: salarios de operarios, costos de materia prima y materiales, honorarios de ingenieros y supervisores con el fin de probar y auditar la calidad del producto, y garantizar el optimo funcionamiento del equipo; además del acoplamiento entre los diferentes departamentos. Los gasto

operacionales que se incurra en el periodo de prueba y hasta que se alcancen niveles satisfactorios de calidad y eficiencia, deben ser cargado al concepto de inversiones diferidas.<sup>33</sup>

### **Intereses durante la Construcción**

El costo causado por el uso del capital ajeno, durante el periodo de instalación, incluye intereses, costos de administración del crédito, lo mismo que las comisiones que se pagan en la emisión y colocación de nuevas acciones o para suscripción de valores.

### **CAPITAL DE TRABAJO O DE OPERACIÓN**

El capital de trabajo es la capacidad de una compañía para llevar a cabo el normal desenvolvimiento de sus actividades, mismo que puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo.

#### **a) Efectivo en Caja y Bancos**

Se entiende por el dinero en efectivo disponible que tiene una empresa en sus cuentas para el desarrollo normal de sus operaciones.

#### **b) Cuentas por Cobrar**

Es el crédito que una empresa otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, puede tomar la forma de crédito comercial el cual se refiere al crédito que la empresa da a otras empresas, o bien la forma de crédito de consumo que tiene que ver con el crédito que la empresa extiende a los consumidores finales. Para la emisión de créditos la empresa debe tomar en cuenta dos puntos importantes:

---

<sup>33</sup> Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social ambiental. Pág. 177,178 /Juan José Miranda. 5ª. Ed.-Bogotá: MM editores, 2005

El establecimiento de políticas de crédito y cobranza

La evaluación de cada solicitante de crédito en particular.

**c) Inventarios**

Los inventarios están constituidos por las materias primas, sus productos en proceso, los suministros que se utilizan en las operaciones y los productos finales.

**d) Materiales, Suministros y Repuestos**

Comprende los materiales destinados a la fabricación ya sea materia prima o auxiliar, mientras que los suministros intervienen en los procesos de producción o comercialización o procesos complementarios como el mantenimiento.

Los repuestos comprenden las partes y piezas a ser destinadas a su montaje en las instalaciones, equipos y maquinaria en sustitución de otros averiados por la generación del trabajo.

**FINANCIAMIENTO**

Determinado los montos correspondientes para las inversiones fijas y su capital de trabajo y en consecuencia el monto total para iniciar el proyecto, es necesario analizar la manera de financiarlo.

El estudio financiero del proyecto deberá indicar las fuentes de los recursos financieros necesarios para la ejecución y funcionamiento así como también la descripción los mecanismos mediante los cuales se canalizaran estos recursos hacia los usos específicos de proyecto.

Existen dos formas básicas de clasificar los recursos económicos para el proyecto.

### **PRIMERA FORMA**

- Fuentes Internas de financiamiento
- Fuentes Externas de Financiamiento

### **SEGUNDA FORMA**

- Recursos Propios
- Créditos

### **PRESUPUESTOS**

El presupuesto es el cómputo anticipado de los gastos que generara un determinado proyecto determinado en valores y términos financieros mismo que debe cumplirse en un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas.

#### **Funciones**

La principal función de los presupuestos se relacione con el control financiero de la empresa.

El control presupuestario es el proceso de descubrir que es lo que se está haciendo, comparando los resultados con los datos presupuestados a fin de verificar los logros y remediar las diferencias.

Los presupuestos pueden desarrollar roles preventivos como correctivos dentro de una organización.

## **Importancia**

Los presupuestos son de gran importancia debido a que ayudan a minimizar el riesgo de las operaciones en una organización.

Son importantes debido a que sirven como mecanismo para la revisión de políticas y estrategia de una organización lo cual ayuda a direccionarla hacia los objetivos planteados.

Los presupuestos ayudan a mantener el plan de operaciones de la organización dentro de los límites razonables.

## **Objetivos**

Planear de forma integral sistemática todas las acciones que la organización debe desarrollar en un periodo determinado.

Controlar y medir los resultados cuantitativos, cualitativos y fijar responsabilidades en las diferentes dependencias de la organización para lograr el cumplimiento de las metas previstas.

Coordinar los diferentes centros de costo para asegurar el funcionamiento de la organización de forma integral

## **DEPRECIACIONES**

Es la disminución que sobre el valor de un bien tangible como consecuencia de una pérdida en su valor material o funcional, por uso, desgaste, obsolescencia, etc.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Diccionario contable, administrativo y fiscal. Edición 2004, Pag. 83, International Thomson editores, José Isauro López

## **CÁLCULO DE COSTOS UNITARIOS**

### **COSTOS**

#### **COSTO FIJOS**

Son aquellos que se mantienen constantes durante el periodo completo de producción. Se incurre en los mismos por el simple transcurso del tiempo y no varían como resultado directo de cambios en el volumen.<sup>35</sup>

#### **COSTOS VARIABLES**

Son aquellos que varían en forma directa en función de los cambios en el volumen de producción.

#### **COSTO TOTAL DE PRODUCCION**

Como su nombre lo indica comprende los costes en los que incurre todo el proceso de producción y es la sumatoria de los costes variable y los costes fijos.

$$CT = CV + CF$$

### **INGRESOS**

Están conformados por el resultado de las ventas u otros ingresos tales como: arriendos, intereses, valores por ventas de activos fijos, venta de acciones.

### **PUNTO DE EQUILIBRIO**

Se dice que una Empresa está en su Punto de Equilibrio cuando no genera ni Ganancias, ni Pérdidas. Es decir cuando el Beneficio es igual a cero.

---

<sup>35</sup> SAPAG CHAIN, Reinaldo y Nassir. Presentación y evaluación de proyectos, tercera edición.



Para un determinado costo fijo de la Empresa, y conocida la Contribución Marginal de cada producto, se puede calcular las cantidades de productos o servicios y el monto total de ventas necesario para no ganar ni perder; es decir para estar en Equilibrio.

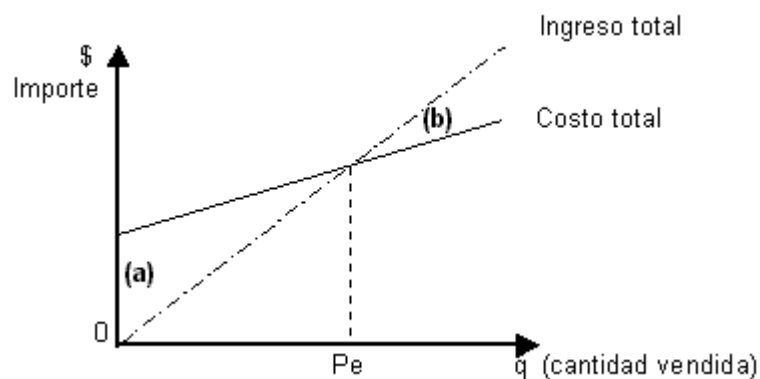
La fórmula para el cálculo, es la siguiente:

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{\text{Margen de Contribución}} = \text{Cantidades}$$

$$\text{Punto de Equilibrio en \$} = \text{Cantidades} \times \text{Precio de Venta}$$

En el caso (a) el punto de equilibrio está expresado en cantidades de producto y en el caso (b) en montos de venta.

**Grafico No. 1**



## Gráfico del Punto de Equilibrio

(a) Área de Pérdida

(b) Área de Ganancia

.- En función de los Ingresos.

## INGRESOS

**TOTALES** = Costos fijos + costos variables totales

Asumimos que los costos variables unitarios son proporcionales al precio de venta, luego, así también lo serán los costos variables totales y los ingresos totales. En otras palabras, debemos mantener esa proporción, por lo tanto, podemos escribir la última expresión de la siguiente forma:

**INGRESOS TOTALES** = costos fijos + A x (Ingresos totales)

Donde A es la fracción que representa la relación entre el costo variable y el precio de venta (llamado APORTACION).

$$A = W - CV$$

Relación de aportación

La relación de aportación o BV puede expresarse de diferentes formas:

La aportación (A) es la diferencia en unidades monetarias entre el precio de venta y los costos variables o efectivos. La relación de aportación (BV) es el porcentaje que representa la aportación con respecto al precio de venta.

El margen de contribución es el mismo margen bruto (utilidad bruta expresada como un porcentaje de las ventas), que estudiamos en la parte concerniente a los ratios financieros.

Fórmula para calcular el punto de equilibrio:

A partir de esta fórmula calcularemos el punto de equilibrio en unidades monetarias, sea con datos totales o unitarios de los costos variables y ventas. El punto de equilibrio en unidades físicas lo obtenemos a través de una simple división del resultado proporcionada por la fórmula (35) entre el precio unitario.

Otras nomenclaturas utilizadas

PV = Precio de venta del bien o servicio

Q = Cantidad vendida o producida

A = Aportación

BV = Relación de aportación

La fórmula supone que todo lo producido es vendido, es decir, no va a inventarios. Los productos que están en inventario tienen costos fijos asignados, que no se están recuperando (no vendidos) en el momento del análisis.

Para operar correctamente la fórmula es necesario que todas las variables estén expresados en la misma unidad, bien valores monetarios o bien en unidades.

El punto de equilibrio también sirve para calcular el volumen de las ventas que debe realizar una empresa para obtener un porcentaje de utilidad determinado. La fórmula es la siguiente:<sup>36</sup>

## **FLUJO DE CAJA**

El flujo de fondos, flujo de caja, cash flow, flujos de entradas y salida, flujo de efectivo, es la acumulación neta de activos líquidos en un período determinado y, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa, que se utiliza para determinar; problemas de liquidez, analizar la viabilidad de proyectos de inversión, y, medir la rentabilidad o crecimiento de un negocio. Sus componentes son: Vida útil u horizonte del proyecto, inversiones, costos, ingresos y valor de rescate del proyecto.<sup>37</sup>

## **ELEMENTOS DEL FLUJO DE CAJA**

El Flujo de Caja de cualquier Proyecto se compone de cuatro elementos básicos:

- Los egresos iniciales de fondos.
- Los ingresos y egresos de operación
- El momento en que ocurren estos ingresos y egresos, y

---

<sup>36</sup> ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS-UNL-SEXTO SEMESTRE-MED-QUITO

<sup>37</sup> SAPAG CHAIN, Reinaldo y Nassir. PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS. Cuarta Edición.

- El valor de desecho o salvamento del Proyecto

### **VALOR ACTUAL NETO (VAN)**

El Valor Actual Neto expresa en términos absolutos el valor actual de recursos obtenidos al final del periodo de duración del proyecto.

#### Indicadores

- 1.- Si el VAN es positivo y mayor a 1 significa que es conveniente financieramente.
- 2.- Si el VAN es negativo y menor a 1 no es conveniente financieramente.

### **TASA INTERNA DE RETORNO (TIR).**

La tasa interna de retorno es aquella tasa que al utilizarla para descontar los flujos futuros de ingresos netos, hace que el valor presente neto de la inversión sea igual a cero. Normalmente la tasa interna de retorno se compara con la tasa de interés de mercado.<sup>38</sup>

#### Indicadores:

- 1.- Si la TIR. Es mayor que el costo del capital debe aceptarse el proyecto.
- 2.- Si la TIR. Es menor que el costo del capital debe rechazarse el proyecto.
- 3.- Si la TIR. Es igual que el costo de capital es indiferente llevar a cabo el proyecto.

### **RELACIÓN BENEFICIO/COSTO**

Es otro indicador financiero que permite medir cuanto se conseguiría en dólares por cada dólar invertido, se lo determina actualizando los ingresos

---

<sup>38</sup> Diccionario de Términos Económicos, Editorial Universitaria, 1995, César Sepúlveda L

por un lado y por otro lado los egresos por lo que se considera el valor de actualización.

Indicadores:

- 1.- Si la relación beneficio costo es mayor a uno se acepta el proyecto.
- 2.- Si la relación beneficio costo es menor a uno no se acepta el proyecto.
- 3.- Si la relación beneficio costo es igual a uno conviene o no conviene realizar el proyecto.

### **PERIODO DE RECUPERACIÓN DEL CAPITAL**

Son los años que la empresa tarda en recuperar la inversión inicial mediante las entradas de efectivo que la misma produce.

Indicadores:

Resultado que se compara con el número de periodos aceptables para la empresa.

### **ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD**

El análisis de sensibilidad es un estudio que permite ver de qué manera se alterara la decisión económica se varían algunos factores.

Indicadores:

- 1.- Cuando el coeficiente resultante es mayor que uno el proyecto es sensible a esos cambios.
- 2.- Cuando el coeficiente resultante es igual, no se ve efecto alguno.
- 3.- Cuando el coeficiente resultante es menor a uno el proyecto no es sensible.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MATERIALES**

**Recursos Humanos:** Las personas que contribuyeron al desarrollo de la presente tesis fueron: Dr. Luis Quizhpe Director de Tesis, el autor Enrique Aranda y varios profesionales en el campo de la administración de servicios complementarios.

**Recursos Materiales:** Para la elaboración de la presente tesis se utilizó: libros, cuadernos, hojas de papel bond, esferográficos, corrector, computadora, impresora.

### **MÉTODOS**

#### **Método Inductivo:**

Este método permitió determinar las conclusiones generales del proyecto, basadas en datos previamente obtenidos por medio de las técnicas de investigación tales como el muestreo, la encuesta, observación.

#### **Método Deductivo:**

Se lo utilizo en el estudio de mercado para poder describir las necesidades de cada institución o empresa privada, y posteriormente utilizarlas para definir estrategias del plan de comercialización, así como también en el estudio técnico donde se realizó la descripción de los procesos de prestación del servicio de limpieza, y en la complementación de las características de los requerimientos necesarios para la implantación del proyecto.

**Método Histórico:** Utilizado en el proceso de investigación mediante las estadísticas tanto del crecimiento del servicio y como de los cambios de cultura y necesidades actuales de las organizaciones.

## **TÉCNICAS**

### **La Encuesta:**

La encuesta aplicada fue dirigida a nuestro mercado objetivo, es decir a las instituciones públicas y empresas privadas con el objetivo de visualizar la demanda existente y hacia nuestros competidores para identificar la oferta actual.

### **Observación Directa:**

La observación directa permitió identificar de manera real los sistemas y mecanismos de limpieza aplicados por la competencia, así como también visualizar de manera estratégica la ubicación de la central de operaciones del proyecto.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

Unidad de análisis: La creación de la empresa para el servicio de limpieza está destinada a la siguiente población: Instituciones estatales y empresas privadas de la ciudad de Quito.

Se ha procedido a realizar una segmentación en la población de empresas privadas puesto que el servicio se lo podrá brindar a empresas con más de 10 empleados debido a que las empresas con menos de 10 empleados



generalmente no requieren este servicio por su costo y tienen un conserje o mensajero que lo realiza ( personal de servicios generales).

**Población:**

**CUADRO Nro. 1**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Instituciones Estatales	950
Empresas con más de 10 empleados	5.550
<b>TOTAL</b>	<b>6.500</b>

**Fuente:** INEC-CENEC 2010 - CEPAL/CELADE Redatam+SP 4/30/2013  
 INMOBILIAR – SECRETARIA DE GESTION INMOBILIARIA DEL SECTOR PÚBLICO

**FORMULA**

Determinación de la muestra:

$$n = \frac{N \times p \times q}{(N-1) \left( \frac{E}{K} \right)^2 + p \times q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo

p= Variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

e= Máximo error admisible

k= Constante de corrección de error

**DATOS:**

N= Población = 6.500

P= Proporción de éxito en la población = 50% = 0,50

Zc= Valor critico correspondiente al valor del nivel de confianza = 95% =  
1,96

e= Margen de error en la proporción de la muestra = 7% = 0,07

$$n = \frac{(1,96)^2 (6.500) (1- 0,50)}{(0,07)^2 (6.500) + (1,96)^2 (0,50) (1 - 0,50)}$$

**n= 380,53**

**n= 381**

**Tamaño de la Muestra**

Se aplicara una muestra de **381** instituciones estatales y empresas privadas.

**OFERTA:**

**CUADRO Nro. 2**

<b>POBLACION</b>	<b>NUMERO</b>
EMPRESAS DE LIMPIEZA CONSTITUIDAS - ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	104

**Fuente:** Ministerio de Relaciones Laborales  
**Elaboración:** El autor

## f. RESULTADOS

### ENCUESTAS PARA DETERMINAR LA DEMANDA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

1.- ¿Cuenta su empresa o institución con algún tipo de servicio de limpieza?

**CUADRO Nro. 3**

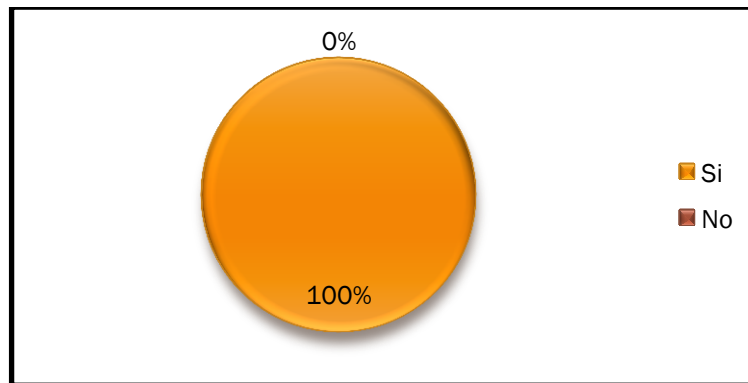
Cuenta con servicio de limpieza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	381	100
NO	0	0
TOTAL	381	100 %

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 2**

Cuenta con servicio de limpieza



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones públicas de la ciudad de Quito el 100,00% manifestaron que sus empresas e instituciones públicas si cuentan con un servicio de limpieza.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la totalidad de las empresas e instituciones públicas cuentan con el servicio de limpieza.

## 2.- ¿Qué tipo de servicio de Limpieza utiliza su empresa o institución?

**CUADRO Nro. 4**

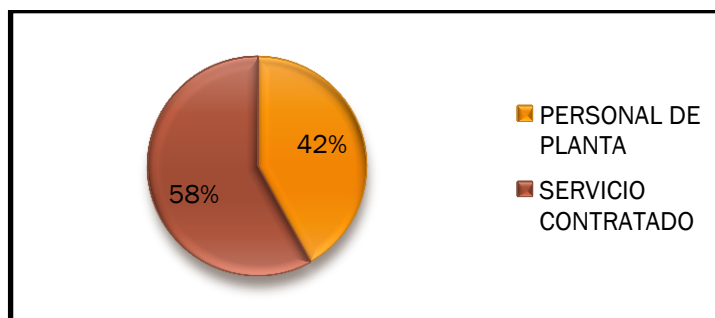
Qué tipo de servicio de Limpieza utiliza su empresa o institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SERVICIO CONTRATADO	221	58
PERSONAL DE PLANTA	160	42
TOTAL	381	100 %

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 3**

Qué tipo de servicio de Limpieza utiliza su empresa o institución



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones públicas de la ciudad de Quito el 58% manifestaron tener un servicio de limpieza contratado mientras que un 42% manifestaron que cuentan con personal de planta para la limpieza.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones públicas cuentan con el servicio de limpieza contratado, con un porcentaje del 58%.

**3.- ¿Considera usted fundamental contar con una empresa especializada en limpieza para su empresa o institución?**

**CUADRO Nro. 5**

Considera usted fundamental contar con una empresa especializada en limpieza para su empresa o institución

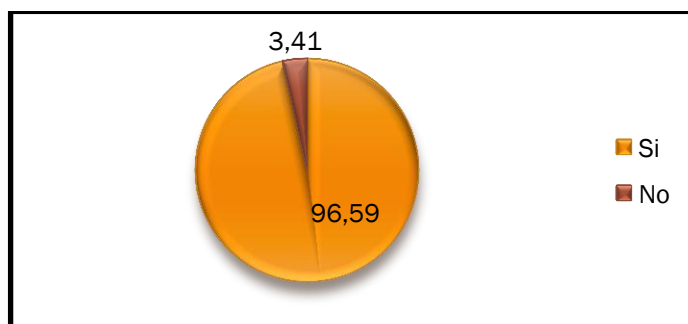
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	368	96,59
NO	13	3,41
TOTAL	381	100

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 4**

Considera usted fundamental contar con una empresa especializada en limpieza para su empresa o institución



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones públicas de la ciudad de Quito manifestaron que el 96,59 % considera fundamental contar con un servicio de limpieza contratado mientras que un 3,41 % manifestaron que no es necesario contar con un servicio de limpieza contratado.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones públicas consideran fundamental contar con un servicio de limpieza, con un porcentaje del 96.59%.

**4.- ¿Con que objeto contrataría usted una empresa de limpieza para su empresa o institución?**

**CUADRO Nro. 6**

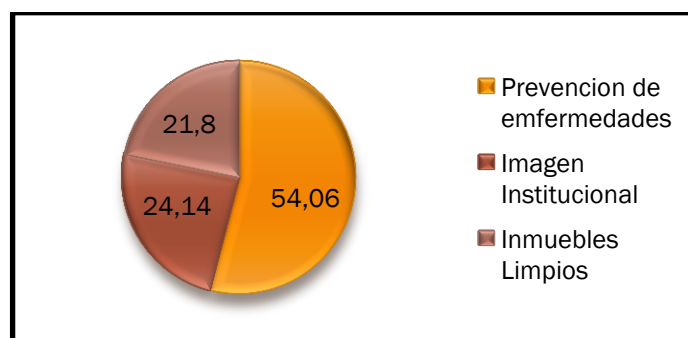
Con que objeto contrataría usted una empresa de limpieza para su empresa o institución

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Prevención de enfermedades	206	54,06
Imagen Institucional o empresarial	92	24,14
Mantenimiento de inmuebles limpios	83	21,80
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Las empresas e instituciones publicas  
**Elaboración:** El autor

**GRAFICO Nro. 5**

Con que objeto contrataría usted una empresa de limpieza para su empresa o institución



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones públicas de la ciudad de Quito manifestaron que el 54,06 % contrataría el servicio de limpieza con el objeto de prevenir enfermedades, el 24,14 % manifestaron que lo contratarían por imagen institucional, mientras que un 21,80% por tener inmuebles limpios.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones públicas contratarían el servicio de limpieza con el objeto de prevenir posibles enfermedades, con un porcentaje del 54.06%.

**5.- ¿Qué presupuesto mensual tiene la empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza?**

**CUADRO Nro. 7**

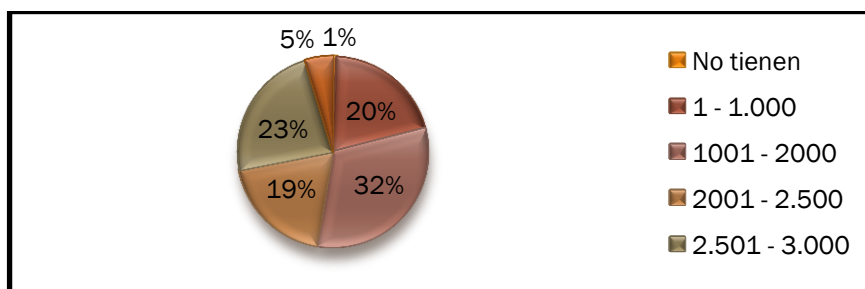
Qué presupuesto mensual tiene la empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
No tiene	3	0,79
1 - 1.000	77	20,20
1.001 - 2.000	121	31,76
2.001 - 2.500	73	19,16
2.501 - 3.000	89	23,36
Más de 3.000	18	4,73
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 6**

Qué presupuesto mensual tiene la empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 31,76% cuentan con un presupuesto mensual para la contratación del servicio de limpieza de 1.001 a 2.000 dólares, el 23,36% tienen un presupuesto entre 2.501 a 3.000 dólares, el 20,20% cuentan con

un presupuesto de 1 a 1.000 dólares, el 4,73 % tienen un presupuesto de más de 3.000 dólares, mientras que el 0,79 % no cuentan con presupuesto. De lo citado anteriormente podemos concluir, que el mayor porcentaje de las empresas e instituciones cuentan con un presupuesto referencial que oscila entre 1.001 y 2.000 dólares, siendo este el 31.76 %



**6.- ¿Cuántas personas considera necesarias contratar para el servicio de limpieza?**

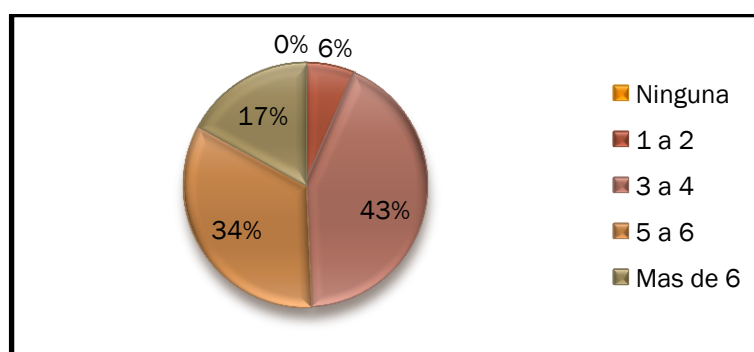
**CUADRO Nro. 8**

Cuántas personas considera necesarias contratar para el servicio de limpieza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Ninguna	0	0
1 - 2	25	6,56
3 - 4	163	42,78
5 - 6	128	33,60
Más de 6	65	17,06
TOTAL	381	100

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 7**



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 42,78% manifestaron que de 3 a 4 personas cubriría la necesidad de limpieza, un 33,60 % manifestaron que de 5 a 6 personas, un 17,06 % requieren más de 6 personas, mientras que un 6,56 % necesitan de 1 a 2 personas para cubrir la necesidad de limpieza en su empresa o institución.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones, requieren de un personal de entre 3 a 4 personas para cubrir la necesidad de limpieza.

**7.- ¿En qué horarios considera adecuado se debería realizar el servicio de limpieza en su empresa o institución?**

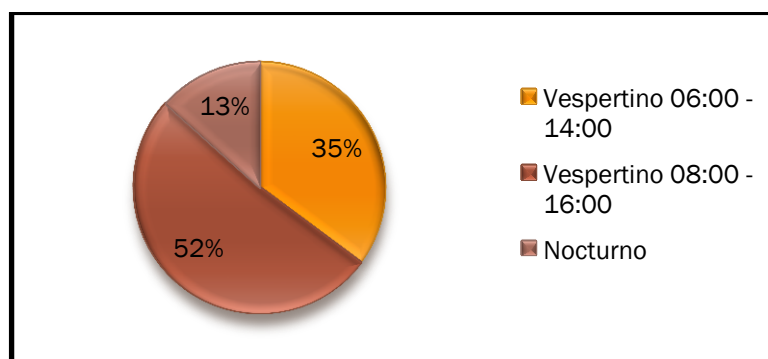
**CUADRO Nro. 9**

En qué horarios considera adecuado se debería realizar el servicio de limpieza en su empresa o institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Vespertino de 06:00 a 14:00	134	35,17
Vespertino de 08:00 a 16:00	196	51,44
Nocturno de 18:00 en adelante	51	13,39
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 8**



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 51,44% consideran que el horario para realizar las labores de limpieza seria de 06:00 a 14:00, e; 35,17 % en un horario de 08:00 a 16:00, mientras que el 13,39% consideran se debería hacer en un horario nocturno de 18:00 en adelante.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones consideran adecuado realizar el servicio de limpieza en un horario de 06:00 a 14:00 con un porcentaje del 51,58 %.

**8.- ¿Como considera el servicio de limpieza brindado por la empresa actual?**

**CUADRO Nro. 10**

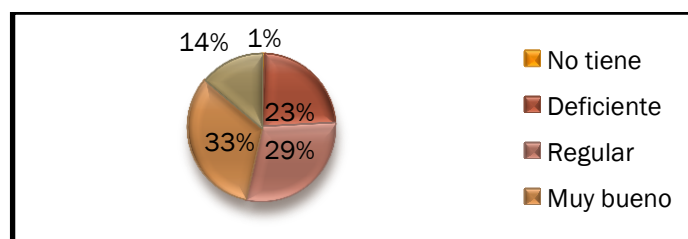
Como considera el servicio de limpieza brindado por la empresa actual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
No tiene	3	0,78
Deficiente	89	23,39
Regular	112	29,39
Muy bueno	124	32,53
Excelente	53	13,91
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 9**

Como considera el servicio de limpieza brindado por la empresa actual



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas o instituciones de la ciudad de Quito, el 32,53 % consideran al servicio actual de limpieza como muy bueno, el 29,39% lo consideran regular, el 23,39 % lo consideran deficiente, el 13, 91 lo consideran excelente, mientras que un 0,78 % carece de este servicio.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que un gran porcentaje de las empresas e instituciones consideran el servicio actual contratado de limpieza como muy bueno, con un porcentaje del 32.53 %.

**9.- ¿Que espera usted recibir como valor agregado del servicio de limpieza?**

**CUADRO Nro. 11**

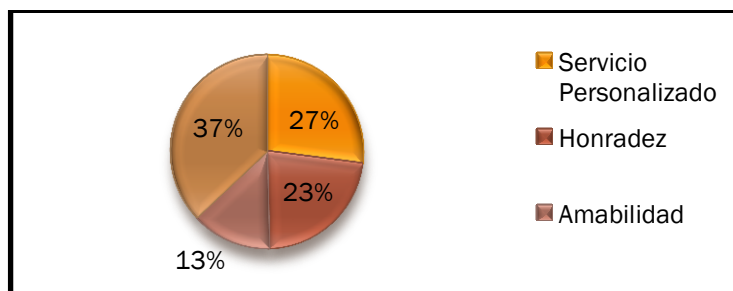
Que espera usted recibir como valor agregado del servicio de limpieza

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Servicio personalizado	103	27,04
Honradez	86	22,58
Amabilidad	51	13,38
Eficiencia	141	37
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Las empresas e instituciones publicas

**Elaboración:** El autor

**GRAFICO Nro. 10**



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 37% manifestaron esperan recibir eficiencia como valor agregado en el servicio de limpieza, el 27,04 % un servicio personalizado, un 22,58 % honradez, mientas que el 13,38 % amabilidad.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que gran parte de las empresas e instituciones esperan recibir como valor agregado al servicio de limpieza la eficiencia del servicio, siendo este un porcentaje del 37%.

10.- ¿Conoce usted empresas proveedoras del servicio de limpieza?

**CUADRO Nro. 12**

Conoce usted empresas proveedoras del servicio de limpieza

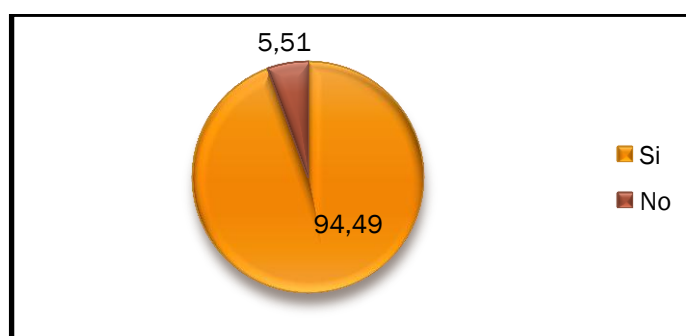
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	360	94,49
NO	21	5,51
TOTAL	381	100

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 11**

Conoce usted empresas proveedoras del servicio de limpieza



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 94,49% manifestaron que si conocen empresas que prestan el servicio de limpieza, mientras que un 5,51 % no conocen ninguna empresa que presta el servicio de limpieza.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones de la ciudad de Quito si conocen empresas que prestan el servicio de limpieza, con un porcentaje del 94.49%.

**11.- ¿Qué opina de la calidad de los servicios de limpieza ofrecidos en la ciudad de Quito?**

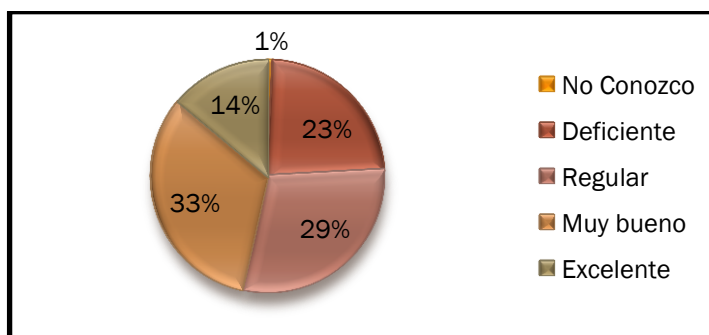
**CUADRO Nro. 13**

Qué opina de la calidad de los servicios de limpieza ofrecidos en la ciudad de Quito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
No conozco	3	0,78
Deficiente	89	23,37
Regular	112	29,40
Muy bueno	124	32,54
Excelente	53	13,91
TOTAL	381	100

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 12**



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las instituciones públicas y empresas privadas de la ciudad de Quito, el 33% consideran muy bueno el servicio de limpieza de las empresas que brindan este servicio, un 29% lo consideran regular, un 23% lo consideran deficiente, un 14% lo considera excelente, mientras que un 1% no conoce acerca de este servicio.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que un gran porcentaje de las instituciones públicas y empresas privadas consideran a los servicios de limpieza ofertados en la ciudad de Quito muy buenos.

**12.- ¿El servicio de limpieza que tiene actualmente su empresa o institución satisface sus necesidades?**

**CUADRO Nro. 14**

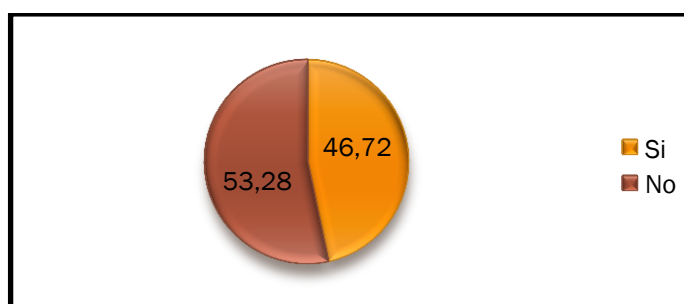
El servicio de limpieza que tiene actualmente su empresa o institución satisface sus necesidades

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI	178	46,72
NO	203	53,28
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 13**

El servicio de limpieza que tiene actualmente su empresa o institución satisface sus necesidades



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 53,28% manifiestan que el servicio de limpieza no satisface sus necesidades, mientras que un 46,72% dicen que el servicio de limpieza que tienen actualmente satisface sus necesidades.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de empresas e instituciones manifiestan que los servicios de limpieza que actualmente tiene no satisfacen sus necesidades, siendo este el 53.28 %.

**13.- ¿Cuál es el sistema que utiliza su empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza**

**CUADRO Nro. 15**

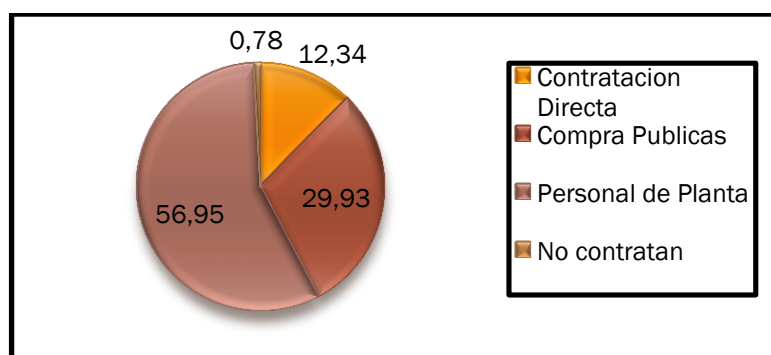
Cuál es el sistema que utiliza su empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Contratación directa	47	12,34
Contratación por medio del portal de compras publicas	114	29,93
Personal de Planta	217	56,95
No contratan	3	0,78
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 14**

Cuál es el sistema que utiliza su empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito el 56,95 % manifiestan que tienen personal de planta



para servicio de limpieza, el 29,93 % manifiestan que realizan la contratación de este servicio por medio del portal de compras públicas aquí se evidencia el numero de instituciones públicas encuestadas, el 12,34 % realiza una contratación directa con empresas del servicio de limpieza, mientras que un 0,78 % manifestaron no cuentan con este servicio por lo que no tienen sistema para la contratación.

De lo citado anteriormente podemos concluir con la identificación clara de los sistemas utilizados por las empresas e instituciones para la contratación del servicio de limpieza siendo la contratación de personal de planta (Servicios generales) el de mayor porcentaje 56,95 %.

**14.- ¿Qué requisitos considera indispensables su empresa o institución para contratar el servicio de limpieza?**

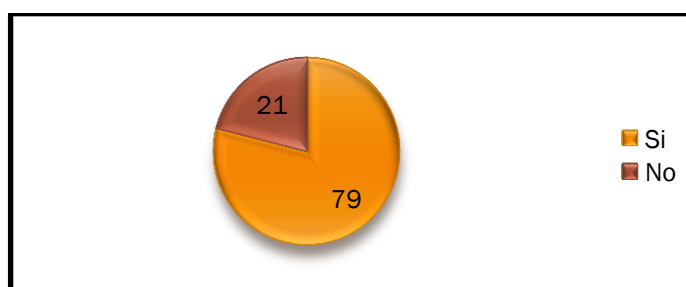
**CUADRO Nro. 16**

Qué requisitos considera indispensables su empresa o institución para contratar el servicio de limpieza

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Estado Legal en orden y Experiencia	301	79
Estado Legal en orden y Bajo Costo	80	21
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 15**



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 79% manifestaron que consideran entre los requisitos para la contratación del servicio de limpieza la documentación que acredite la representación legal y la experiencia, mientras que un 21 % manifiestan considerar la documentación que acredite la representación legal y un bajo costo por el servicio.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones consideran la documentación que acredite la representación legal de la empresa así como también la experiencia, siendo este el 79 %.

**15.- ¿Cuál es el periodo que en su empresa o institución debería durar la contratación del servicio de limpieza?**

**CUADRO Nro. 17**

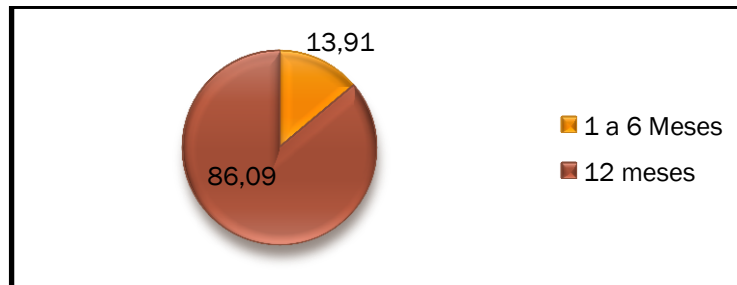
Cuál es el periodo que en su empresa o institución debería durar la contratación del servicio de limpieza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
6 meses	53	13,91
12 meses	328	86,09
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 16**

Cuál es el periodo que en su empresa o institución debería durar la contratación del servicio de limpieza



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 86,09 % manifiestan que el periodo óptimo para la contratación del servicio de limpieza debería ser de 1 año, un 13,91 % manifestaron que el periodo óptimo debería ser de más de 6 meses.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas contratarían el servicio de limpieza por el periodo de 1 año siendo un porcentaje del 86.09 %.

**16.- ¿De requerir este servicio porque medios de comunicación usted buscaría a los proveedores?**

**CUADRO Nro. 18**

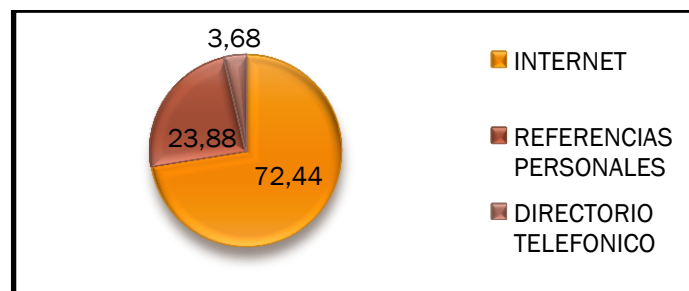
De requerir este servicio porque medios de comunicación usted buscarían a los proveedores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Internet	276	72,44
Referencias Personales	91	23,88
Directorio Telefónico	14	3,68
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 17**

De requerir este servicio porque medios de comunicación usted buscaría a los proveedores



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas e instituciones de la ciudad de Quito, el 72,44 % buscarían a los proveedores del servicio de limpieza por medio del internet, el 23,88 % lo buscara por medio de referencias de empresas o personas, mientras que un 3,68 % manifestaron lo buscaran por medio del directorio telefónico.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas e instituciones buscaran este servicio per medio del internet, con un porcentaje del 72.44 %.

## ENCUESTA PARA DETERMINAR LA OFERTA

### 1.- ¿Hace que tiempo la empresa se encuentra en el mercado?

**CUADRO Nro. 19**

Hace que tiempo la empresa se encuentra en el mercado

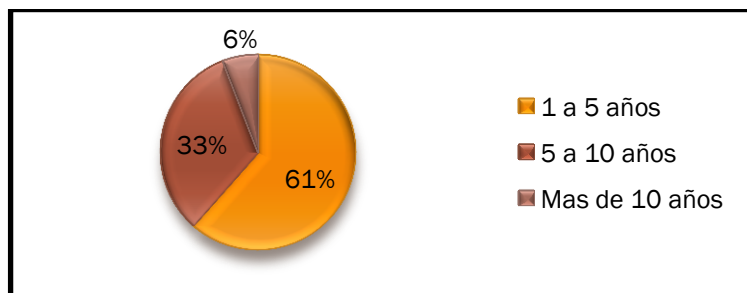
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1 a 5 años	64	61,53
5 a 10 años	34	32,69
Más de 10 años	6	5,76
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 18**

Hace que tiempo la empresa se encuentra en el mercado



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito, el 64 % manifestaron que se encuentra en el mercado menos de 5 años, el 32,69 % se tienen una actividad entre 5 a 10 años en el mercado, mientras que un 6% manifestaron estar en el mercado más de 10 años.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas proveedoras del servicio de limpieza son nuevas ya que tiene entre 1 y 5 años de vida, con un porcentaje del 64 %.

## 2.- ¿Qué tipo de clientes prefiere su empresa?

**CUADRO Nro. 20**

Qué tipo de clientes prefiere su empresa

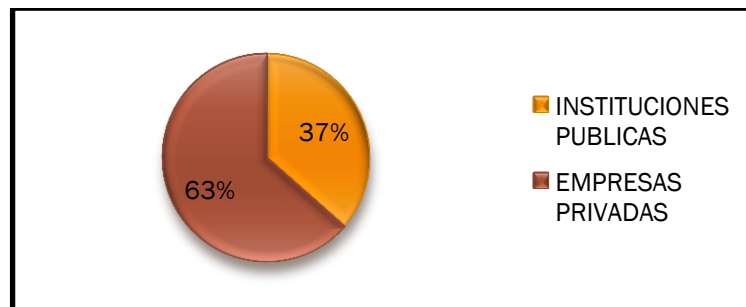
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Instituciones publicas	38	36,53
Empresas privadas	66	63,47
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 19**

Qué tipo de clientes prefiere su empresa



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito el 63,47% prefieren prestar sus servicios de limpieza a empresas privadas, mientras que un 36,53% manifestaron su interés por prestar sus servicios de limpieza a Instituciones Públicas.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas encuestadas proveedoras del servicio de limpieza prefieren ofertar sus servicios a la empresa privada, con un porcentaje del 63.47%.

### 3.- ¿Cuántos clientes activos tienen la empresa?

**CUADRO No. 21**

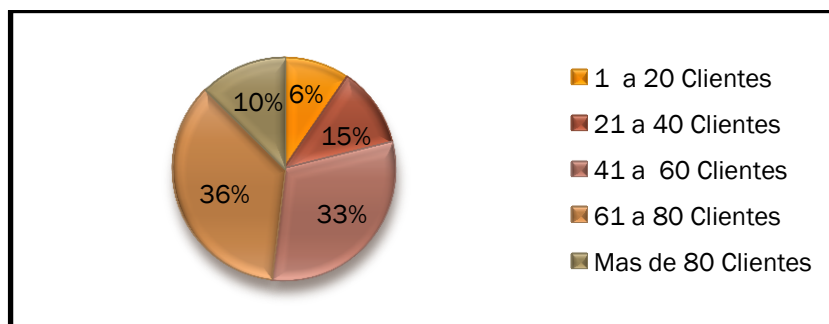
Cuántos clientes activos tienen actualmente la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1 a 10 clientes	10	9,61
11 a 20 clientes	12	11,54
21 a 30 clientes	32	30,77
31 a 40 clientes	37	35,58
Más de 40 clientes	13	12,50
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO No. 20**



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza el 35,58 % manifiestan tener una cartera de clientes activos de entre 31 a 40, el 30,77 % manifiesta tener entre 21 a 30 clientes activos, el 12,50 % manifiesta tener más de 40 clientes activos, el 11,54% tiene entre 11 y 20 clientes activos, mientras que el 9,61 % manifestaron tener una cartera de clientes de entre 1 a 10.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que una gran mayoría de las empresas encuestadas proveedoras del servicio de limpieza tiene una cartera activa de clientes de entre 31 a 40, con un porcentaje del 35,58%.

#### 4.- ¿En qué nivel de mercado opera la empresa?

**CUADRO Nro. 22**

En qué nivel de mercado opera la empresa

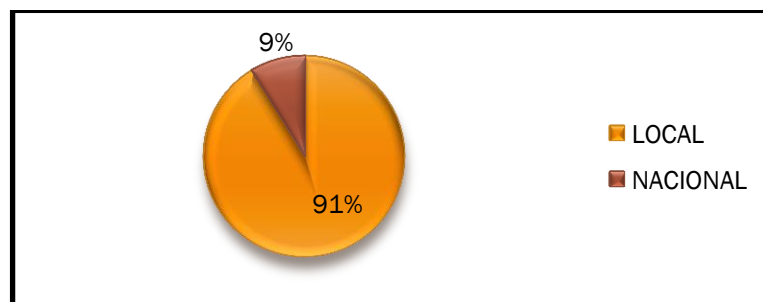
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Local	95	91,35
Nacional	9	8,65
TOTAL	104	100

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 21**

En qué nivel de mercado opera la empresa



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito el 91,35% manifestaron brindar su servicio a nivel local, mientras que un 8,65% manifestaron que ofrecer sus servicios a nivel nacional.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas proveedoras del servicio de limpieza ofrecen sus servicios a nivel local, con un porcentaje del 91,35%.



**5.- ¿Cada qué periodo el personal que labora en su empresa es capacitado?**

**CUADRO Nro. 23**

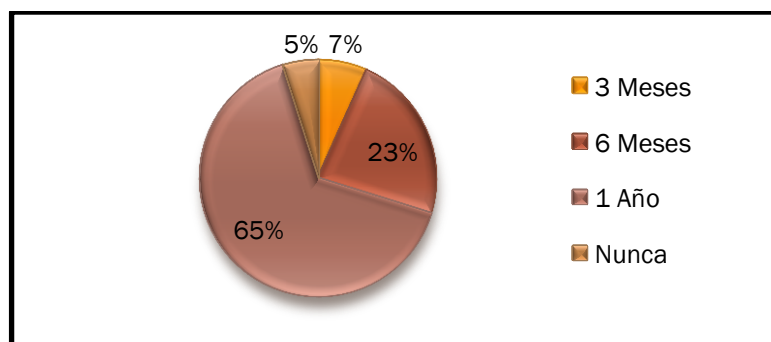
Cada qué periodo el personal que labora en su empresa es capacitado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
3 meses	7	6,73
6 meses	24	23,08
1 año	68	65,39
Nunca	5	4,80
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 22**



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras de servicio de limpieza de la ciudad de Quito el 65,39% manifiesta que capacitan a sus empleados una vez por año, el 23,08 % lo hacen cada 6 meses, el 6,73% cada 3 meses, mientras que un 4,80% manifestaron que en sus empresas no capacitan a su personal.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito dan capacitación a sus empleados 1 vez por año, con un porcentaje del 65,39%.

## 6.- ¿Cuentan con personal discapacitado entre sus empleados?

**CUADRO Nro. 24**

Cuentan con personal discapacitado entre sus empleados

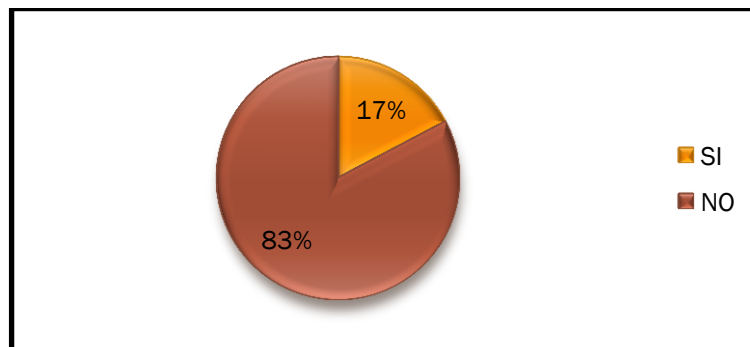
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	18	17,30
NO	86	82,70
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 23**

Cuentan con personal discapacitado entre sus empleados



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito, el 82,70 % no tienen personal discapacitado entre sus empleados, mientras que un 17,30% manifestaron tener entre su personal de trabajo a personas discapacitadas.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas proveedoras del servicio de limpieza en la ciudad de Quito no tienen entre sus empleados a personal discapacitadas, con un porcentaje del 82,70%.

## 7.- ¿Qué tipo de maquinaria utiliza la empresa?

**CUADRO Nro. 25**

Qué tipo de maquinaria utiliza la empresa

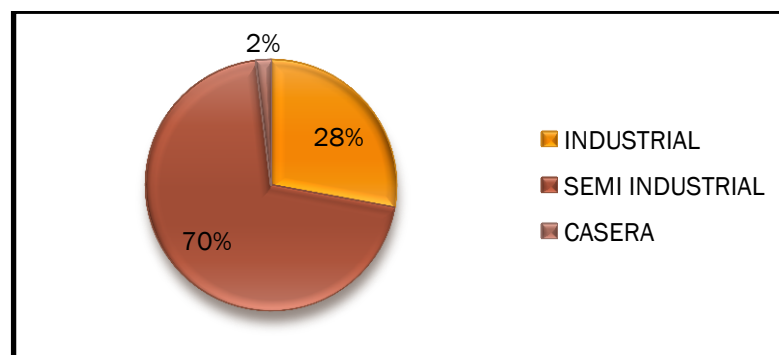
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Industrial	29	27,88
Semi industrial	73	70,20
Casera	2	1,92
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 24**

Qué tipo de maquinaria utiliza la empresa



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito el 70,20% manifestaron que su maquinaria de trabajo es Semi industrial, el 27,88% manifiesta que utiliza maquinaria industrial, mientras que un 1,92% manifestaron que utiliza maquinaria casera.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas proveedoras del servicio de limpieza utiliza maquinaria industrial para el desarrollo de las actividades, con un porcentaje del 70.20%.

**8.- ¿Cuál es el costo aproximado que usted cobra por cada puesto de servicio de limpieza mensual?**

**CUADRO Nro. 26**

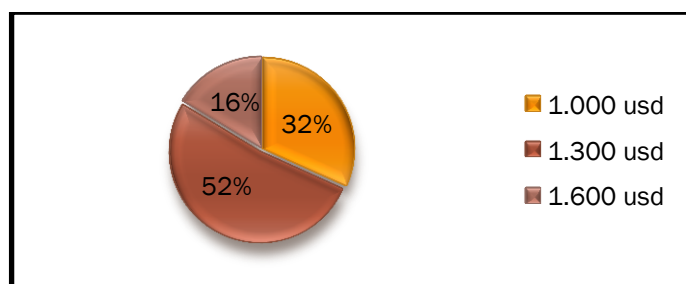
Cuál es el costo aproximado que usted cobra por cada puesto de servicio de limpieza mensual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1.000	33	31,73
1.300	54	51,92
1.600	17	16,35
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 25**

Cuál es el costo aproximado que usted cobra por cada puesto de servicio de limpieza mensual



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza en la ciudad de Quito el 51,92% manifiestan que el costo del servicio por cada puesto es de 1.300 USD, el 31,73% manifiestan que el costo del servicio de limpieza por un puesto en un mes es de 1.000 USD, mientras que un 16,35% manifestaron que su costo es de 1.600 USD al mes.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que en la mayoría de las empresas proveedoras del servicio de limpieza el costo del servicio por un puesto durante un mes es de 1.300 USD, con un porcentaje del 51.92%.

**9.- ¿Con que frecuencia adquiere los materiales y productos de limpieza?**

**CUADRO Nro. 27**

Con que frecuencia adquiere los materiales y productos de limpieza

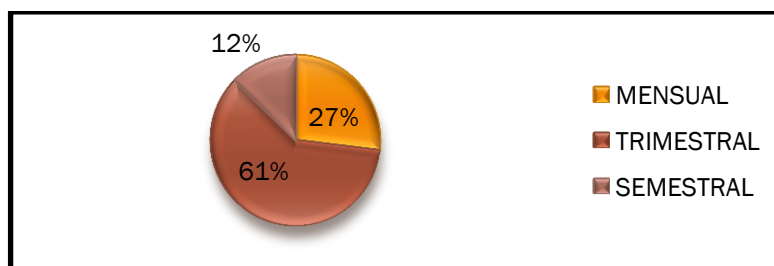
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Mensual	28	26,93
Trimestral	63	60,57
Semestral	13	12,50
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 26**

Con que frecuencia adquiere los materiales y productos de limpieza



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito, el 60,57% manifiestan que adquieren los productos y materiales de limpieza de forma trimestral, el 26,93% adquieren sus productos de limpieza de forma mensual, mientras que un 12,50% manifestaron que adquieren los productos y materiales de limpieza de forma semestral.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresas proveedoras de servicio de limpieza adquieren los materiales y productos de limpieza de forma trimestral, con un porcentaje del 60.57%.

**10.- ¿Qué medios utiliza para dar a conocer los servicios que ofrece su empresa?**

**CUADRO Nro. 28**

Qué medios utiliza para dar a conocer los servicios que ofrece su empresa

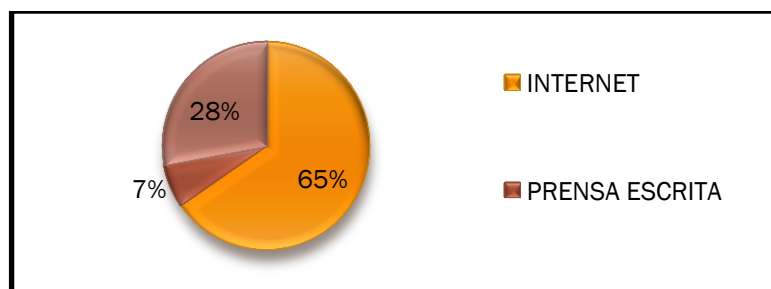
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Internet	68	65,38
Prensa Escrita	7	6,73
Medios de comunicación televisivos	0	0
Medios de comunicación radial	29	27,89
TOTAL	104	100

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

**GRAFICO Nro. 27**

Qué medios utiliza para dar a conocer los servicios que ofrece su empresa



**INTERPRETACIÓN:** De la encuesta realizada a las empresas proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de Quito, el 65,38% consideran difundir sus servicios de limpieza por medio del internet, el 27,89% difunden sus servicios por medio de la comunicación radial, mientras que un 6,73% manifestaron difundirlo por medio de la prensa escrita.

De lo citado anteriormente podemos concluir, que la mayoría de las empresa proveedoras del servicio de limpieza de la ciudad de quito difunden sus servicios de limpieza por medio del internet, con un porcentaje del 65,38%.

## g. DISCUSION

### ESTUDIO DE MERCADO

#### ANÁLISIS DE LA DEMANDA

##### DEMANDA POTENCIAL

La demanda potencial es la máxima demanda posible que se podría obtener para el servicio de limpieza en un mercado determinado.

El determinar la demanda potencial de los servicios de limpieza, tiene como objetivo principal determinar cuál será la demanda o nivel de ventas de la empresa proveedora del servicio de limpieza.

Las empresas privadas e instituciones públicas de la ciudad de Quito objeto de estudio de este proyecto son de 6.500 inmuebles a los cuales se les proyecta, una tasa de crecimiento empresarial e institucional del 3 % anual por los cinco años de vida útil del proyecto.

**Cuadro Nro. 29**

#### (DEMANDA POTENCIAL- PROYECCION)

<b>DEMANDA POTENCIAL</b>		
Año	Tasa de Crecimiento %	Numero de Empresa e Instituciones
0	-	6.500
1	3%	6.695
2		6.895
3		7.101
4		7.315
5		7.534

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

Para determinar la demanda potencial se consideró los resultados del cuadro nro. 1, en el cual se señala que el número de empresas e instituciones públicas en la ciudad de Quito es de 6.500 mismas que son consideradas como demandantes potenciales del proyecto que para el año cero son 6500 empresas e instituciones estatales.

## DEMANDA REAL

La demanda real está constituida de bienes o servicios que se utilizan dentro del mercado, lo que permite determinar cuál es el consumo real sobre el servicio en estudio.

Para obtener la demanda real se toma los datos de la demanda potencial determinados en el cuadro No. 27 y se multiplica por el porcentaje ( 100% ) obtenido de la pregunta No. 3 que dice: ¿Cuenta su empresa o institución con algún tipo de servicio de limpieza?

**Cuadro No. 30**

### DEMANDA REAL

AÑO	DEMANDA POTENCIAL	EMPRESAS E INSTITUCIONES QUE TIENE SERVICIOS DE LIMPIEZA	DEMANDA REAL
0	6500	58,00%	3770
1	6695		3883
2	6895		3999
3	7101		4118
4	7315		4243
5	7534		4370

Fuente: Las empresas e instituciones publicas  
Elaboración: El autor



Los demandantes para el servicio de limpieza en la ciudad de Quito para el año cero son 3.770 empresas e instituciones públicas.

## CONSUMO PER CÁPITA

Para determinar el promedio de uso del servicio se ha tomado en consideración la pregunta No. 15 – Cuadro No. 16 de la encuesta realizada, la cual establece cada que periodo se debería contratar el servicio de limpieza, como se demuestra en siguiente cuadro.

**Cuadro No. 31**

<b>Promedio Contrataciones Anuales del Servicio</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>xm</b>	<b>xm.f</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
Cada 6 meses (2 x año)	53	2	106	106
1 vez por año	328	1	328	328
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>			<b>434</b>

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

Promedio de Contrataciones	$\frac{\Sigma xm.f}{\Sigma F}$
----------------------------	--------------------------------

Promedio de Contrataciones	$\frac{434}{380}$
----------------------------	-------------------

Promedio de Contrataciones	1,4
----------------------------	-----

**Cuadro No. 32**

<b>PROYECCIÓN</b>			
<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA REAL</b>	<b>CONSUMO PERCAPITA</b>	<b>DEMANDA REAL DE CONTRATACIONES AL AÑO</b>
0	3770	1,4	5278
1	3883	1,4	5436
2	3999	1,4	5599
3	4118	1,4	5765
4	4243	1,4	5940
5	4370	1,4	6118

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

### **DEMANDA EFECTIVA**

La demanda efectiva del servicio de limpieza se obtuvo multiplicando la demanda real del cuadro No. 30, con el porcentaje del cuadro No. 31.

**Cuadro No. 33**

<b>PROYECCION DE LA DEMANDA EFECTIVA</b>			
<b>AÑO</b>	<b>D. REAL DE CONTRATACIONES</b>	<b>% DE DEMANDA EFECTIVA</b>	<b>D. EFECTIVA DE CONTRATACIONES</b>
0	5278	96,59%	5098
1	5436	96,59%	5250
2	5599	96,59%	5408
3	5765	96,59%	5568
4	5940	96,59%	5737
5	6118	96,59%	5909

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

## ANÁLISIS DE LA OFERTA

### OFERTA ACTUAL

En la Ciudad de Quito existen 104 empresas destinadas al Servicio de Limpieza para las empresas e instituciones públicas legalmente registradas ante el Ministerio de Relaciones Laborales institución que emite el permiso para ejercer las Actividades Complementarias.

**Cuadro No. 34**  
**(OFERTA-PROYECCION)**

PROYECCION DE LA OFERTA DE EMPRESAS PROVEEDORAS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA		
Año	Tasa de Crecimiento %	Numero de Empresa Proveedoras del Servicio de Limpieza
0	-	104
1	5%	109
2		114
3		119
4		124
5		130

**Fuente:** Ministerio de Relaciones Laborales  
**Elaborado:** El Autor

**Cuadro No. 35**

### PROMEDIO DE LA OFERTA DEL SERVICIO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	XM	F.XM
1 a 10 clientes	10	5,5	55
11 a 20 clientes	12	15,5	186
21 a 30 clientes	32	25,5	816
31 a 40 clientes	37	35,5	1313
Más de 40 clientes	13	40	520
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>		<b>2890</b>

**Fuente:** Ministerio de Relaciones Laborales  
**Elaborado:** El Autor

Promedio de Contrataciones	$\frac{\Sigma x_{m.f}}{\Sigma F}$
Promedio de Contrataciones	$\frac{2890}{104}$
Promedio de Contrataciones	27,78

Fue necesario proyectar el número de empresas proveedoras del servicio de limpieza por el tiempo de vida del proyecto determinándose una tasa de crecimiento del 5 %.

**Cuadro No. 36**

PROYECCIÓN DE LA OFERTA ANUAL EN CONTRATACIONES			
AÑO	PROYECCIÓN OFERTA DEL SERVICIO AL 5%	PROMEDIO PER CÁPITA DE CONTRATACIONES ANUALES	OFERTA DEL SERVICIO ANUAL
0	104	27,78	2889
1	109	27,78	3028
2	114	27,78	3167
3	119	27,78	3305
4	124	27,78	3444
5	130	27,78	3611

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales  
Elaborado: El Autor

## BALANCE ENTRE LA OFERTA Y DEMANDA

**Cuadro No. 37**

PROYECCION DE LA DEMANDA INSATISFECHA			
AÑO	DEMANDA EFECTIVA	OFERTA ANUAL	DEMANDA INSATISFECHA
0	5098	2889	2209
1	5250	3028	2222
2	5408	3167	2241
3	5568	3305	2263
4	5737	3444	2293
5	5909	3611	2298

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales  
Elaborado: El Autor

## **PLAN DE COMERCIALIZACIÓN**

Para la comercialización de servicio de limpieza en la ciudad de Quito es necesario considerar aspectos su suma importancia que permitan al empresario llegar de forma directa hacia el consumidor dando a conocer la empresa como el servicio y sus beneficios para lograr un posicionamiento en el mercado.

## **PRODUCTO**

El servicio a comercializar por la empresa estará acorde a las exigencias de las personas encuestadas como son: Servicios de limpieza interna y externa de edificios que comprende: limpieza de estaciones de trabajo, baños, pisos, áreas comunales, mamparas de vidrio y tela, limpieza de vitrales de mediana y gran altura, aspirado y lavado de alfombras, mantenimiento de jardines y macetas, mantenimiento y limpieza de cisternas.

## **NOMBRE:**

BUILDINGS DEEP CLEANLINESS

## **ESLOGAN:**

“Porque un ambiente limpio es un ambiente sano”

## LOGOTIPO:

El logotipo de la empresa está enfocado en visualizar el servicio de limpieza y quienes realizan lo efectúan, incorporando en la imagen una actitud positiva, calidad, eficiencia y buena salud.

## GRAFICO Nro. 28



## SERVICIOS

Los servicios a ser ofertados comprende el lavado de alfombras y butacas, limpieza de vidrios internos y ventanales externos, limpieza de jardines y cisternas, mantenimiento de edificios y sus áreas internas, en el futuro se proyectara y calificara como gestores ambientales para complementar los servicios con los procesos de reciclaje.

## PRECIO

El precio es la sumatorios de todos los rubros que se invierten para brindar el servicio, más un porcentaje de utilidad pronosticado.

La fijación del precio en la oferta del servicio estará fijado por la cantidad de áreas a intervenir, ya que de esto depende el numero de operarios realizara las actividades.

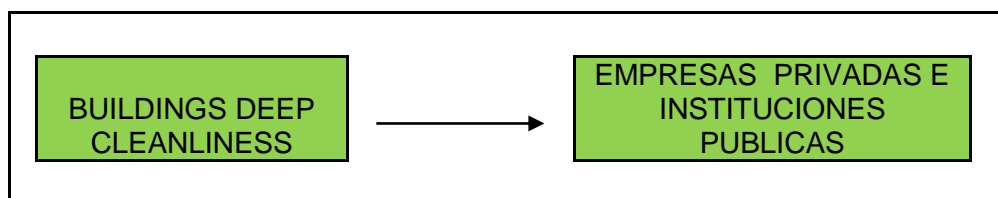
## **PLAZA**

La cobertura del servicio llega a la zona urbana del cantón Quito, lugar donde iniciamos las operaciones de la empresa para brindar un servicio de 24 horas, 7 días a la semana. La ubicación de las oficinas se encuentran estratégicamente en la zona norte de la capital de manera que sus usuarios y clientes tengan un fácil acceso para encontrar las oficinas y solicitar el servicio.

## **Canal de Comercialización**

La empresa utilizara el canal de comercialización directo donde nuestro cliente será atendido de forma inmediata, sin intermediarios, de esta manera se busca una distribución del servicio que no solo satisfaga a nuestro cliente si no que además de una ventaja competitiva a nuestro servicio.

**Grafico No. 29**



## **PROMOCIÓN**

La promoción ofrece un incentivo adicional que permite estimular el mercado meta para que realice un comportamiento favorable para la contratación del servicio.

En Buildings Deep Cleanliness la promoción estará basada en descuentos en el valor del servicio, incremento de tareas complementarias de limpieza, elaboración de proformas con sus respectivas recomendaciones basadas en visitas previas en los edificios sin costo alguno.

## **Estrategias de Publicidad**

La publicidad es el medio que permite difundir la identidad de la empresa y sus servicios, ubicándonos de esta manera en la mente de nuestros consumidores.

## **Objetivo**

Lograr que el mercado asimile la marca Buildings Deep Cleanliness y sus servicios alcanzando de esta manera un alto grado de posicionamiento, por lo que se instrumentara material de identificación corporativo a través de un logotipo, tarjetas de presentación, uniformes, cartas de presentación, anuncios publicitarios en internet mediante la creación de una página Web, creación de publicidad digital a través de un flyer electrónico para difundirlo a direcciones vía email de posibles clientes, así como también en plataformas electrónicas de anuncios de servicios. En cuanto a la prensa escrita se difundirá en revistas especializadas de productos de limpieza, inscripción en



las páginas amarillas, periódicos locales, promoción en ferias empresariales trimestrales mediante trípticos y demostraciones y por último la identificación del vehículo mediante su logo y slogan de la empresa.

### Política

La publicidad será constante y creativa, tomando en cuenta de forma real y clara el servicio a brindar con el objetivo de no difundir una publicidad engañosa, siendo deber y obligación de los directivos y empleados de la empresa velar por la calidad, mejoramiento del servicio a fin de obtener altos niveles de competitividad.

**Cuadro No. 38**

<b>PRESUPUESTO ANUAL DE PUBLICIDAD</b>			
<b>DESCRIPCION DE LA PUBLICIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO ANUAL</b>
CREACION DE PAGINA WEB	1	600	600
TARJETAS DE PRESENTACION NIVEL JERARQUICO	1500	0,15	225
CREACION E IMPRESIÓN DE LOGO	1	60	600
DIFUCION TRIMESTRAL EN REVISTA 1/4 DE PAG.	4	220	200
SUSCRIPCION ANUAL EN PAGINAS AMARILLAS 1/32 PAG	1	700	700
TRIPTICOS PARA FERIAS	400	0,22	88
<b>TOTAL</b>			<b>2.413</b>

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales  
Elaborado: El Autor

### Financiamiento

La publicidad a implementar por Buildings Deep Cleanliness será financiada con los recursos destinados a esta actividad.

## **Responsable**

Sera de exclusiva responsabilidad del gerente en coordinación con la empresa contratada para la creación de la página web y el diseñador de la imprenta.

## **ESTUDIO TECNICO**

El proyecto está basado en satisfacer dentro de la Provincia de Pichincha el área geográfica donde se acentúan la mayoría de empresas e instituciones públicas es decir la ciudad de Quito brindando un servicio eficiente satisfaciendo las necesidades que el cliente requiere, tomando en cuenta para ello toda la demanda insatisfecha que existe y toda la inversión que se debe realizar en recursos materiales y humanos para la aplicación del mismo, con la información obtenida en el estudio de mercado, se ha podido establecer el tamaño de la planta, es decir que la cantidad demandada proyectada a futuro fue considerada como el factor principal. Por consiguiente la cantidad demandada de servicios estará en función del crecimiento de las empresas privadas e instituciones públicas acentuadas en la ciudad de Quito.

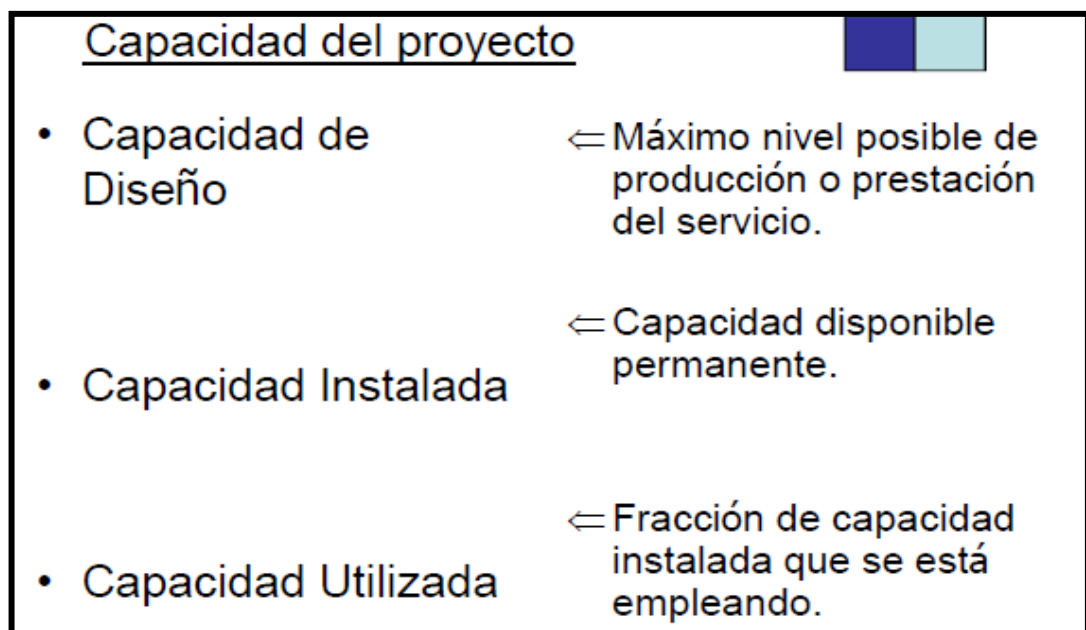
Los 2.209 servicios por contratar determinados para el año cero representan el 100% de la demanda insatisfecha.

## **TAMAÑO DE LA EMPRESA**

El tamaño del proyecto está definido por su capacidad instalada, y entre múltiples factores que inciden en la determinación del nivel óptimo, se

considera: la demanda, el abastecimiento de insumos para brindar el servicio, la capacidad financiera de la empresa, el tiempo laborable y el número de empleados que se requiere para cubrir la demanda.

**Grafico No. 30**



### **CAPACIDAD INSTALADA**

Está determinada por el nivel máximo de producción que se puede obtener con la utilización de determinados componentes para la producción del servicio como es la maquinaria los insumos y el personal.

Para el servicio de limpieza se ha considerado que por cada servicio se debe utilizar la siguiente maquinaria.

**Cuadro No. 39**

<b>MAQUINARIA</b>	
<b>CANT</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Aspiradora Semi industrial ( Permanente)
1	Abrillantadora Semi industrial (Permanente)
1	Bomba fumigadora de 10 litros de capacidad (No Permanente)
1	Maquina lavadora a presión para parqueaderos (No Permanente)
1	Lavadora de alfombras y butacas industrial sistema de inyección y extracción. (No Permanente)
<b>EQUIPO MANUAL DE LIMPIEZA</b>	
<b>CANT</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Sistemas Planos de Limpieza en Seco y Húmedo. ( Permanente)
2	Escalera pie de gallo 1,5 y 3mt. ( Permanente)
<b>EQUIPO PARA LIMPIEZA EXTERNA DE VIDRIOS</b>	
<b>CANT</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
6	Arneses (No Permanente)
6	Canastillas (No Permanente)
6	Cascos (No Permanente)
300	Metros de Cuerda para escalar (No Permanente)

**Fuente:** Las empresas e instituciones publicas

**Elaboración:** El autor

La empresa adquirirá 25 Kits de maquinaria permanente con el objeto de tener disponible para ofrecer el servicio, de igual forma se adquirirá 2 kits de maquinaria y 1 equipo de limpieza de vidrios (no permanente).

El personal minino considerado para cada servicio es de dos obreros.

La empresa trabajara de acuerdo a los contratos suscritos bajo un horario operativo de 8 horas diarias por obrero, siendo la cantidad mínima para cada contrato dos obreros los cuales serán contratados a partir de la firma del contrato del servicio con cada una de las empresas e instituciones contratantes del servicio.

## CAPACIDAD INSTALADA

Cuadro No. 40

No. Kits de Maquinaria	Capacidad Cada Kit de Maquinaria	No. de Posibles Contratos	No. de Posibles Operarios a Contratar	% de Demanda Insatisfecha	Demanda Insatisfecha
25	Entre 1 a 2 Contratos	50	50	2,27%	2209

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

## CAPACIDAD UTILIZADA

Tomando en cuenta que el giro del negocio es un servicio que para ser ofertado requiere de maquinaria y personal para operarla el cual de no existir contratos vigentes ocasionaría gastos innecesarios a la empresa los inversionistas han planificado adquirir la maquinaria en su totalidad y la contratación de un 10 % del personal operativo, lo cual nos evidencia que la capacidad utilizada para iniciar la operación de la empresa será de un 10 %, paulatinamente en concordancia con el posicionamiento de la empresa se incrementaran los servicios contratados y por ende se evidenciara un crecimiento de la capacidad utilizada la cual se estima en un 15 % anual

## CAPACIDAD UTILIZADA

Cuadro No. 41

AÑO	CAPACIDAD DE SERVICIOS INSTALADOS	CAPACIDAD UTILIZADA	CAPACIDAD DE SERVICIOS UTILIZADOS
1	50	10%	5
2	50	25%	12,5
3	50	40%	20
4	50	55%	27,5
5	50	70%	35

Fuente: Las empresas e instituciones publicas

Elaboración: El autor

## LOCALIZACION DE LA EMPRESA

La empresa se ubicara considerando muy en cuenta la cercanía con los posibles clientes quienes están acentuados en su mayoría en el sector centro y norte de la ciudad de Quito, así como también la cercanía con los proveedores de insumos, la fácil accesibilidad a sus instalaciones y la completa accesibilidad a los servicios básicos y de transporte.

## MACRO LOCALIZACIÓN

La empresa se ubicara ubicada en la Provincia de Pichincha, cantón Quito como el sector más propicio de acuerdo a los siguientes factores:

- Mayor concentración de demandantes.
- En caso de requerir mayor cantidad de maquinaria, insumos y mano de obra como producto de una gran demanda la empresa tendrá con mayor facilidad conseguirla en la ciudad de Quito.
- La infraestructura en el área urbana es muy favorable y rentable para en giro del negocio.

### Macro localización

Grafico No. 31



Fuente: Distrito Metropolitano de Quito  
Elaboración: El Autor

## MICRO LOCALIZACIÓN

La micro localización consiste en la selección de un lugar específico donde se ubicara la planta y sus oficinas administrativas para lo cual se ha considerado dos alternativas dentro del distrito metropolitano de Quito.

### FACTORES DE LOCALIZACION

**Disponibilidad de acceso al Cliente:** Es un factor clave en el giro del negocio ya que la mayoría de las empresas e instituciones públicas se encuentran dentro de la ciudad de Quito y el servicio a brindar se lo realizara de manera directa al consumidor final por lo tanto el lugar seleccionado deberá contar con la mayor accesibilidad a los clientes.

**Disponibilidad de para Adquirir Maquinaria e Insumos:** Los insumos y la maquinaria componentes indispensables para brindar este servicio son de fácil adquisición en la ciudad de Quito lo cual ayudara a optimizar tiempo y recursos económicos.

**Mano de Obra:** El proceso de producción del servicio es de fácil operación el cual no requiere personal especializado, por tanto la consecución de mano de obra adecuada no reviste ningún problema. El adiestramiento y la capacitación constituyen un proceso previo a la contratación lo cual permitirá dar un servicio de calidad.

**Servicios Generales:** La empresa se ubicara en el sector urbano de la ciudad de Quito por lo tanto se contara con todos los servicios básicos indispensables como son: luz, agua, teléfono, internet, para el funcionamiento de las actividades administrativas y logísticas de la empresa.

**Transporte:** El costo del transporte es un factor de suma importancia para la movilización de los empleados tanto operativos, como administrativos, así como también en la entrega de los insumos para la operación del servicio.

**Cuadro No. 42**

<b>OPCIONES DE LOCALIZACIÓN</b>	
<b>Opción</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
A	Calle Caracas Oe7.58 y México - Centro Norte de la ciudad de Quito
B	Pasaje Julio Villacres y Av. Mariscal Sucre - Norte de la ciudad de Quito

Fuente: Distrito Metropolitano de Quito  
Elaboración: El Autor

### **PONDERACIÓN DE LOS FACTORES DE LOCALIZACIÓN**

**Cuadro No. 43**

<b>MATRIZ DE LOCALIZACIÓN</b>					
<b>Factor de Localización</b>	<b>Ponderación del Factor (%)</b>	<b>OPCION A</b>		<b>OPCION B</b>	
		<b>Calif.</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calif.</b>	<b>Ponderación</b>
Disponibilidad de acceso al Cliente	0,35	10	3,50	10	3,5
Mano de Obra	0,25	10	2,50	10	2,5
Disponibilidad de para Adquirir Maquinaria e Insumos	0,20	10	2,00	10	2
Servicios Generales	0,10	10	1,00	10	1
Transporte	0,10	8	0,80	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>9,80</b>		<b>10</b>

Fuente: Distrito Metropolitano de Quito  
Elaboración: El Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz de localización se ha determinado que la ubicación óptima para la empresa a crearse es la siguiente:



Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

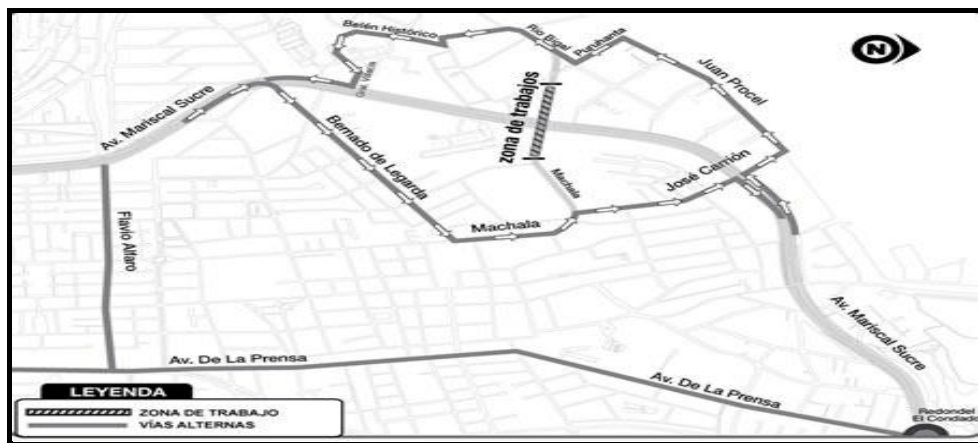
Parroquia: Cotocollao

Barrio: San Carlos

Calles: Pasaje Julio Villacres y Av. Mariscal Sucre (Av. Occidental)

### Micro localización de la Planta

Grafico No. 32



Fuente: Distrito Metropolitano de Quito  
Elaborado por: El Autor

## DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA

### INGENIERÍA DEL PROYECTO

El presente estudio da a conocer el proceso por el cual se llega a brindar el servicio de limpieza adecuado, tiene como función acoplar los recursos físicos para el requerimiento óptimo para la generación del servicio, incluye la construcción y distribución de la planta y los recursos necesarios para poner en marcha a la empresa.

## SERVICIO

Al tratarse de un servicio a ser brindado en los inmuebles donde operan las empresas privadas e instituciones públicas, la planta estará constituida por una modesta área destinada para el almacenaje de los productos de limpieza, y una bodega para el resguardo de la maquinaria y su mantenimiento, no obstante el área administrativa contara con todas las instalaciones y servicios que permitan brindar una atención adecuada a los clientes, es decir con una recepción, sala de espera, sala de reuniones, oficinas, baños, estacionamientos y guardianía, mobiliario, equipos y sistemas informativos, telecomunicaciones y personal capacitado para proporcionar a los clientes una verdadera atención en el estado precontractual, contractual y post contractual a los servicios brindados.

La distribución de la planta está diseñada de manera que se pueda aprovechar y optimizar el tamaño y espacio disponible.

## Requerimiento de Talento Humano

**Cuadro No. 44**

<b>No. DE PERSONAS POR PUESTO</b>	<b>CARGO</b>
	<b>Personal Administrativo</b>
1	Gerente General
1	Vendedor
1	Especialista en Contratación Pública.
1	Contador
1	Secretaria - Recepcionista
	<b>Personal Operativo</b>
1	Bodeguero - Conductor
3	Supervisores/Limpiadores de Ventanas.
<b>9</b>	<b>Total</b>

Fuente: Análisis de Puestos

Elaboración: El Autor

## Requerimiento de Maquinaria y Equipos

**Cuadro No. 45**

<b>MAQUINARIA</b>	
<b>CANT</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Furgoneta
25	Aspiradoras Semi industrial
25	Pulidoras Semi industrial
2	Bomba fumigadora de 10 litros de capacidad
2	Hidro lavadora Semi industrial para exteriores y parqueaderos
2	Lavadora industrial de alfombras y butacas sistema de inyección y extracción.
<b>EQUIPO PARA LIMPIEZA EXTERNA DE VIDRIOS</b>	
<b>CANT</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
3	Arneses
3	Canastillas
300	Metros de Cuerda para escalar
3	Cascos
<b>EQUIPO MANUAL DE LIMPIEZA</b>	
<b>CANT</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
25	Sistemas Planos de Limpieza en Seco y Húmedo
6	Escalera pie de gallo 1,5 y 3mt.
25	Cubos para exprimidores para trapeadores
25	Señaletica

**Fuente:** Análisis de Requerimientos – Cuadro 44 y 45

**Elaboración:** El Autor

## Requerimiento de Mobiliario

**Cuadro No. 46**

<b>MOBILIARIO</b>	
<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCION</b>
5	Estaciones de trabajo
3	Archivadores aéreos
2	Archivadores grandes
1	Counter de Recepción
1	Sala de espera
1	Sala de Reuniones 10 personas
10	Sillas sin brazos
6	Sillas con brazos
4	Pizarras

**Fuente:** Análisis de Requerimientos Cuadro 44 y 45

**Elaboración:** El Autor

## Requerimiento de Equipos

**Cuadro No. 47**

<b>CANT.</b>	<b>EQUIPO Y MATERIALES DE OFICINA</b>
5	Computadoras
2	Impresoras Multifunción
5	Teléfonos

**Fuente:** Análisis de Requerimientos Cuadro 44

**Elaboración:** El Autor

**Grafico No. 33**

### ASPIRADORA INDUSTRIAL



**Cuadro No. 48**

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	
Descripción	Aspiradora
Tipo	Industrial
Tensión	220 V
Potencia	1.000
Capacidad de Tanque	20 Lts
Caudal	50 Lts / Seg.
Revoluciones	10.000 RPM
Accesorios	Manguera con conexiones, diámetro 38 mm, 2 caños de acero inoxidable, cabezal limpia alfombras, cabezal aspirador de fluidos, cabezal plano de limpieza, cabezal de cepillo redondo.

**Fuente:** Proveedores

**Elaboración:** El Auto

### Grafico No. 34

#### LAVADORA INDUSTRIAL



### Cuadro No. 49

CARACTERÍSTICAS	
Descripción	Lava - Secadora
Tipo	Industrial
Tensión	220 V
Motor	2 x 1050
Capacidad de Tanque	25 Lts
Caudal	340
H P	1.4
Bomba de Inyección	Lt / min : 1.2
Accesorios	Tubo flexible de aspiración/ inyección de 2,5 mts. Boquilla de lavado de 10 cm Boquilla para pavimento y moqueta de 25cm.
Resumen	Ideal para completar la limpieza a fondo de tapizados y alfombras. Muy utilizada también en sillones, automóviles, oficinas.  Dos motores con ventilación independiente y válvula automática de exclusión motor. -Dos turbinas de dos estadios. -Una bomba de inyección con doble membrana auto cebante con motor estanco y auto nivelado. -Funcionamiento by-Pass. -Depósito en acero inoxidable.

Fuente: Proveedores  
Elaboración: El Autor

**Grafico no. 35**  
HIDROLAVADORA



**Cuadro No. 50**

CARACTERÍSTICAS	
Descripción	Hidro lavadora
Tipo	Industrial
Presión Máxima	231/23,1 bar / Mpa
Potencia Absorbida	8 kg
Caudal de Agua	1000 Lts /h
Accesorios	Pistola "Easy-Press". Manguera de alta presión de 10 mts. Filtro fino grande. Lanza de acero inoxidable de 1050 mm. Boquilla super potente.

Fuente: Proveedores  
Elaboración: El Autor

**Grafico No. 36**

PULIDORA



**Cuadro No. 51**

CARACTERÍSTICAS	
Descripción	Pulidora
Tipo	Industrial
Diámetro	510 ml
Presión de Apriete	3 kg/ m2
Potencia del motor del Cepillo	1,305 W
Revoluciones del Cepillo	1500 rpm
Accesorios	Cable eléctrico de 15 metros, con empuñadura, motor con aislamiento contra la suciedad y el polvo, platillo motriz porta disco de fibra, 4 x rueda para desplazamiento (12.5cm x 3cm sin marcas), base fabricada en aluminio fundido, marco parachoques.

Fuente: Proveedores  
Elaboración: El Autor

**Grafico No. 37**

**BOMBA FUMIGADORA**



**Cuadro No. 52**

CARACTERÍSTICAS	
Descripción	Fumigadora
Tipo	Industrial
Capacidad de Tanque	10 Lts
Sistema de Carga	Tipo Mochila
Accesorios	Pistola Manguera de alta presión de 1 mts. Lanza metálica

Fuente: Proveedores  
Elaboración: El Autor

**Grafico No. 38**

**SISTEMAS PLANOS**



**Grafico No. 39**

**EQUIPO DE ESCALADA PARA LIMPIEZA DE VIDRIOS EXTERNOS**



**Grafico No. 40**

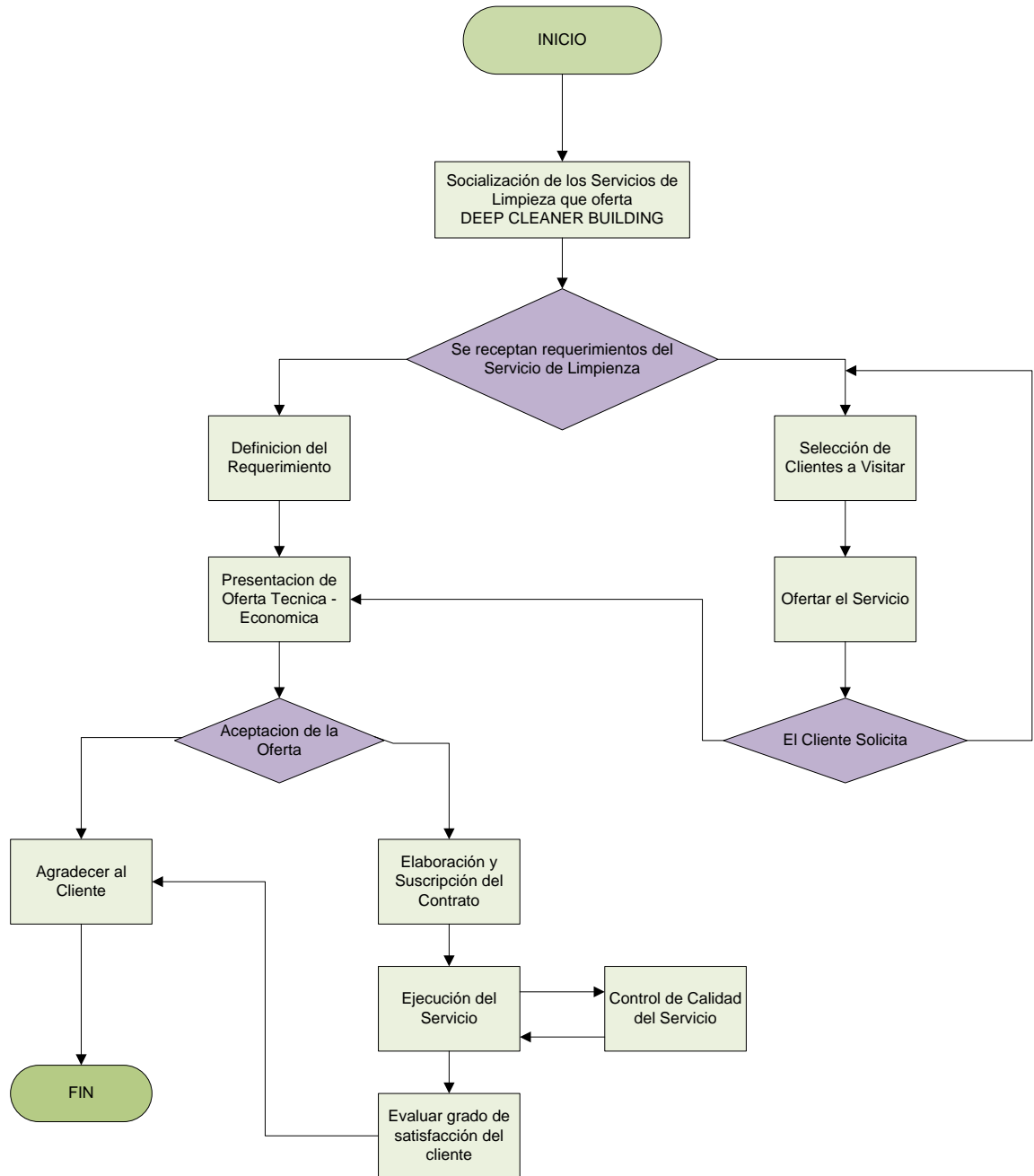
**EQUIPO COMPLEMENTARIO**





# FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACION

## Grafico No. 41



**Fuente:** Información del proyecto  
**Elaboración:** El Autor

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EJECUCION DEL SERVICIO

Esta parte describe el proceso mediante el cual se brinda el servicio de limpieza en edificios, explica la forma en que se va dando el servicio de forma secuencial y rotativa, forman parte de este proceso de manera esencial el personal operativo de la empresa, la maquinaria, equipos e insumos de limpieza y se describe en los siguientes pasos.

- 1.- El ingreso del personal de limpieza al edificio donde se brinda el servicio
- 2.- Se procede con la recolección de basura de todos los tachos y dejar en los contenedores.
- 3.- Se procede con un plumero al desempolvado de mobiliario
- 4.- Se realiza la limpieza de las estaciones de trabajo con paño húmedo con desinfectante, posteriormente se aplica polish para dejar un ambiente de limpieza y con buen aroma.
- 5.- Se procede con el aspirado de todas las áreas alfombradas.
- 6.- Se procede a pasar el trapeador con desinfectante y luego con polihs, por todas las áreas internas con pisos de parquet, porcelanito, pisos flotantes, cerámica.
- 7.- Se procede a pulir los pisos en los cuales se aplico ceras
- 8.- Se realiza el control de calidad del servicio en este punto debido a que se termina la primera etapa que son las oficinas.
- 9.- Se procede con la limpieza de las cafeterías y lavado de la vajilla
- 10.- Se procede con la limpieza de los baños
- 11.- Se realiza el control de la calidad en las cafeterías y baños, estos son áreas de uso común por lo que requieren absoluto cuidado.

12.- Limpieza de las áreas de circulación comunal como escaleras, recepción.

13.- Limpieza de parqueaderos

14.- Mantenimiento de macetas




















15.- Control de Calidad de las actividades realizadas hasta ese instante

16.- Proceso de reciclaje

Este procedimiento se lo realiza una vez por día en cada edificio, posteriormente se vuelven a repetir de manera rotativa durante todo el día los pasos 9, 10, 11.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE EJECUCION DEL SERVICIO

**Cuadro N° 53**

DIAGRAMA DE SECUENCIA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA						
Paso No.	Descripción del Método de Limpieza	Simbología			Análisis	Observaciones
		Transporte	operación	Inspección	Tiempo	
	<b>PROCESO DEL SERVICIO</b>				mm	
1	Ingreso del personal de limpieza al edificio debidamente uniformado				-	Uso de Vehículo
2	Recolección de Basura				20	Trabajo manual
3	Desempolvado de mobiliario				10	Trabajo manual
4	Limpieza de estaciones de trabajo				30	Trabajo manual
5	Aspirado				20	Uso de maquinaria
6	Mopeado y encerado				10	Trabajo manual
7	Pulida				20	Uso de maquinaria
8	Control de Calidad				5	Recorrido Visual
9	Limpieza de Cafetería				10	Trabajo manual
10	Limpieza de Baños				20	Trabajo manual
11	Control de Calidad				5	Recorrido Visual
12	Limpieza de Áreas Comunes				30	Trabajo manual
13	Limpieza de Parqueaderos				20	Uso de maquinaria
14	Mantenimiento de Macetas				30	Trabajo manual
15	Control de Calidad				5	Recorrido Visual
16	Proceso de Reciclaje				15	Trabajo manual
<b>TOTAL</b>			235	15	<b>250</b>	

Fuente: Información del proyecto

Elaboración: El Autor

## **DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA DE PRODUCCIÓN**

A continuación se proponen las dimensiones de cada una de sus áreas, que en conjunto permitan la operación más económica y eficiente para aprovechar de la mejor manera posible los espacios y recursos de que se dispone, manteniendo a su vez las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para quienes hagan uso de las instalaciones, tomando en consideración las reglas de normatividad que deben cumplirse para su construcción.

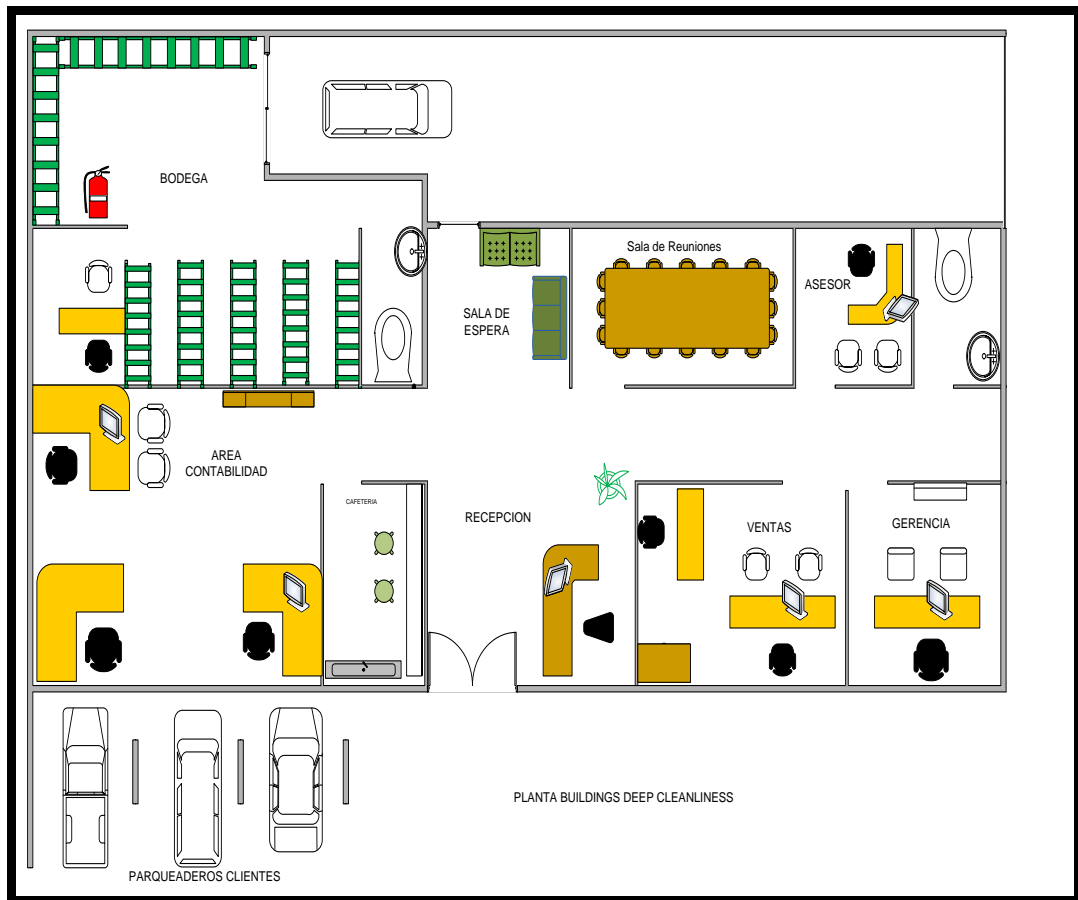
**Cuadro N° 54**

<b>DIVISIONES</b>	<b>ÁREA EN METROS CUADRADOS</b>
Bodega de materia prima	30
Bodega de maquinaria y mantenimiento.	60
Oficinas administrativas	120
Parqueaderos	50
Total	260

**Fuente:** Análisis de Necesidad  
**Elaborado por:** El autor

**Grafico No. 42**

**DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA**



**Fuente:** Información del proyecto

**Elaboración:** El Autor

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**

Cada empresa presenta características específicas diferentes que obligan a definir una estructura organizacional que implican procesos administrativos y legales que deben estar acordes a los requerimientos propios que exija la ejecución y cumplimiento de los servicios ofertados.

## **FILOSOFÍA**

### **Misión**

Mantener áreas limpias, sanitizadas, brindando un servicio integrado y de calidad, con el único objeto de mejorar la imagen corporativa de nuestros clientes, de manera eficiente y confiable.

### **Visión**

Lograr constituirnos como empresa líder en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento a nivel empresarial, comercial e institucional, enfocados en otorgar servicios de calidad, innovando con nuestros procedimientos y servicios al cliente, y brindando respuestas inmediatas a sus necesidades.

### **Objetivos**

Obtener utilidad del servicio

Ofrecer un servicio de calidad y eficiente

Satisfacer las necesidades de los clientes

Lograr la inclusión de madres solteras de escasos recursos en la generación de trabajo de la ciudad.

## **ORGANIZACIÓN JURÍDICA**

Para la creación del proyecto de la empresa proveedora del “SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EMPRESAS PRIVADAS E INSTITUCIONES PUBLICAS PARA LA CIUDAD DE QUITO”, se realizó un análisis de varias alternativas para la organización legal administrativa de la misma y se ha llegado a las siguientes conclusiones.

## **BASE LEGAL**

### MODELO DE MINUTA DE CONSTITUCIÓN DE UNA COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

#### **Señor Notario:**

En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una de constitución de compañía de responsabilidad limitada, al tenor de las cláusulas siguientes:

#### **PRIMERA.**

Comparecientes.

Comparecen a la celebración de este instrumento público, por sus propios derechos, los señores: Enrique Aranda Guevara, Jessica Aranda Ludeña y Carolina Aranda Ludeña.

Todos los comparecientes son mayores de edad, el primero divorciado y el último soltero, de nacionalidad ecuatoriana, domiciliados en la ciudad de Quito.

#### **SEGUNDA.**

Constitución.

Por medio de esta escritura pública, los comparecientes tienen a bien, libre y voluntariamente, constituir la compañía de responsabilidad limitada BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA., que se regirá por las leyes del Ecuador y el siguiente estatuto.



## **TERCERA.**

Estatuto.

La compañía que se constituye mediante el presente instrumento, se registrará por el estatuto que se expone a continuación:

### **CAPÍTULO PRIMERO**

NATURALEZA, NACIONALIDAD, DENOMINACIÓN, DOMICILIO, OBJETO SOCIAL, MEDIOS, DURACIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.

#### **Artículo Primero.**

Naturaleza, nacionalidad y denominación.

La denominación que la compañía utilizará en todas sus operaciones será "BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA, esta sociedad se constituye como una compañía de responsabilidad limitada de nacionalidad ecuatoriana y se registrará por las Leyes ecuatorianas y por el presente estatuto, en cuyo texto se le designará posteriormente simplemente como "la Compañía".

#### **Artículo Segundo.**

Domicilio.

El domicilio principal de la compañía es la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, República del Ecuador. Por resolución de la junta general de socios podrá establecer, sucursales, agencias y oficinas en cualquier lugar del país o del extranjero, conforme a la Ley y a este estatut

### **Artículo Tercero.**

Objeto social.

El objeto social de la empresa es brindar el servicio de limpieza en empresas privadas e instituciones públicas en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

Para la consecución del objeto social, la compañía podrá actuar por sí o por interpuesta persona natural o jurídica, y celebrar actos, contratos, negocios, civiles y mercantiles, permitidos por la ley.

### **Artículo Cuarto.**

Duración.

El plazo de duración de la compañía es de cinco 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.

### **Artículo Quinto.**

Disolución y liquidación.

La Junta General podrá acordar la disolución anticipada de la compañía antes de que venza el plazo señalado en el artículo cuarto.

Disuelta la Compañía, voluntaria o forzosamente, el procedimiento de liquidación será el contemplado en la Ley de la materia.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **CAPITAL SOCIAL Y PARTICIPACIONES**

#### **Artículo Sexto.**

Capital social.

El capital social de la Compañía es de usd 400,00 cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América, dividido en cuatrocientas (400) participaciones sociales iguales acumulativas e indivisibles de un dólar cada una. Los Certificados de Aportación serán firmados por el Presidente y el Gerente General de la Compañía.

El número de socios que crearan la empresa será tres.

#### **Artículo Séptimo.**

Participaciones.

Las participaciones estarán representadas en certificados de aportación no negociables. Cada participación da derecho a un voto en la Junta General, así como a participar en las utilidades y demás derechos establecidos en la ley o en el estatuto social.

### **Artículo Octavo.**

Transferencias de participaciones.

La propiedad de las participaciones no podrá transferirse por acto entre vivos sin la aprobación unánime del capital social expresado en junta general. La cesión se hará por escritura pública, a la que se incorporará como habilitante la certificación conferida por el Gerente General de la compañía respecto al cumplimiento del mencionado requisito. En el libro de participaciones y socios se inscribirá la cesión y luego se anulará el certificado de aportación correspondiente, extendiéndose uno nuevo a favor del cesionario. De la escritura de cesión se sentará razón al margen de la inscripción referente a la constitución de la sociedad, asó como al margen de la matriz de la escritura de constitución en el respectivo protocolo del notario.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **ÓRGANO DE GOBIERNO: LA JUNTA GENERAL**

#### **Artículo Noveno.**

Junta general y atribuciones.

Es el Órgano Supremo de gobierno de la Compañía, formado por los socios legalmente convocados y constituidos. Será presidida por el Presidente de la Compañía, y ejercerá la secretaría el Gerente General, sin perjuicio de que la junta designe Presidente y secretario a falta de éstos. Son atribuciones de la Junta General los siguientes:

- a) Resolver sobre la prórroga del plazo de duración de la compañía, su disolución anticipada, la reactivación, el aumento o disminución del capital, la transformación, fusión, o cualquier otro asunto que implique reforma del Contrato Social o Estatuto;
  
- b) Resolver sobre la distribución de los beneficios sociales;
  
- c) Conocer y aprobar el informe del Gerente General, así como las cuentas y balances que presenten los administradores;
  
- d) Aprobar la cesión de las participaciones sociales y la admisión de nuevos socios;
  
- e) Disponer que se inicien las acciones pertinentes contra los administradores, sin perjuicio del ejercicio de este derecho por parte de los socios, de acuerdo a la Ley;
  
- f) Interpretar obligatoriamente las cláusulas del Contrato Social, cuando hubiere duda sobre su inteligencia;
  
- g) Designar al Presidente y al Gerente General, fijar sus remuneraciones, y removerlos por causas legales, procediendo a la designación de sus reemplazos, cuando fuere necesario;

- h) Acordar la exclusión de los socios de acuerdo con la Ley;
- i) Autorizar la constitución de mandatarios generales de la Compañía;
- j) Autorizar al Gerente General la realización de contratos cuya cuantía exceda de cinco mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (usd 5.000,00), así como de actos de disposición de bienes inmuebles de la Compañía;
- k) Las demás que no hubieren sido expresamente previstas a algún órgano de administración.

**Artículo Décimo.**

Juntas ordinarias.

Se reunirán al menos una vez al año en el domicilio principal de la Compañía, dentro de los tres primeros meses siguientes a la finalización del respectivo ejercicio económico. En estas Juntas deberá tratarse al menos sobre lo siguiente:

- a) Conocer el informe anual del Gerente General, las cuentas y el estado de pérdidas y ganancias, el balance general, y acordar la resolución correspondiente;
- b) Resolver sobre la distribución de los beneficios sociales;
- c) Cualquier otro asunto constante en la convocatoria.

### **Artículo Décimo Primero.**

Convocatorias.

La convocatoria a Junta General se hará mediante comunicación escrita dirigida a cada socio en la dirección registrada por cada uno de ellos y por la prensa en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía, por lo menos con ocho días de anticipación al día fijado para la reunión sin contar el día de la convocatoria ni el de la reunión. La convocatoria especificará el orden del día, el lugar y hora exactos de la reunión y llevará la firma de quien la convoque.

En caso de segunda convocatoria, ésta deberá expresar claramente que la junta se reunirá con el número de socios presentes. Esta convocatoria no podrá modificar el objeto de la primera, ni demorar la reunión más de treinta días de la fecha fijada para la primera reunión. Las Juntas Generales, sean ordinarias o extraordinarias, serán convocadas por el Gerente General, o por el Presidente en ausencia de aquel, sin perjuicio de la facultad conferida a los socios de acuerdo al artículo ciento veinte de la Ley de Compañías.

### **Artículo Décimo Segundo.**

Instalación y quórum decisorio.

Para que la Junta General se encuentre válidamente constituida en primera convocatoria, deberán hallarse presentes los socios que representen al

menos más de la mitad del capital social. En segunda convocatoria podrá reunirse la Junta General con el número de socios presentes, siempre que así se haya expresado en la convocatoria respectiva. Las resoluciones se adoptarán con el voto favorable de los socios que representen la mitad más uno del capital social suscrito concurrente a la reunión. Los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría. Para la instalación de la Junta se procederá por Secretaría a formar la lista de los asistentes, debiendo hacer constar en la lista a los socios que consten como tales en el Libro de Participaciones y Socios. Para la verificación del quórum de instalación no se dejará transcurrir más de cuarenta y cinco minutos de la hora fijada en la convocatoria. En lo demás se estará a lo dispuesto en la Ley.

### **Artículo Décimo Tercero.**

Representación.

Los socios pueden hacerse representar ante las Juntas Generales de Socios, para ejercer sus derechos y atribuciones, mediante carta o poder dirigida al Presidente de la misma. Cada socio no puede hacerse representar sino por un solo mandatario cada vez, cualquiera que sea su número de participaciones. Asimismo, el mandatario no puede votar en representación de otra u otras participaciones de un mismo mandante en sentido distinto, pero la persona que sea mandataria de varias participaciones puede votar en sentido diferente en representación de cada uno de sus mandantes.



#### **Artículo Décimo Cuarto.**

De las actas.

Las deliberaciones de la Junta General se asentarán en un acta, que llevará las firmas del Presidente y del Secretario de la junta. En el caso de juntas universales, éstas podrán reunirse en cualquier parte del territorio nacional; pero deberán firmar el acta todos los asistentes que necesariamente deben representar el 100% del capital social, bajo pena de nulidad. De cada junta se formará un expediente con la copia del acta y de los demás documentos que justifiquen que las convocatorias se hicieron en la forma prevista en la Ley y los Estatutos; se incorporarán además los demás documentos que hubieren sido conocidos por la junta. Las actas se elaborarán a través de un ordenador o a máquina, en hojas debidamente foliadas, que podrán ser aprobadas en la misma sesión, o a más tardar dentro de los quince días posteriores.

#### **Artículo Décimo Quinto.**

Juntas Generales Extraordinarias.

Se reunirán en cualquier tiempo, en el domicilio principal de la compañía, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

### **Artículo Décimo Sexto.**

Juntas Generales y Universales.

La Junta se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y lugar, dentro del territorio de la República, para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital social, y los asistentes acepten por unanimidad la celebración de la junta. En cuanto al quórum decisorio se estará a lo previsto en el artículo duodécimo de este estatuto. Las Actas de 1as Juntas Universales serán firmadas por todos los asistentes, bajo pena de nulidad.

## **CAPÍTULO CUARTO**

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN: EL PRESIDENTE Y EL GERENTE GENERAL

### **Artículo Décimo Séptimo.**

La compañía se administrará por un Gerente General y/o el Presidente, que tendrán las atribuciones y deberes que se mencionan en las cláusulas que siguen.

El Gerente General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de la Compañía.

### **Artículo Décimo Octavo.**

Del Presidente de la Compañía.

El Presidente será nombrado por la Junta General para un período de tres años, pudiendo ser reelegido indefinidamente; podrá ser o no socio de la Compañía. Sus atribuciones y deberes serán los siguientes:

- a) Convocar, presidir y dirigir las sesiones de Junta General, debiendo suscribir las actas de sesiones de dicho organismo;
- b) Suscribir conjuntamente con el Gerente General los certificados de aportación;
- c) Suscribir el nombramiento del Gerente General; y,
- d) Subrogar al Gerente General en caso de ausencia o fallecimiento de éste, hasta que la Junta General proceda a nombrar un nuevo Gerente General, con todas las atribuciones del subrogado.

La Junta General deberá designar un nuevo Presidente en caso de ausencia definitiva; en caso de ausencia temporal será subrogado por el gerente general.

## **Artículo Décimo Noveno.**

Del Gerente General.

El Gerente General será elegido por la Junta General para un período de tres años, tendrá la representación legal judicial o extrajudicial de la Compañía. Podrá ser reelegido indefinidamente. Para ser Gerente General no se requiere ser socio de la Compañía. Este administrador no podrá ejercer ningún otro cargo que de acuerdo con la ley y a juicio de la Junta General sea incompatible con las actividades de la compañía.

El Gerente General tendrá los más amplios poderes de administración y manejo de los negocios sociales con sujeción a la Ley, los presentes estatutos y las instrucciones impartidas por la Junta General. En cuanto a sus derechos, atribuciones, obligaciones y responsabilidades se estará a lo dispuesto por la Ley de Compañías y este contrato social.

Son atribuciones especiales del Gerente General:

- a) Subrogar al Presidente de la compañía en caso de ausencia temporal;
- b) Realizar todos los actos de administración y gestión diaria encaminados a la consecución del objeto social de la compañía;

Ejecutar a nombre de la Compañía toda clase de actos, contratos y obligaciones con bancos, entidades financieras, personas naturales o

jurídicas, suscribiendo toda clase de obligaciones; previa autorización de la Junta General, nombrar mandatarios generales y apoderados especiales de la compañía y removerlos cuando considere conveniente; Someter anualmente a la Junta General ordinaria un informe relativo a la gestión llevada a cabo al frente de la Compañía, así como el balance general y demás documentos que la Ley exige;

Formular a la Junta General las recomendaciones que considere convenientes en cuanto a la distribución de utilidades y la constitución de reservas;

Nombrar y remover al personal de la compañía y fijar sus remuneraciones, así como sus deberes y atribuciones;

Dirigir y supervigilar la contabilidad de la compañía, así como velar por el mantenimiento y conservación de sus documentos;

Abrir y cerrar cuentas bancarias y designar a la o las personas autorizadas para emitir cheques o cualquier otra orden de pago contra las referidas cuentas;

Librar, aceptar, endosar y avalar letras de cambio y cualesquiera otros papeles de comercio relacionados con las actividades de la compañía;

Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Junta General; y,

Ejercer y cumplir todas las atribuciones y deberes que reconocen e imponen la Ley y los estatutos presentes así como todas aquellas que sean inherentes a su función y necesarias para el cabal cumplimiento de su cometido.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **DE LOS SOCIOS**

#### **Artículo Vigésimo.**

Derechos y obligaciones de los socios.

Son derechos de los socios especialmente los siguientes:

- a) Intervenir en las Juntas Generales;
  
- b) Participar en los beneficios sociales en proporción a sus participaciones sociales pagadas;
  
- c) Participar en la misma proporción en la división el acervo social, en caso de liquidación de la Compañía;
  
- d) Intervenir con voz y con voto en las Juntas Generales;
  
- e) Gozar de preferencia para la suscripción de participaciones en el caso de aumento de capital;

- f) Impugnar las resoluciones de la Junta General conforme a la Ley;
- g) Limitar su responsabilidad hasta el monto de sus respectivos aportes;
- h) Pedir la convocatoria a Junta General, en la forma establecida en el artículo ciento veinte de la Ley de Compañías, siempre que concurrieren el o los socios que representen por lo menos el diez por ciento del capital social.
- i) Son obligaciones de los socios principalmente:
- j) Pagar la aportación suscrita en el plazo previsto en estos estatutos; caso contrario la compañía podrá ejercer cualquiera de las acciones previstas en el artículo doscientos diecinueve de la Ley de Compañías;
- k) No interferir en modo alguno en la administración de la Compañía;
- l) Los demás contemplados en la ley o en estos estatutos.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **BALANCES, REPARTO DE UTILIDADES Y FORMACIÓN DE RESERVAS**

#### **Artículo Vigésimo Primero.**

Balances.

Los balances se practicarán al fenecer el ejercicio económico al treinta y uno de diciembre de cada año y los presentará el Gerente General a consideración de la Junta General Ordinaria. El balance contendrá no sólo la

manifestación numérica de la situación patrimonial de la sociedad, sino también las explicaciones necesarias que deberán tener como antecedentes la contabilidad de la compañía que ha de llevarse de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, por un contador o auditor calificado.

### **Artículo Vigésimo Segundo.**

Reparto de utilidades y formación de reservas.

A propuesta del Gerente General, la Junta General resolverá sobre la distribución de utilidades, constitución de fondos de reserva, fondos especiales, castigos y gratificaciones, pero anualmente se segregarán de los beneficios líquidos y realizados por lo menos el cinco por ciento (5%) para formar el fondo de reserva legal hasta que este fondo alcance un valor igual al veinticinco por ciento (25%) del capital social. La Junta General para resolver sobre el reparto de utilidades deberá ceñirse a lo que al respecto dispone la Ley de Compañías.

Una vez hechas las deducciones legales, la Junta General podrá decidir la formación de reservas facultativas o especiales, pudiendo destinar, para el efecto, una parte o todas las utilidades líquidas distribuidas a la formación de reservas facultativas o especiales. Para el efecto, será necesario el consentimiento unánime de todos los socios presentes; en caso contrario, del saldo distribuible de los beneficios líquidos anuales, por lo menos un



cincuenta por ciento (50%) será distribuido entre los socios en proporción al capital pagado que cada uno de ellos tenga en la compañía.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO**

### **DISPOSICIONES VARIAS**

#### **Artículo Vigésimo Tercero.**

Acceso a los libros y cuentas.

La inspección y conocimiento de los libros y cuentas de la compañía, de sus cajas, carteras, documentos y escritos en general sólo podrá permitirse a las entidades y autoridades que tengan la facultad para ello en virtud de contratos o por disposición de la Ley, así como a aquellos empleados de la compañía cuyas labores así lo requieran, sin perjuicio de lo que para fines especiales establezca la Ley.

#### **Artículo Vigésimo Cuarto.**

Normas supletorias.

Para todo aquello sobre lo que no haya expresa disposición estatutaria se aplicarán las normas contenidas en la Ley de Compañías, y demás leyes y reglamentos pertinentes, vigentes a la fecha en que se otorga la escritura pública de constitución de la compañía, las mismas que se entenderán incorporadas a estos estatutos.

#### **CUARTA.**

Suscripción y pago de participaciones.

El capital social ha sido íntegramente suscrito por los socios y pagado en su totalidad en numerario, como se desprende del cuadro de integración que a continuación se detalla:

Socio

Capital suscrito

Capital pagado en numerario 20.000,00 USD

Capital por pagar

Capital en número de participaciones 10.000,00 USD USD

#### **QUINTA.**

Nombramiento de Administradores.

Para los períodos señalados en los artículos décimo octavo y décimo noveno de los estatutos sociales, se designa como Presidente de la Compañía al señor Eco. Galo López y como Gerente General de la misma a señor Enrique Aranda.

#### **SEXTA.**

Declaraciones.

a) Los firmantes de la presente escritura pública son los socios fundadores de la Compañía, quienes declaran expresamente que ninguno de ellos se

reserva en su provecho personal, beneficios tomados del capital de la compañía en participaciones u obligaciones.

b) Los socios facultan al abogado Dr. Renan Moyano para que obtenga las aprobaciones de esta escritura y cumpla los demás requisitos de Ley, para el establecimiento de la compañía.

c) Por el capital pagado en efectivo, de acuerdo al detalle señalado anteriormente, se adjunta el certificado de depósito bancario en la cuenta "Integración de Capital", abierta en el banco Pacifico para que se agregue como parte integrante de esta escritura.

Usted, Señor Notario se servirá agregar y anteponer las cláusulas de estilo necesarias para la completa validez de este instrumento.

Atentamente,

Enrique Aranda Guevara  
Accionista C.I. 1710628262

Carolina Aranda Ludeña  
Accionista C.I.

Jessica Aranda Ludeña  
Accionista C.I.

Dr. Renan Moyano  
Abogado Matricula No. 0652-CAP

## **ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

Es la parte fundamental en la operación de la empresa, puesto que hará posible que los recursos económicos y de personal sean manejados con eficiencia.

La estructura organizativa se presenta por medio de los organigramas los cuales están acompañados por el manual de funciones, donde están establecidos los niveles jerárquicos de autoridad

## **NIVELES JERÁRQUICOS**

Los niveles administrativos cumplen con la función y responsabilidad asignadas a ellos originados por la ley, por necesidad o por costumbre con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos propuestos.

### **a. Nivel Legislativo**

Es el máximo nivel de dirección de la empresa, dictan las políticas y reglamentos para que opere, y está conformado por los dueños de la empresa, que toma el nombre de Junta General de Accionistas y está integrado por los socios legalmente constituidos.

### **b. Nivel Ejecutivo**

Está conformado por el Gerente General, el cuál será nombrado por nivel legislativo y es responsable de la gestión operativa de la empresa, el éxito o fracaso empresarial se deberá en gran medida a su capacidad de gestión.

c. Nivel asesor

Es el órgano colegiado que orienta las decisiones que merecen un tratamiento especial como es el caso de lo laboral y relaciones judiciales de la empresa, por ejemplo asesores jurídicos.

d. Nivel de Apoyo

Este nivel se lo conforma con todos los puestos de trabajo que tienen relación directa con las actividades administrativas de la empresa, por ejemplo secretarias, contadores, etc.

e. Nivel Operativo

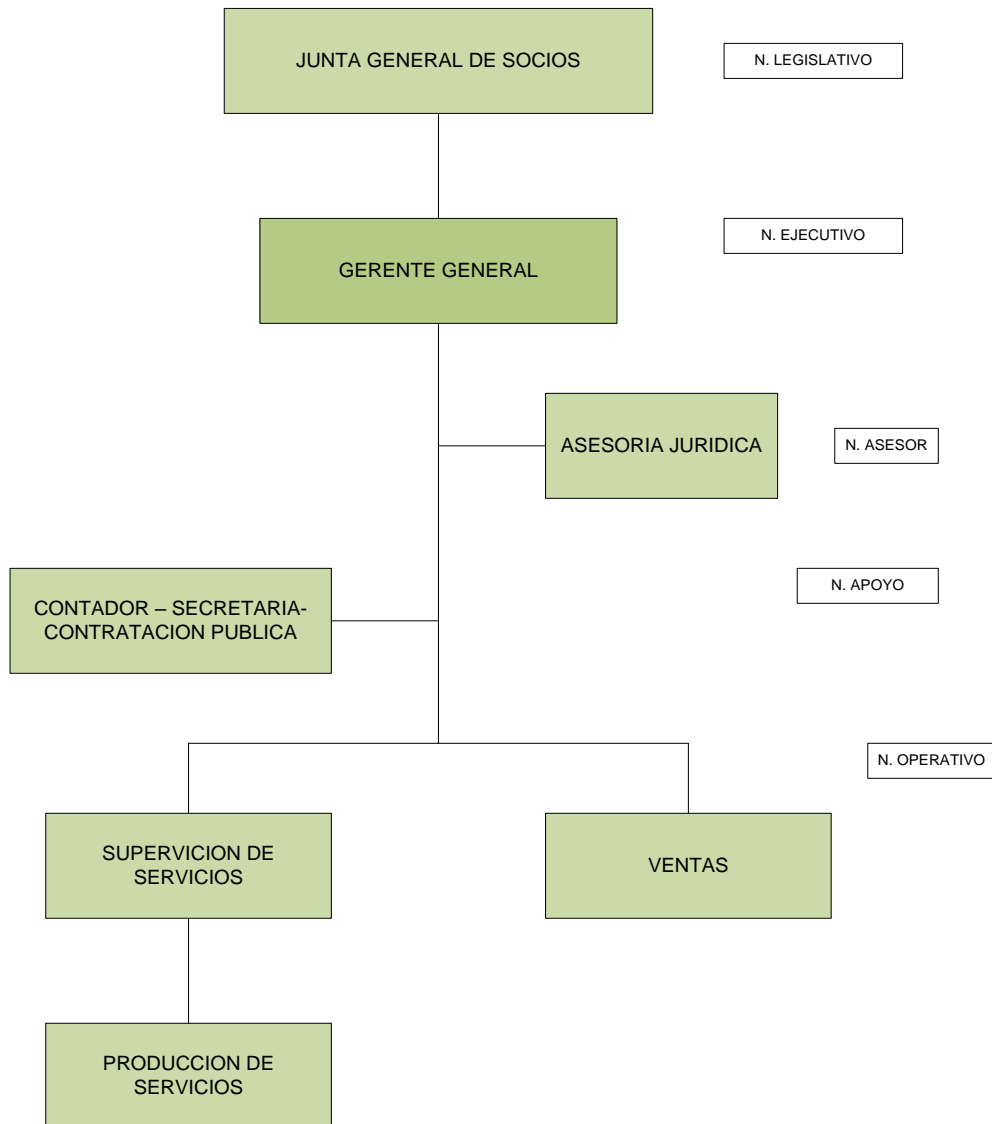
Está conformado por todos los obreros y trabajadores de la planta de producción, en las labores ejecución del servicio, así como también el departamento de ventas.

## **ORGANIGRAMAS**

Son las representaciones graficas de la empresa.

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

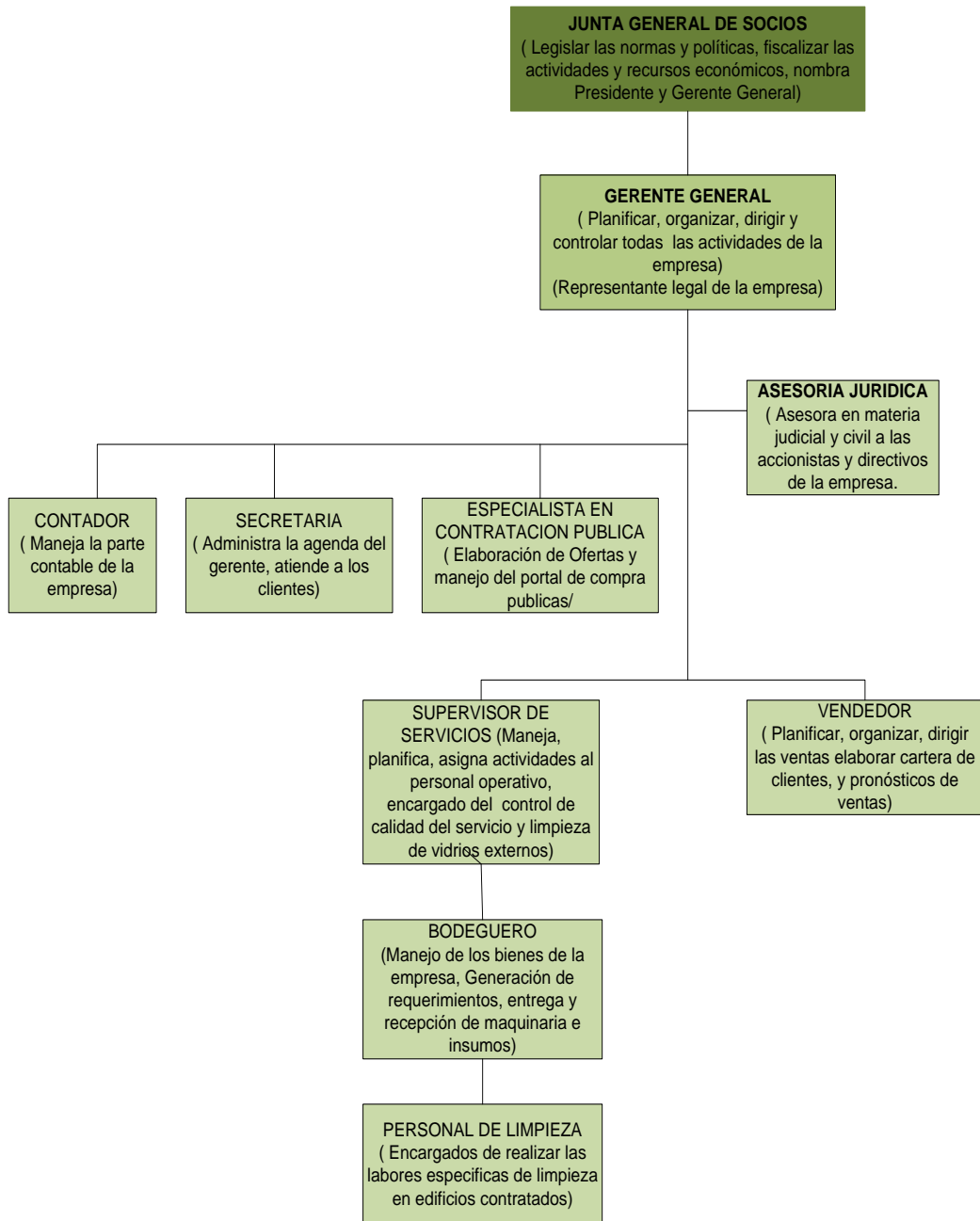
Grafico No. 43



**Fuente:** Información del proyecto  
**Elaboración:** El Autor

# ORGANIGRAMA FUNCIONAL

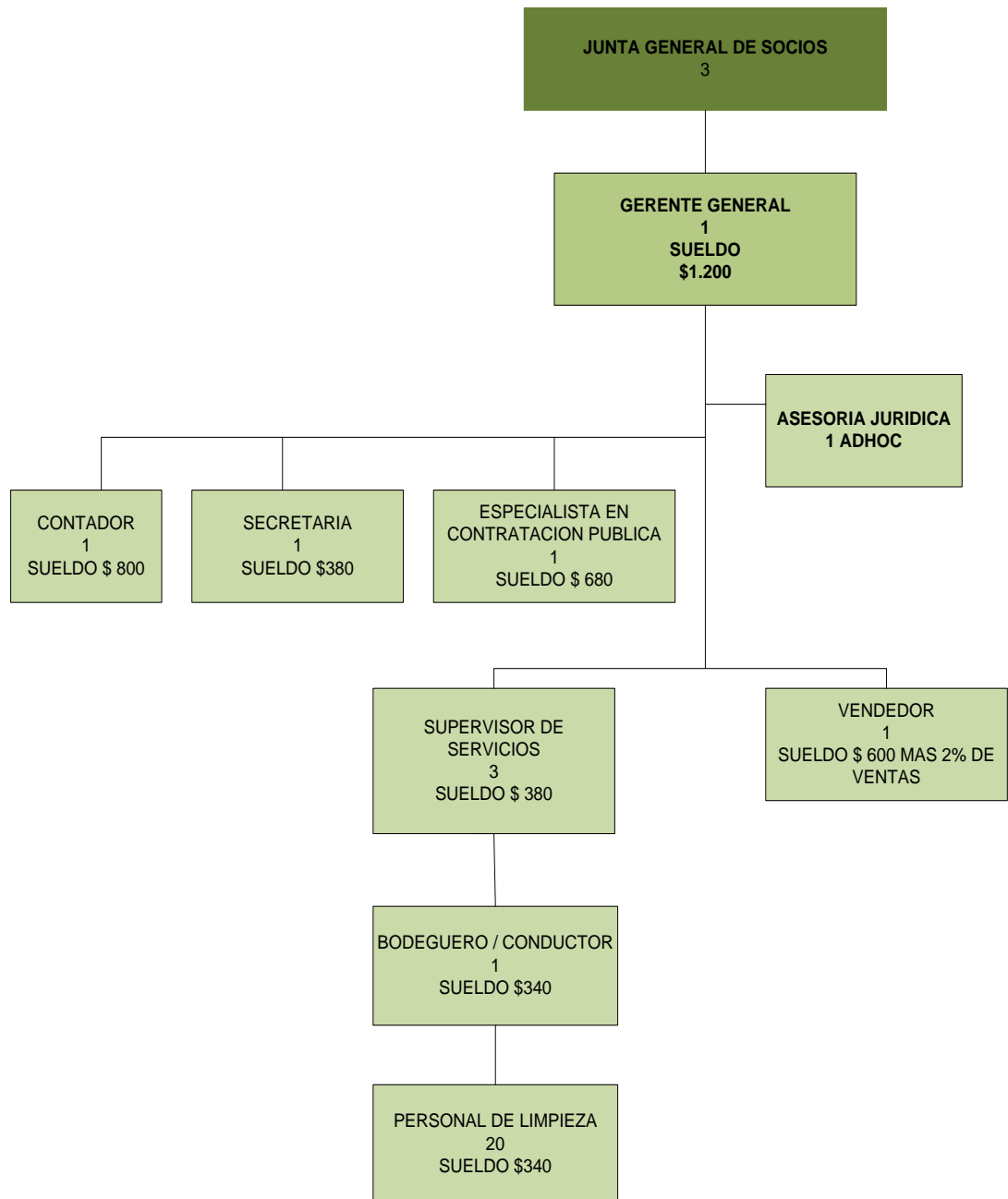
Grafico No. 44



Fuente: Información del proyecto  
Elaboración: El Autor

# ORGANIGRAMA POSICIONAL

Grafico No. 45



**Fuente:** Información del proyecto  
**Elaboración:** El Autor



## MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones es la herramienta que permite realizar un verdadero proceso de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal tanto administrativo como operativo de Buildings Deep Cleanliness Cía. Ltda.

La empresa contara con los siguientes puestos.

<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.</b>
<b>CÓDIGO:</b>
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b> Junta General de Socios
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b> ➤ Legislar y normar los aspectos de mayor relevancia en la empresa que beneficien los intereses de la empresa.
<b>FUNCIONES</b> ➤ Dictar y aprobar políticas ➤ Dictar y normar procedimientos, reglamentos y resoluciones ➤ Tomar decisiones de aumento o disminución de capitales ➤ Conocer y aprobar anualmente los informes contables que presentara como resultados económicos la gerencia. ➤ Nombrar y remover al gerente y directores. ➤ Fijar retribuciones del gerente y directores ➤ Resolver distribución de utilidades ➤ Resolver acerca de la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la empresa.
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b> ➤ Hacer cumplir los reglamentos, políticas, estatutos y demás normativas establecidas. ➤ Realizar reuniones de comité periódicas para tratar y evaluar la situación real de la empresa.
<b>RESPONSABILIDADES</b> ➤ Es responsable del correcto funcionamiento de la empresa mediante la toma de decisiones.
<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b> ➤ Ser accionista de la empresa.

<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINES CIA. LTDA.</b>
<b>CÓDIGO:</b> 01
<b>DEPENDENCIA:</b> Gerencia General
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b> Gerente General
<b>DEPENDE DE:</b> Junta General de Socios
<b>SUPERVISA A:</b> Todo el personal
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificar, programar, organizar, ejecutar, dirigir, delegar y controlar todas las actividades que se desarrollan en la empresa.</li> </ul>
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplir con las disposiciones dadas por el comité ejecutivo (Junta General de Socios), e informar de forma periódica sobre el cumplimiento de las mismas.</li> <li>➤ Ejercer la representación legal de la empresa.</li> <li>➤ Diseñar, implementar y ejecutar procedimientos de producción del servicio, manejo óptimo de las finanzas y mercadeo.</li> <li>➤ Firmar contratos, cheques, pólizas y más documentos legales que el reglamento autorice hasta por un monto de usd. 30.000,00 (Treinta mil dólares)</li> <li>➤ Contratar o remover el personal requerido por la empresa en concordancia con el manual de funciones de los puestos establecidos.</li> <li>➤ Organizar cursos de capacitación para todo el personal</li> <li>➤ Velar por la correcta utilización de los recursos de la empresa</li> </ul>
<p><b>TAREAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaborar, ejecuta y dirige estrategias de promoción y publicidad de la empresa.</li> <li>➤ Analizar las políticas de ventas</li> <li>➤ Analizar el servicio ofertado</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El puesto requiere de un profesional en Administración de empresas, con criterio formado, liderazgo, actitud positiva, iniciativa propia para elaborar planes y estrategias para la dirección de la empresa, con capacidad para supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal a su cargo, así como de la empresa en general.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es responsable por todas las decisiones tomadas a su nivel</li> <li>➤ Es responsable penal y civilmente por todas las actividades generadas por la empresa.</li> </ul>
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Educación:</b> Titulo en Ingeniería Comercial o Administración de empresas.</li> <li>➤ <b>Capacitación:</b> Seguridad Industrial – Compras Públicas – Talento Humano</li> <li>➤ <b>Edad:</b> 30 a 45 años</li> <li>➤ <b>Experiencia:</b> 3 años similares puestos</li> </ul>

<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.</b>
<b>CÓDIGO:</b> 02
<b>DEPENDENCIA:</b> Gerencia General
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b> Asesor Jurídico
<b>DEPENDE DE:</b> Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b> No Subalternos
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b></p> <p>➤ Asesorar, ejecutar y representar en todas las diligencias de carácter judicial y administrativas, que estén en relación con las actividades de orden legal que proporciona la empresa, implica tratar las relaciones conflictivas que puede enfrentar la empresa de una manera conciliadora.</p>
<p><b>FUNCIONES</b></p> <p>➤ Atender asuntos judiciales de la empresa.</p> <p>➤ Participar en la elaboración de acuerdo, convenios, contratos, reglamentos y más instrumentos legales que son requeridos para el normal desarrollo de la empresa.</p> <p>➤ Analizar y emitir criterios de carácter jurídico sobre licitaciones, contrataciones y más procedimientos legales.</p>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b></p> <p>➤ El puesto requiere de un profesional del derecho (Jurisprudencia), con criterio formado, actitud positiva y ética profesional con alto grado de conocimiento en la materia así como también en la capacidad para gestionar y solucionar problemas de tipo legal de la empresa.</p>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p>➤ Es responsable por todas las actividades de aspecto legal de la empresa.</p>
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <p>➤ <b>Educación:</b> Título de Doctor en Jurisprudencia o Abogado de la República.</p> <p>➤ <b>Experiencia:</b> 3 años de labores jurídicas</p>

**MANUAL DE FUNCIONES  
BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.**

**CÓDIGO:** 03

**DEPENDENCIA:** Gerencia General

**TÍTULO DE PUESTO:** Contador/a

**DEPENDE DE:** Gerente General

**SUPERVISA A:** No Subalternos

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

- Realizar las operaciones contables de la empresa

**FUNCIONES**

- Manejar los libros contables de la empresa
- Generar roles de pago del personal
- Realizar todos los trámites para en cumplimiento del mandato 8 (IESS).
- Custodiar las pólizas de la empresa
- Elaborar los estados financieros correspondientes.

**CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE**

- El puesto requiere de un profesional con formación en Contabilidad y Auditoría, con criterio formado y ética profesional con alto grado de conocimiento en las normas y procedimientos contables.

**RESPONSABILIDADES**

- Es responsable del registro contable de la empresa.

**REQUISITOS MÍNIMOS**

- **Educación:** Título de Contador/a Público Autorizado.
- **Experiencia:** 3 años de labores en funciones afines

**MANUAL DE FUNCIONES  
BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.**

**CÓDIGO:** 04

**DEPENDENCIA:** Gerencia General

**TÍTULO DE PUESTO:** Especialista en Contratación Pública

**DEPENDE DE:** Gerente General

**SUPERVISA A:** No Subalternos

**NATURALEZA DEL TRABAJO**

➤ Manejar el portal de compras públicas, elabora y presenta ofertas, interactúa con las instituciones públicas.

**FUNCIONES**

- Manejar del portal de compras publicas
- Elaborar y presentar ofertas económicas para las instituciones públicas en concordancia con las directrices de gerencia general de la empresa.

**CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE**

➤ El puesto requiere de un profesional en Contratación Pública, con amplia experticia en el manejo del portal de compras públicas, que posea alto grado de conocimiento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento y demás resoluciones que norman la Contratación de los servicios complementarios.

**RESPONSABILIDADES**

- Elaborar ofertas para instituciones públicas.

**REQUISITOS MÍNIMOS**

- **Educación:** Título de Gerencia Pública
- **Experiencia:** 3 años de labores en funciones afines

<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.</b>
<b>CÓDIGO:</b> 05
<b>DEPENDENCIA:</b> Gerencia General
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b> Secretaria / Recepcionista
<b>DEPENDE DE:</b> Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b> No Subalternos
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b></p> <p>➤ Manejar la agenda del gerente general con el objeto de planificar reuniones de trabajo, tramitar y resguardar la información de la empresa, así como también brindar asistencia a los clientes.</p>
<p><b>FUNCIONES</b></p> <p>➤ Elaborar y enviar de todo tipo de correspondencia</p> <p>➤ Atender al público que solicita información de los servicios, así como concretar reuniones para el gerente general.</p> <p>➤ Mantener los archivos de la empresa actualizados.</p>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b></p> <p>➤ El puesto requiere de una formación en Secretariado Ejecutivo con buena presencia, alto grado de conocimiento en relaciones humanas, y manejos de programas informáticos, así como también un alto grado de responsabilidad y compromiso en la reserva de información empresarial.</p>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p>➤ Responder a cada una de actividades que el gerente general designe.</p>
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <p>➤ <b>Educación:</b> Título de Secretaria Ejecutiva</p> <p>➤ <b>Experiencia:</b> 1 año de labores en funciones afines</p>

<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.</b>
<b>CÓDIGO:</b> 06
<b>DEPENDENCIA:</b> Gerencia General
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b> Ventas
<b>DEPENDE DE:</b> Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b> No Subalternos
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organiza los canales y políticas de comercialización del servicio brindando una atención optima al cliente en las etapas precontractuales, contractuales y post contractuales a la prestación de servicio.</li> </ul>
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vender el servicio de forma directa a los clientes</li> <li>➤ Mantener la mayor cantidad de reuniones para ofertar el servicio</li> <li>➤ Mantener actualizado el banco de clientes</li> <li>➤ Coordinar con el gerente la elaboración de informes</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El puesto requiere de una formación en ventas de servicios con excelente presencia, alto grado de conocimiento de los servicios ofertados, conocimientos sólidos en atención al cliente y relaciones humanas.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es responsable de las ventas y de incrementar la cartera de clientes</li> </ul>
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Educación:</b> Título de Ingeniería en Marketing y Publicidad, o Tecnólogo en Ventas.</li> <li>➤ <b>Experiencia:</b> 2 años de labores en funciones afines</li> </ul>

<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.</b>
<b>CÓDIGO:</b> 07
<b>DEPENDENCIA:</b> Gerencia General
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b> Supervisores
<b>DEPENDE DE:</b> Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b> Bodeguero / Personal de Limpieza
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar la distribución del personal y su maquinaria, elaborar los cronogramas de trabajo y supervisar el estado de los servicios brindados mediante el control de calidad.</li> </ul>
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Administrar correctamente las actividades del personal de producción del servicio.</li> <li>➤ Supervisar y controlar la existencia de los insumos así como también el estado de la maquinaria.</li> <li>➤ Realizar el control de calidad del servicio</li> <li>➤ Mantener reuniones de trabajo con el personal a su cargo</li> <li>➤ Controlar el correcto uso de la maquinaria</li> <li>➤ Establecer sistemas y procedimientos de trabajo para brindar un correcto servicio a los clientes.</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El puesto requiere de bachilleres con experiencia en manejo de personal, con habilidades, destreza y experticia en limpieza de vidrios externos de edificios.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es responsable del cumplimiento de las actividades asignadas al personal de limpieza.</li> </ul>
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Educación:</b> Bachiller</li> <li>➤ <b>Capacitación:</b> Escalada y uso de arneses</li> <li>➤ <b>Experiencia:</b> 1 año de labores en funciones afines</li> </ul>



<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.</b>
<b>CÓDIGO:</b> 08
<b>DEPENDENCIA:</b> Departamental
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b> Bodeguero / Conductor
<b>DEPENDE DE:</b> Supervisores
<b>SUPERVISA A:</b> No supervisa
<p><b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Movilizar al personal de limpieza a los lugares de trabajo, distribuir los insumos necesarios para el cumplimiento de servicios ofertados, es el custodio de los bienes de la empresa.</li> </ul>
<p><b>FUNCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Receptar y distribuir la maquinaria, materiales e insumos de limpieza</li> <li>➤ Mantener los registros de bodega actualizados</li> <li>➤ Elaborar requerimientos de insumos para mantener un stock razonable.</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El puesto requiere de un bachiller con licencia sportman y experiencia en manejo de bodega y experticia en conducción.</li> </ul>
<p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es responsable del manejo y control de los bienes e insumos de la empresa.</li> </ul>
<p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Educación:</b> Bachiller</li> <li>➤ <b>Capacitación:</b> Conducción Vehicular y Manejo de activos.</li> <li>➤ <b>Experiencia:</b> 1 año de labores en funciones afines</li> </ul>

<b>MANUAL DE FUNCIONES BUILDINGS DEEP CLEANLINESS CIA. LTDA.</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	09
<b>DEPENDENCIA:</b>	Departamental
<b>TÍTULO DE PUESTO:</b>	Personal de Limpieza
<b>DEPENDE DE:</b>	Supervisores
<b>SUPERVISA A:</b>	No Subalternos
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar de las labores asignadas para la prestación de los servicios de limpieza.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar los procesos que lleven a la consecución del cumplimiento de los servicios de limpieza.</li> <li>➤ Velar por la seguridad de la maquinaria y equipo de trabajo</li> </ul>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El puesto no requiere formación especializada, requiere de habilidad, destreza e iniciativa suficiente para cumplir con las labores asignadas.</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se requiere de un alto grado de compromiso en el cumplimiento de las actividades por lo que tiene una gran responsabilidad en la entrega oportuna y eficiente del servicio de limpieza.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS MÍNIMO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Educación:</b> Bachiller o Ciclo Básico</li> <li>➤ <b>Experiencia:</b> No requiere experiencia.</li> </ul>	

## ESTUDIO FINANCIERO

Esta es la fase del estudio de factibilidad que determina la inversión inicial que se deberá tener para la puesta en marcha de la empresa , de igual manera permite determinar los costos totales, porcentaje de utilidad, ingresos totales, y la utilidad neta que se espera reporte el proyecto.

## INVERSIONES

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos, activos intangibles o diferidos y el capital de trabajo, los cuales nos permitirá desarrollar el servicio conforme la planeación del proyecto.

## ACTIVOS FIJOS

Comprende todas las inversiones que la empresa hace en bienes tangibles, son adquiridos con la finalidad de tener las condiciones necesarias para que la empresa pueda operar con normalidad en concordancia con los servicios de limpieza solicitados y ofertados.

### a. MAQUINARIA Y EQUIPO

**Cuadro No. 55**

<b>VEHICULOS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Furgoneta	1	12.000,00	12.000,00
<b>TOTAL</b>			12.000,00

Fuente: Cuadro y Patio Auto  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 56**

<b>MAQUINARIA PARA BRINDAR EL SERVICIO</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Aspiradora	25	220,00	5.500,00
Pulidora	25	260,00	6.500,00
Lavadora/Secadora	2	880,00	1.760,00
Hidro lavadora	2	400,00	800,00
Bombas de Fumigación	2	35,00	70,00
<b>TOTAL</b>			<b>14.630,00</b>

Fuente: Cuadro y Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 57**

<b>EQUIPO PARA BRINDAR EL SERVICIO LIMPIEZA DE VIDRIOS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Arneses	3	80,00	240,00
Cascos	3	30,00	90,00
Canastillas de Seguridad	3	40,00	120,00
Cuerda	300	1,50	450,00
<b>TOTAL</b>			<b>900,00</b>

Fuente: Cuadro y Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 58**

<b>HERRAMIENTAS</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escaleras	6	30,00	180,00
Cubos exprimidores	25	22,00	550,00
Sistemas Planos	25	18,00	450,00
Seña letica	25	9,00	225,00
<b>TOTAL</b>			<b>1405,00</b>

Fuente: Cuadro y Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**b. MUEBLES Y ENSERES****Cuadro No. 59**

<b>MUEBLES Y ENSERES DE PRODUCCION</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Estación de Trabajo	1	130,00	130,00
Estanterías Metálicas	8	110,00	880,00
Mesa de Trabajo	1	140,00	140,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.150,00</b>

Fuente: Cuadro y Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 60**

<b>MUEBLES Y ENSERES DE AREA ADMINISTRATIVA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Estaciones de trabajo	5	130,00	650,00
Counter	1	700,00	700,00
Sala de espera	1	230,00	230,00
Sala de Reuniones	1	1.200,00	1.200,00
Archivadores aéreos	3	70,00	210,00
Archivadores Grandes	2	120,00	240,00
Sillas Giratorias	5	88,00	440,00
Sillas fijas	10	35,00	350,00
Pizarras	4	48,00	192,00
<b>TOTAL</b>			<b>4.212,00</b>

Fuente: Cuadro y Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**c. EQUIPO DE OFICINA****Cuadro No. 61**

<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Teléfonos	5	70,00	350,00
Central Telefónica	1	920,00	920,00
Calculadoras Multifunción	2	30,00	60,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.330,00</b>

Fuente: Cuadro y Proveedores  
Elaborado por: El Autor

d. **EQUIPO DE COMPUTACIÓN**

**Cuadro No.62**

<b>EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Computadoras	7	730,00	5.110,00
Impresoras Multifunción	2	1.320,00	2.640,00
<b>TOTAL</b>			<b>7.750,00</b>

Fuente: Cuadro y Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS**

**Cuadro No. 63**

<b>CUADRO RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>V. TOTAL</b>
VEHICULOS	12.000,00
MAQUINARIA	14.630,00
EQUIPOS	900,00
HERRAMIENTA	1.405,00
MUEBLES Y ENSERES	5.362,00
EQUIPOS DE OFICINA	1.330,00
EQUIPOS INFORMATICOS	7.750,00
<b>TOTAL</b>	<b>43.377,00</b>

Fuente: Cuadros 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61,62  
Elaborado por: El Autor

**ACTIVO DIFERIDO**

Los activos diferidos son aquellas inversiones realizadas en bienes y servicios intangibles considerados indispensables para la creación de la empresa, no intervienen directamente en la producción del servicio y son los gastos realizados por constitución de la empresa, y el otorgamiento de registros y permisos obligatorios.

**Cuadro No. 64**

<b>INVERSIÓN EN ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>V. TOTAL</b>
Elaboración del proyecto	900,00
Permisos de funcionamiento	150,00
Gastos de Constitución	800,00
Imprevistos 5 %	92,50
<b>TOTAL</b>	<b>1.942,50</b>

Fuente: DMQ, Súper Intendencia de Cía.

Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 65**

<b>REINVERSIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS A PARTIR DEL TERCER AÑO</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Computadoras	7	730,00	5.110,00
Impresoras Multifunción	2	1.320,00	2.640,00
Porcentaje de incremento			30%
<b>TOTAL</b>			<b>10.075,00</b>

Fuente: Proveedores

Elaborado por: El Autor

## ACTIVO CIRCULANTE

### A. REQUERIMIENTO DE MATERIA PRIMA

Cuadro No. 66

INVERSIÓN INICIAL DE MATERIA PRIMA DIRECTA					
DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	REQUERIMIENTO MENSUAL	REQUERIMIENTO ANUAL	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
DESINFECTANTE PISOS	GALON	5	60	3,75	225,00
DESINFECTANTE BAÑOS	GALON	5	60	3,75	225,00
COLORO	GALON	5	60	1,12	67,20
CERA AMARILLA	GALON	5	60	2,50	150,00
POLIHS	SPRAY DE 100ML	5	60	3,60	216,00
FRANELA	M2	5	60	1,75	105,00
LIMPIAVIDRIOS	GALON	5	60	1,15	69,00
DETERGENTE POLVO	KILO	5	60	1,90	114,00
ANTI SARRO	GALON	5	60	6,00	360,00
CONGELANTE PARA CHICLE	SPRAY DE 100ML	5	60	3,60	21,60
SHAMPOO PARA LAVAR ALFOMBRAS	GALON	5	60	3,50	210,00
QUIMICOS PARA FUMIGAR	GALON	5	60	2,20	132,00
ACEITE ROJO	GALON	5	60	1,90	114,00
AMBIENTALES	GALON	5	60	1,60	96,00
<b>COSTO MENSUAL</b>				<b>175,40</b>	
<b>COSTO TOTAL ANUAL</b>					<b>2104,80</b>

Fuente: Proveedores

Elaborado por: El Autor



**B. MANO DE OBRA DIRECTA**

**Cuadro No. 67**

<b>REMUNERACIONES PERSONAL OPERATIVO PRIMER AÑO SIN FONDOS DE RESERVA</b>										
<b>PERSONAL</b>	<b>SALARIO</b>	<b>Decimo Tercero (1/12)</b>	<b>Decimo Cuarto (1/12 -SBU)</b>	<b>Vacaciones (1/24)</b>	<b>Aporte Patronal (11,15%)</b>	<b>Aporte IECE (0,50%)</b>	<b>Aporte SECAP (0,50%)</b>	<b>Total Mensual</b>	<b>Numero</b>	<b>Total Anual</b>
Supervisores/ Limpieza de Vidrios externos	380,00	31,67	28,33	15,83	42,37	1,90	1,90	502,00	3	18072,00
Bodeguero/ Conductor	340,00	28,33	28,33	14,17	37,91	1,70	1,70	452,14	1	5425,68
<b>TOTALES</b>	<b>720,00</b>	<b>60,00</b>	<b>56,66</b>	<b>30,00</b>	<b>80,28</b>	<b>3,60</b>	<b>3,60</b>	<b>1958,14</b>	<b>4</b>	<b>23.497,68</b>

Fuente: Cuadro

Elaborado por: El Autor

## C. SUELDOS DE ADMINISTRACIÓN

Cuadro No. 68

REMUNERACIONES PERSONAL ADMINISTRATIVO PRIMER AÑO SIN FONDOS DE RESERVA									
PERSONAL	SALARIO	Decimo Tercero (1/12)	Decimo Cuarto (1/12 - SBU)	Vacaciones (1/24)	Aporte Patronal (11,15%)	Aporte IECE (0,50%)	Aporte SECAP (0,50%)	Total Mensual	Total Anual
Gerente General	1200,00	100,00	28,33	50,00	133,80	6,00	6,00	1524,13	18289,60
Vendedor	600,00	50,00	28,33	25,00	66,90	3,00	3,00	776,23	9314,80
Especialista Contratación Publica	680,00	56,67	28,33	28,33	75,82	3,40	3,40	875,95	10511,44
Contador	800,00	66,67	28,33	33,33	89,20	4,00	4,00	1025,53	12306,40
Secretaria-Recepcionista	380,00	31,67	28,33	15,83	42,37	1,90	1,90	502,00	6024,04
<b>TOTALES</b>	<b>3660,00</b>	<b>305,00</b>	<b>141,67</b>	<b>152,50</b>	<b>408,09</b>	<b>18,30</b>	<b>18,30</b>	<b>4.703,86</b>	<b>56.446,32</b>

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales

Elaborado por: El Autor

#### D. SERVICIOS BÁSICOS

**Energía Eléctrica:** De conformidad con las tarifas expuestas por la Empresa Eléctrica Quito S.A., el valor del Kilovatio/hora es de: \$ 0,07 centavos de dólar es estima un consumo promedio mensual de 150 Kw/h, lo que generara un gasto en el primer año de \$126,00 dólares.

**Cuadro No. 69**

<b>ENERGIA ELECTRICA</b>				
Descripción	Consumo Mensual en Kw/h	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo Primer Año
Energía Eléctrica	150	0,07	10,50	126,00

Fuente: EEQ

Elaborado por: El Autor

**Agua Potable:** Debido a que las actividades propias para la ejecución del servicio se desarrollaran en cada uno de los inmuebles el consumo de agua será generado solamente por las oficinas administrativas y la bodega.

**Cuadro No. 70**

<b>AGUA POTABLE</b>				
Descripción	Consumo Mensual en M3	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo Primer Año
Agua Potable	20	0,31	6,20	74,40

Fuente: Emap-Quito

Elaborado por: El Autor

## Telecomunicaciones:

**Cuadro No. 71**

<b>TELECOMUNICACIONES</b>			
Descripción	Tipo de Consumo	Costo Mensual	Costo Primer Año
Telefonía Fija	Llamadas de telefonía fija	25,00	300,00
Internet	2000 Mbps/Banda ancha	22	264
Telefonía Celular	Plan de 30 dólares	30	360
<b>TOTAL</b>		<b>77,00</b>	<b>924,00</b>

Fuente: CNT

Elaborado por: El Autor

## E. GASTOS DE PUBLICIDAD

Comprende el valor que la empresa destinara para promocionar y vender sus servicios logrando de esta manera posicionarse en el mercado.

**Cuadro No. 72**

<b>GASTOS DE PUBLICIDAD</b>				
Actividad	Descripción	Contratación Anual	Valor Unitario	Valor primer año
Marketing Electrónico	Creación y administración de la pagina Web:	1	840,00	840,00
Publicidad Impresa	Impresión trimestral de Tarjetas de presentación, Trípticos, Catalogo de Servicios.	4	320,00	1280,00
Publicación en Revista	Publicación trimestral de 1/4 de página en la Revista EKOS Negocios	4	240,00	960,00
Exposición en Feria	Alquiler de 1 Stand para Promocionar los servicios de la empresa en Ruedas de Negocios.	1	600,00	600,00
<b>GASTO TOTAL EN PUBLICIDAD</b>				<b>3.680,00</b>

Fuente: Imagen Global

Elaborado por: El Autor

**F. GASTO DE SUMINISTRO DE LIMPIEZA**

**Cuadro No. 73**

GASTOS DE LIMPIEZA				
Descripción	Consumo Anual	Valor Unitario	Valor Mensual	V. Total Anual
Escoba	4 Unid.	2,45	0,82	9,80
Trapeador	4 Unid.	2,50	0,83	10,00
Desinfectantes	6 Gl.	3,75	1,88	22,50
Paños	4 Mts2	1,75	0,58	7,00
<b>TOTAL</b>			4,11	49,30

Fuente: Proveedores

Elaborado por: El Autor

**G. COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES**

**Cuadro No. 74**

Combustibles y Lubricantes						
Descripción	Km Anual	Rendimiento	Consumo Mensual	Costo Unitario	Costo Mensual	Costo Anual
Diesel	20.000 Km	64 Km / Galón	26	1,03	26,78	321,36
Aceite		3.000 Km / Galón	1/2	16,00	8,00	96,00
Mantenimiento		C/ 3.500 Km	1/2	35,00	17,50	210,00
<b>TOTAL</b>					52,28	627,37

Fuente: Cuadro 55

Elaborado por: El Autor

## H. GASTO SUMINISTROS DE OFICINA Y LENCERÍA

**Cuadro No. 75**

<b>UTILES DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CONSUMO ANUAL</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Toners	2,00	62,00	124,00
Resmas de papel	24,00	3,00	72,00
Agendas de trabajo	12,00	3,00	36,00
Bolígrafos	30,00	0,30	9,00
Grapadoras	3,00	2,50	7,50
Perforadoras	3,00	3,00	9,00
Sobres manila	120,00	0,18	21,60
Carpetas	120,00	0,35	42,00
Marcadores	12,00	0,60	7,20
<b>COSTO ANUAL</b>			<b>328,30</b>
<b>COSTO MENSUAL</b>			<b>27,36</b>

Fuente: Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 76**

<b>LENCERIA PERSONAL OPERATIVO</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Uniformes Personal Operativo	4	42,00	168,00
<b>TOTAL</b>			

Fuente: Proveedores  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 77**

<b>LENCERIA PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Uniformes Personal Administrativo	5	115,00	575,00
<b>TOTAL</b>			

Fuente: Proveedores  
Elaborado por: El Autor

## I. GASTO DE ARRENDAMIENTO

**Cuadro No. 78**

ARRIENDO DE INMUEBLE		
Descripción	Costo Mensual	Costo Anual
Inmueble destinado para oficinas y Bodegas	800,00	9.600,00
<b>TOTAL</b>	<b>800,00</b>	<b>9.600,00</b>

Fuente: Avisos Clasificados Arriendo El Comercio  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 79**

RESUMEN DE GASTOS ADMINISTRATIVOS		
DESCRIPCION	PAGO MENSUAL	PAGO ANUAL
Sueldo de Administración	4.703,86	56.446,32
Energía Eléctrica	10,50	126,00
Agua Potable	6,20	74,40
Telecomunicaciones	77,00	924,00
Suministros de Aseo	4,11	49,32
Combustibles y Lubricantes	52,28	627,36
Suministros de Oficina	27,36	328,30
Lencería Personal Administrativo	47,92	575,00
Arriendos	800,00	9.600,00
<b>TOTAL</b>	<b>5.729,23</b>	<b>68.750,70</b>

Fuente: Cuadros 67,68,69,70,71,73,74,75,76,77,78  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 80**

<b>RESUMEN DE GASTOS OPERATIVOS (CAPITAL DE TRABAJO)</b>		
<b>DESCRIPCION</b>	<b>PAGO MENSUAL</b>	<b>PAGO ANUAL</b>
Sueldo Personal Operativo	1.958,14	23.497,68
Materia Prima Directa	175,40	2104,80
Lencería Personal Operativo	14,00	168,00
<b>TOTAL</b>	<b>2.147,54</b>	<b>25.770,48</b>

Fuente: Cuadro 66, 67, 76  
Elaborado por: El Autor

**RESUMEN DE ACTIVO CIRCULANTE**

**Cuadro No. 81**

<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO U OPERACIÓN</b>		
<b>Descripción</b>	<b>pago mensual</b>	<b>pago anual</b>
GASTOS OPERATIVOS	2.147,54	25.770,48
GASTOS ADMINISTRATIVOS	5.729,23	68.750,72
GASTOS DE PUBLICIDAD	306,67	3.680,00
<b>TOTAL</b>	<b>8.110,80</b>	<b>97.329,52</b>

Fuente: Cuadro 72, 79, 80  
Elaborado por: El Autor



## RESUMEN TOTAL DE LA INVERSIÓN

**Cuadro No. 82**

<b>INVERSIÓN</b>			
<b>RUBRO</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>TOTAL %</b>	<b>INVERSION TOTAL</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
Vehículos	12000,00		
Maquinaria	14630,00		
Equipos	900,00		
Herramienta	1405,00		
Muebles y Enseres	5362,00		
Equipos de Oficina	1330,00		
Equipos Informáticos	7750,00		
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>43377,00</b>	<b>73,57%</b>	
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>			
Elaboración del Proyecto	900,00		
Permisos de Funcionamiento	150,00		
Gastos de Constitución	800,00		
Imprevistos	92,50		
<b>Total Activos Diferidos</b>	<b>1942,50</b>	<b>3,29%</b>	
<b>CAPITAL DE OPERACIÓN</b>			
Materia Prima Directa	2104,80		
Mano de Obra Directa	1958,14		
Materiales Indirectos(Uniformes)	168,00		
Gastos Administrativos	5729,23		
Gastos de Publicidad y Venta	3680,00		
<b>Total Capital de Operación</b>	<b>13640,17</b>	<b>23%</b>	
		<b>100,00%</b>	
<b>TOTAL INVERSION</b>			<b>58.959,67</b>

Fuente: 81

Elaborado por: El Autor

### **DEPRECIACIONES:**

La depreciación es la reducción del valor histórico de las propiedades, planta maquinaria y equipos por su utilización o caída en desuso de acuerdo a los porcentajes que se encuentran estipulados en la Ley de Régimen Tributario Interno.

## DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

**Cuadro No. 83**

<b>DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS</b>															
<b>PARÁMETROS</b>					<b>AÑOS</b>										
DESCRIPCIÓN	AÑOS DE VIDA ÚTIL	DEPRESIÓN ANUAL	VALOR RESIDUAL	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
vehículos (furgoneta 2009)	5	20%	1920,00	2400,00	12.000,00	10.080,00	8.160,00	6.240,00	4.320,00	2.400,00					
maquinaria	10	10%	1316,70	1463,00	14.630,00	13.313,30	11.996,60	10.679,90	9.363,20	8.046,50	6.729,80	5.413,10	4.096,40	2.779,70	1.463,00
equipos	10	10%	81,00	90,00	900,00	819,00	738,00	657,00	576,00	495,00	414,00	333,00	252,00	171,00	90,00
herramienta	10	10%	126,45	140,50	1405,00	1278,55	1152,10	1025,65	899,20	772,75	646,30	519,85	393,40	266,95	140,50
muebles y enseres	10	10%	482,58	536,20	5.362,00	4.879,42	4.396,84	3.914,26	3.431,68	2.949,10	2.466,52	1.983,94	1.501,36	1.018,78	536,20
equipos de oficina	10	10%	119,70	133,00	1.330,00	1.210,30	1.090,60	970,90	851,20	731,50	611,80	492,10	372,40	252,70	133,00
equipos informáticos	3	33%	1722,14	2583,08	7.750,00	6.027,86	4.305,73	2.583,59							
<b>TOTAL</b>				7345,78	43.377,00										

**Fuente:** Tabla de depreciaciones Ministerio de Finanzas  
**Elaborado por:** El Autor

## FINANCIAMIENTO

### FUENTES INTERNAS Y FUENTES EXTERNAS

Para financiar la totalidad del presente proyecto los accionistas harán uso de fuentes internas y externas en los porcentajes y cantidades que se describen a continuación.

#### a. FUENTES INTERNAS

El 78% del total de la inversión inicial estará financiada por parte de los tres accionistas, valor que corresponde a un capital de USD. 45.988,54 dólares de los Estados Unidos de América.

#### b. FUENTES EXTERNAS

Para el financiamiento del 22% restante se tiene planificado gestionar un crédito de primer piso para el segmento PYMES con una tasa de interés anual del 9,75% con la Corporación Financiera Nacional por un valor de USD 12.971,13

**Cuadro No. 84**

<b>FINANCIAMIENTO</b>			
<b>FUENTE</b>	<b>%</b>	<b>MONTO</b>	<b>INVERSIÓN INICIAL</b>
CAPITAL PROPIO	78	45.988,54	<b>58.959,67</b>
CREDITO - CFN	22	12.971,13	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>58.959,67</b>	

Fuente: Accionistas  
Elaborado por: El Autor

**Cuadro No. 85**

TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO				
Capital	12971,12			
Tasa de Interés Anual	9,75%			
Plazo	5 Años			
Institución	C.F.N			
AÑOS	CAPITAL	INTERÉS	DIVIDENDO	CAPITAL REDUCIDO
0				12971,12
1	2594,22	1264,68	3858,91	10376,90
2	2594,22	1011,75	3605,97	7782,67
3	2594,22	758,81	3353,03	5188,45
4	2594,22	505,87	3100,10	2594,22
5	2594,22	252,94	2847,16	0,00
<b>TOTALES</b>	12971,12	3794,05	16765,17	

Fuente: CFN

Elaborado por: El Autor

**Otros Gastos**

Comprende los valores necesarios para el desarrollo de las actividades previas a la implementación de la organización, está integrado por los activos diferidos que de acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador para fines tributarios se puede amortizar por un lapso de cinco años.

**Cuadro No. 86**

AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS DIFERIDOS			
Años	Amortización Anual	Amortización Acumulada	Valor en Libros
0			1942,5
1	388,5	388,5	1554
2	388,5	777	1165,5
3	388,5	1165,5	777
4	388,5	1554	388,5
5	388,5	1942,5	

Fuente: Cuadro 81

Elaborado por: El Autor

## **PRESUPUESTO DE COSTOS**

Para determinar el costo total se ha clasificado en costos y gasto detallados a continuación:

### **Costos**

Costo Primo: Es el resultado de la sumatoria de la mano de obra directa y la materia prima directa.

Costo Indirecto: Es el resultado de la sumatoria de la mano de obra indirecta, servicios básicos de producción, la depreciación de los activos que forman parte del departamento de producción.

### **Gastos**

Gastos Administrativos: Son aquellos desembolsos generados por sueldos administrativos, servicios básicos, suministros de oficina, arriendos, suministros de limpieza, amortizaciones y depreciaciones.

Gastos de Venta: Son gastos generados por el sueldo del vendedor, publicidad.

Gastos Financieros: Comprende los intereses por pagar generados por el préstamo recibido a cinco años.

El presupuesto de costos está integrado por todas las erogaciones y desembolsos económicos realizados durante un año o ejercicio económico, constituye el señalador imprescindible para determinar la rentabilidad del proyecto. El rubro de salarios ha sido proyectado en base al porcentaje de incremento salarial determinado por el gobierno nacional para el presente año siendo de un 7%; mientras que para los demás rubros son proyectados en base a la inflación anual siendo la del presente año el 3,2%.

## PRESUPUESTO DE COSTOS TOTALES

### Cuadro No. 87

<b>PRESUPUESTO OPERATIVO PARA LOS CINCO AÑOS DEL PROYECTO</b>					
RUBROS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>COSTOS DE PRODUCCION</b>					
Mano de obra Directa	23.497,68	25.142,52	26.902,49	28.785,67	30.800,67
Materia Prima	2104,8	2172,15	2241,66	2313,40	2387,42
Materiales Indirectos (Uniformes)	168	173,38	178,92	184,65	190,56
<b>Costo de Producción del Servicio</b>	<b>25.770,48</b>	<b>27488,05</b>	<b>29323,08</b>	<b>31283,71</b>	<b>33378,65</b>
<b>GASTO DE FABRICACION</b>					
Depreciación de Maquinaria	1316,7	1316,7	1316,7	1316,7	1316,7
Depreciación de Herramientas	126,45	126,45	126,45	126,45	126,45
Depreciación de Equipos	81,00	81,00	81,00	81,00	81,00
<b>Total Carga Proceso de Fabricación</b>	<b>1524,15</b>	<b>1524,15</b>	<b>1524,15</b>	<b>1524,15</b>	<b>1524,15</b>
<b>GASTO ADMINISTRATIVO</b>					
Sueldos Administrativos	56.446,32	60.397,56	64.625,39	69.149,17	73.989,61
Energía Eléctrica	126,00	130,03	134,19	138,49	142,92
Agua Potable	74,40	76,78	79,24	81,77	84,39
Telecomunicaciones	924,00	953,57	984,08	1.015,57	1.048,07
Materiales de Oficina	328,30	338,81	349,65	360,84	372,38
Materiales de Aseo	49,32	50,90	52,53	54,21	55,94
Arriendos	9.600,00	9.907,20	10.224,23	10.551,41	10.889,05
Lencería (Uniformes)	575,00	593,40	612,39	631,99	652,21
Depreciación de Muebles y Enseres	482,58	482,58	482,58	482,58	482,58
Depreciación de Equipos de Oficina	119,70	119,70	119,70	119,70	119,70
Depreciación de Equipos Informáticos	1.722,14	1.722,14	1.722,14	1.722,14	1.722,14
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>70.447,76</b>	<b>74.772,67</b>	<b>79.386,12</b>	<b>84.307,86</b>	<b>89.559,00</b>
<b>GASTOS DE VENTA</b>					
Publicidad	3.680,00	3.797,76	3.919,29	4.044,71	4.174,14
Depreciación de Vehículo	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00	1.920,00
Combustibles y Lubricantes	627,36	647,44	668,15	689,53	711,60
<b>Total Gastos por Ventas</b>	<b>6.227,36</b>	<b>6.365,20</b>	<b>6.507,44</b>	<b>6.654,24</b>	<b>6.805,74</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>					
Intereses	1.264,68	1011,75	758,81	505,87	252,94
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>1.264,68</b>	<b>1011,75</b>	<b>758,81</b>	<b>505,87</b>	<b>252,94</b>
<b>OTROS GASTOS</b>					
Amortización del Activo Diferido	388,50	388,50	388,50	388,50	388,50
<b>Total Otros Gastos</b>	<b>388,50</b>	<b>388,50</b>	<b>388,50</b>	<b>388,50</b>	<b>388,50</b>
<b>TOTAL COSTO DE PRODUCCION</b>	<b>105.622,93</b>	<b>111550,31</b>	<b>117.888,10</b>	<b>124664,33</b>	<b>131908,97</b>

Fuente: Cuadro 82, 83, 84, 85, 86  
Elaborado por: El Autor

## PRESUPUESTO DE PROYECCIÓN DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES

**Cuadro No.88**

<b>PRESUPUESTO DE PROYECCIÓN DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES</b>										
<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>Año 1</b>		<b>Año 2</b>		<b>Año 3</b>		<b>Año 4</b>		<b>Año 5</b>	
<b>COSTOS</b>	<b>FIJO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FIJO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FIJO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FIJO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FIJO</b>	<b>VARIABLE</b>
Mano de obra Directa		23497,68		25.142,52		26902,49		28785,67		30800,67
Materia Prima		2104,8		2172,15		2241,66		2313,40		2387,42
Materiales Indirectos (Uniformes)		168,00		173,38		178,92		184,65		190,56
Depreciación de Maquinaria	1316,70		1316,7		1316,7		1316,7		1316,7	
Depreciación de Herramientas	126,45		126,45		126,45		126,45		126,45	
Depreciación de Equipos	81,00		81,00		81,00		81,00		81,00	
Sueldos Administrativos	56.446,32		60.397,56		64.625,39		69.149,17		73.989,61	
Energía Eléctrica	126,00		130,03		134,19		138,49		142,92	
Agua Potable	74,40		76,78		79,24		81,77		84,39	
Telecomunicaciones	924,00		953,57		984,08		1.015,57		1.048,07	
Materiales de Oficina	328,30		338,81		349,65		360,84		372,38	
Materiales de Aseo	49,32		50,90		52,53		54,21		55,94	
Arriendos	9.600,00		9.907,20		10.224,23		10.551,41		10.889,05	
Lencería (Uniformes)	575,00		593,40		612,39		631,99		652,21	
Depreciación de Muebles y Enseres	482,58		482,58		482,58		482,58		482,58	
Depreciación de Equipos de Oficina	119,70		119,70		119,70		119,70		119,70	
Depreciación de Equipos Informáticos	1.722,14		1.722,14		1.722,14		1.722,14		1.722,14	
Publicidad	3.680,00		3.797,76		3.919,29		4.044,71		4.174,14	
Depreciación de Vehículo	1.920,00		1.920,00		1.920,00		1.920,00		1.920,00	
Combustibles y Lubricantes	627,36		647,44		668,15		689,53		711,60	
Intereses	1.264,68		1.011,75		758,81		505,87		252,94	
Amortización del Activo Diferido	388,50		388,50		388,50		388,50		388,50	
<b>COSTO TOTAL</b>	79852,45	25770,48	84062,26	27488,05	88565,02	29323,08	93380,62	31283,71	98530,32	33378,65
	<b>105622,93</b>		<b>111550,31</b>		<b>117888,10</b>		<b>124664,33</b>		<b>131908,97</b>	

Fuente: Cuadro 87  
Elaboración: El Autor

La clasificación de los costos fijos y variables nos permite determinar el punto de equilibrio.

### **CALCULO DEL COSTO UNITARIO DEL SERVICIO**

Para determinar el costo unitario del servicio de limpieza se procedió a dividir los costos totales anuales para el número de servicios proyectados en el primer año.

$$\text{CUS} = \text{CTP} / \text{NSP}$$

$$\text{CUS} = 105.622,93 / 5$$

$$\text{CUS} = 21.124,59$$

**Cuadro No.89**

<b>COSTO UNITARIO DEL SERVICIO</b>	
<b>Denominación</b>	<b>Año 1</b>
Costo Total de producción	<b>105.622,93</b>
Servicios Producidos	5
Costo Unitario del Servicio	21.124,59

**Fuente:** Cuadro 88

**Elaboración:** El Autor

### **PRESUPUESTO DE INGRESOS**

Una vez determinado el costo unitario del servicio en el primer año de operaciones de la empresa, se agregara a este la utilidad deseada, misma que dependerá de las políticas de la empresa y de los costos que oferte la competencia.

La utilidad del servicio tendrá un margen del 25% para el primer año y a partir del segundo tendrá un incremento del 5% anual.



**Cuadro No. 90**

<b>Ingresos Totales</b>				
<b>Año</b>	<b>Costo Anual</b>	<b>% Margen de Utilidad</b>	<b>Margen de Utilidad</b>	<b>Ingresos Totales</b>
1	105.622,93	25%	26405,73	132.028,66
2	111.550,31	30%	33465,09	145.015,40
3	117.888,10	35%	41260,84	159.148,94
4	124.664,33	40%	49865,73	174.530,06
5	131.908,97	45%	59359,04	191.268,01

Fuente: Cuadro 88 , 89  
Elaborado por: El Autor

Entonces los ingresos para la empresa Buildings Deep Cleanliness para el primer año será de USD 132.028,66, y para el quinto año será de USD 191.268,01; lo que permitirá costear todos los desembolsos que tiene la empresa así como también proporcionar utilidades a los inversionistas,

### **PUNTO DE EQUILIBRIO**

El punto de equilibrio nos permitirá planificar y controlar la generación del servicio así como las ventas. Indica el punto muerto en donde no existe ni pérdidas ni ganancias, por lo tanto si se desea ganar hay que producir y vender más de lo que determina el punto de equilibrio, de lo contrario la empresa generará pérdidas y estas no conviene para ninguna de las partes involucradas en el negocio como lo son: proveedores, empleados y accionistas.

## METODO MATEMATICO

### PRIMER AÑO

#### a. En función de la Capacidad Instalada

En donde: PE= Punto de Equilibrio

CF= Costos Fijos

CV= Costos Variables

VT= Ventas Totales

Formula:

$$PE = \frac{CFT}{V.TOTALES - C.VARIABLES} * 100$$

$$PE = \frac{79852,45}{132.028,66 - 25.770,48} * 100$$

$$PE = \frac{79852,45}{106.258,18} * 100$$

$$PE = 75,15\%$$

Lo que significa que la empresa al utilizar el 75,15 % de la capacidad instalada no obtiene ni perdidas ni ganancias.

**b. En Función de las Ventas**

Formula:

$$PE = \frac{CFT}{1 - \frac{C.VARIABLES}{V.TOTALES}}$$

$$PE = \frac{79852,45}{1 - \frac{25.770,48}{132.028,66}}$$

$$PE = \frac{79852,45}{1 - 0,195}$$

$$PE = 99.218,83$$

Si la empresa vende USD 99.218,83 no obtendrá ni pérdidas ni ganancias, solo le permitirá cubrir sus necesidades, lo que no generará utilidades para sus accionistas.

A continuación se determina el Punto de Equilibrio en los cinco años de vida útil del proyecto.

**Cuadro No. 91**

<b>PUNTO DE EQUILIBRIO - VIDA ÚTIL DEL PROYECTO</b>					
Denominacion	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
COSTOS FIJOS	79.852,45	84.062,26	88.565,02	93.380,62	98.530,32
COSTOS VARIABLES	25.770,48	27.488,05	29.323,08	31.283,71	33.378,65
VENTAS TOTALES	132.028,66	145.015,40	159.148,94	174.530,06	191.268,01
PE: En funcion de las Ventas	99.218,83	103.723,28	108.568,73	113.774,10	119.360,15
PE: En funcion de la Capacidad Instalada	75,15%	71,53%	68,22%	65,19%	62,40%

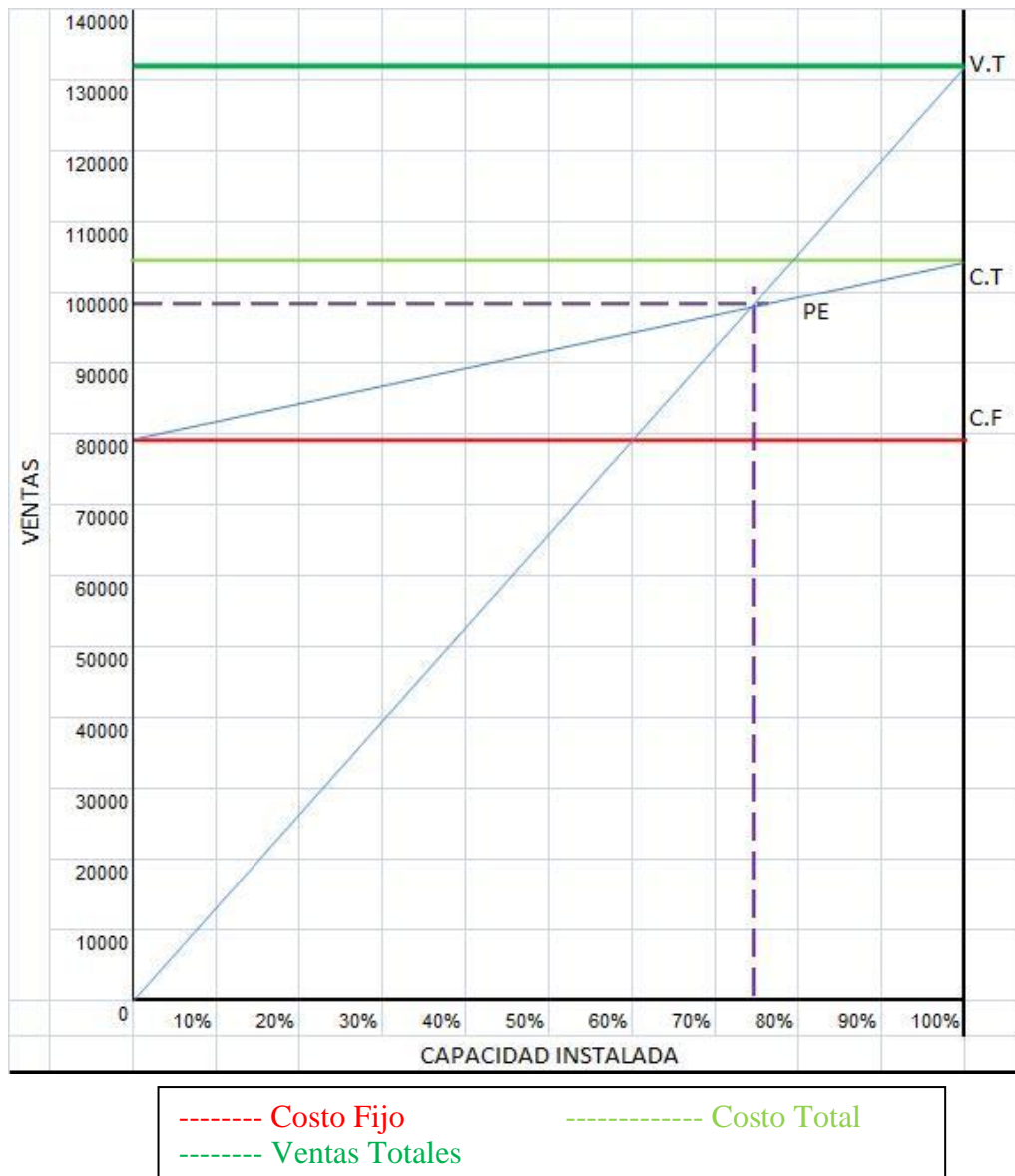
Fuente: Cuadro 90

Elaborado por: El Autor

## MÉTODO GRAFICO

### PRIMER AÑO

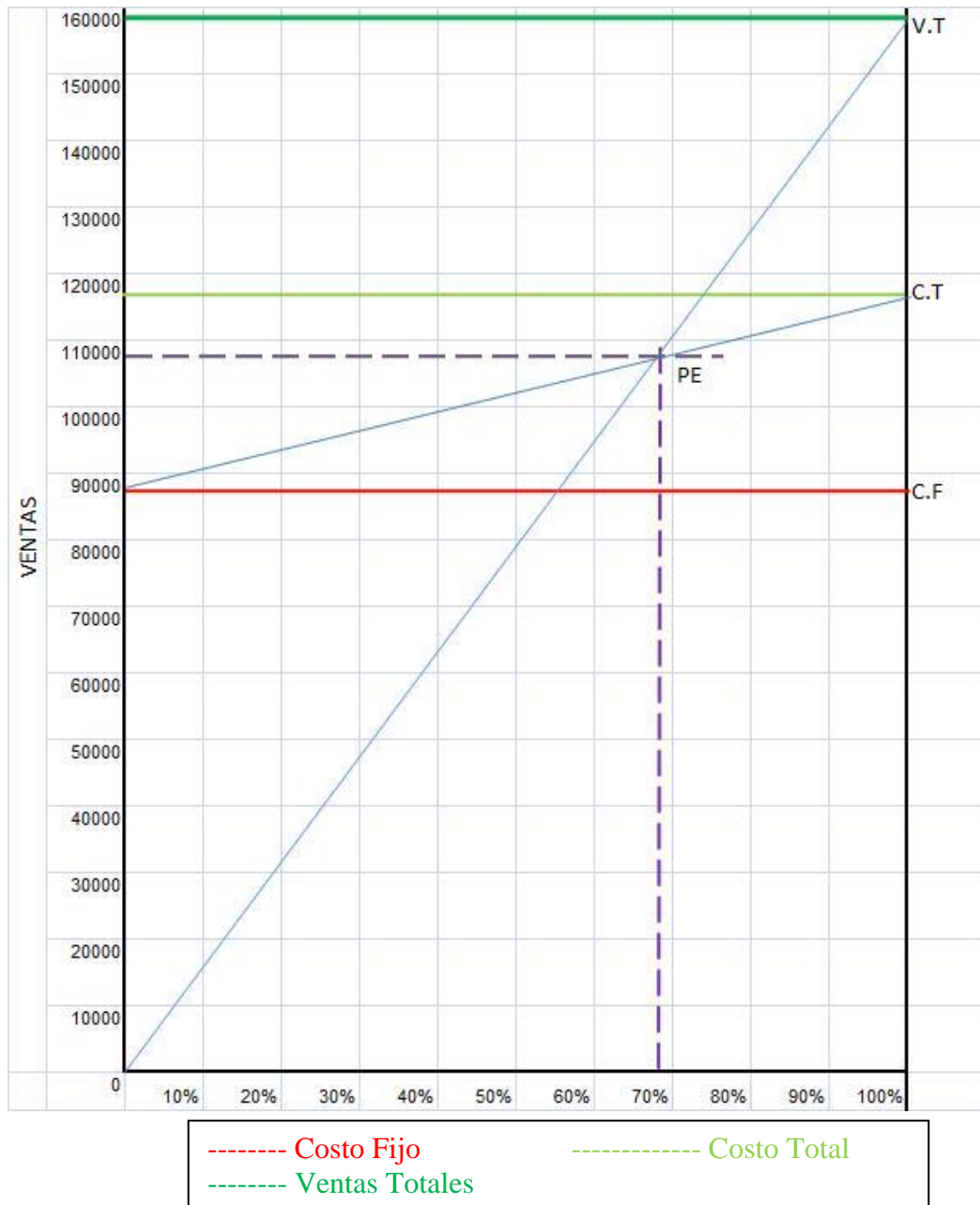
#### Gráfico No. 46



El PE de equilibrio para el primer año se produce cuando la empresa venda USD 99.218, 83 dólares y trabaje con una capacidad instalada de un 75,15 %; en ese punto la empresa ni pierde ni gana.

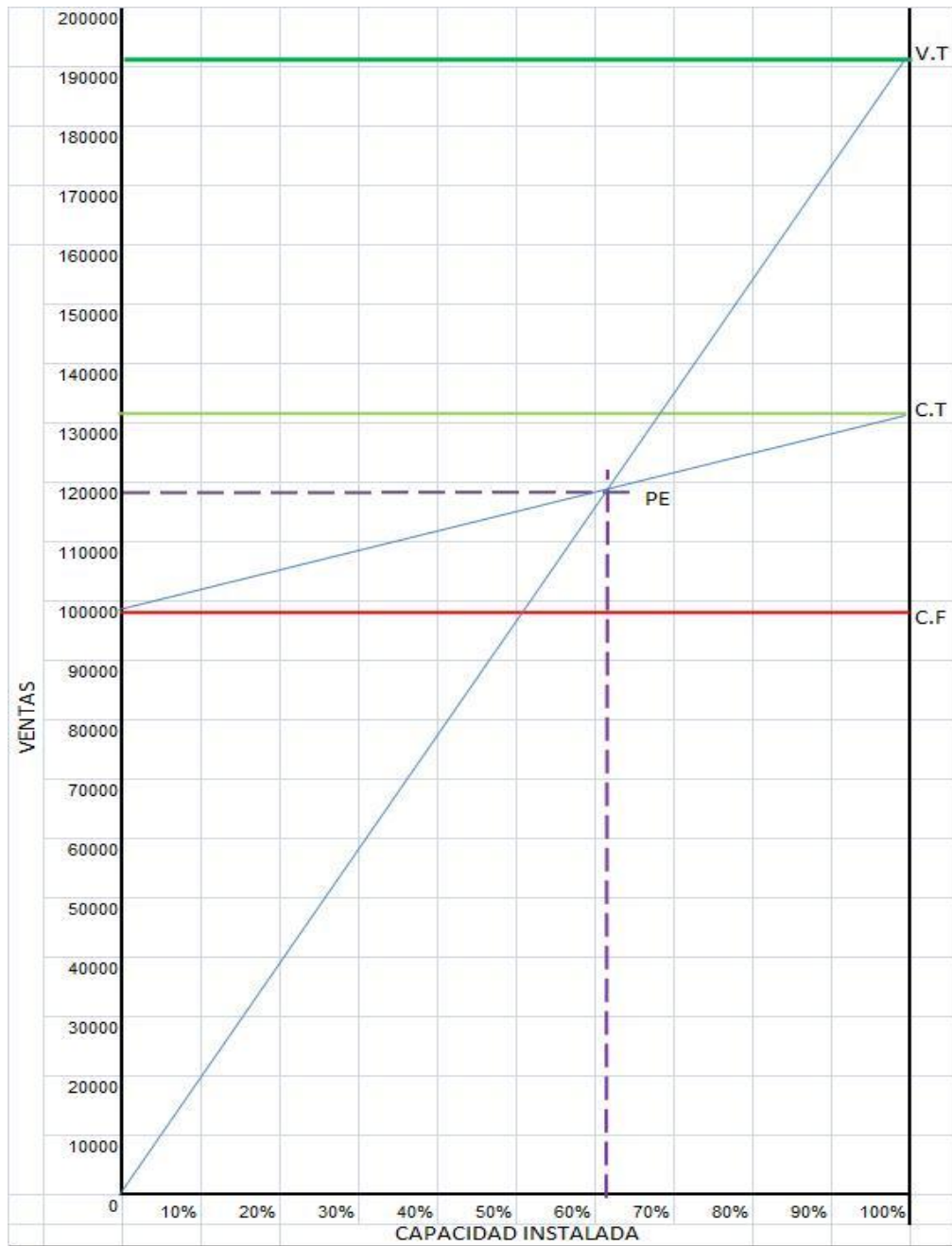
## TERCER AÑO

Gráfico No. 47



Para el tercer año el PE de equilibrio se produce cuando la empresa venda USD 108.568,73 dólares y trabaje con una capacidad instalada de un 68,22%; en ese punto la empresa ni pierde ni gana.

**QUINTO AÑO**  
**Gráfico No. 48**



Para el quinto año el PE de equilibrio se produce cuando la empresa venda USD 108.568,73 dólares y trabaje con una capacidad instalada de un 68,22%; en ese punto la empresa ni pierde ni gana.

## **ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros son documentos contables de cada organización que contienen información económica, financiera y de liquidez de la organización.

El proyecto para la creación de la empresa Buildings Deep Cleanliness contendrá los siguientes estados.

### **ESTADO DE RESULTADOS – PÉRDIDAS Y GANANCIAS**

Los estados de Pérdidas y Ganancias determinan si la empresa al terminar un ejercicio económico obtuvo pérdidas o ganancias, para lo cual compara los ingresos y egresos generados en el ejercicio económico.



Cuadro No. 92

<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>					
<b>Denominación</b>	<b>año 1</b>	<b>año 2</b>	<b>año 3</b>	<b>año 4</b>	<b>año 5</b>
<b>Ingresos</b>					
Ventas en Servicios de Limpieza	132.028,66	145.015,40	159.148,94	174.530,06	191.268,01
<b>Total Ingresos</b>	<b>132.028,66</b>	<b>145.015,40</b>	<b>159.148,94</b>	<b>174.530,06</b>	<b>191.268,01</b>
<b>Egresos</b>					
(-) Costo Primo	25.770,48	27488,05	29323,08	31238,71	33378,65
(-) Costo Indirecto del Servicio	3.387,00	3.387,00	3.387,00	3.387,00	3.387,00
(=) Utilidad Bruta en Ventas	102.871,18	114.140,35	126.438,86	139.904,35	154.502,36
(-) Gasto Administrativo	70.447,76	74.772,67	79.386,12	84.307,86	89.559,00
(-) Gasto de Venta	6.227,36	6.365,20	6.507,44	6.654,24	6.805,74
(=) UAIDI	26.196,06	33.002,48	40.545,30	48.942,25	58.137,62
(-) Gasto Financiero	1.264,68	1011,75	758,81	505,87	252,94
(=) UADI	24.931,38	31.990,73	39.786,49	48.436,38	57.884,68
(-) 15% Distribución Utilidades Empleados	3739,71	4798,61	5967,97	7265,46	8682,70
(=) UAI	21.191,67	27.192,12	33.818,52	41.170,92	49.201,98
(-) 25% de Impuesto a la Renta	5297,92	6798,03	8454,63	10292,73	12300,49
(=) Utilidad antes de Reservas	15.893,75	20.394,09	25.363,89	30.878,19	36.901,48
(-) 10% de Reserva Legal	1589,38	2039,41	2536,39	3087,82	3690,15
<b>(=) Utilidad para Accionistas</b>	<b>14.304,38</b>	<b>18.354,68</b>	<b>22.827,50</b>	<b>27.790,37</b>	<b>33.211,34</b>

Fuente: Cuadro 88,90  
Elaborado por: El Autor

## **FLUJO DE CAJA**

El flujo de caja muestra la liquidez de la empresa para solventar las operaciones en un periodo determinado.

Se diferencia del estado de resultados ya que señala solamente los ingresos y egresos que son efectivos, por lo que se consideran los valores de la depreciación de activos fijos y la amortización de diferidos en los egresos debido a que no constituyen egresos de dinero en efectivo.

En los egresos se muestran los costos de producción del servicio en general y en los costos financieros se incrementa la amortización del capital financiado debido a que constituye una salida de dinero.

Cuadro No. 93

FLUJO DE CAJA						
Denominación	año 0	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
<b>Ingresos</b>						
(+) Capital Propio	45.988,54					
(+) Capital Financiado	12.971,13					
Ventas en Servicios de Limpieza		132.028,66	145.015,40	159.148,94	174.530,06	191.268,01
Valor Residual				2583,08		4762,7
<b>Total Ingresos</b>	<b>58.959,67</b>	<b>132.028,66</b>	<b>145.015,40</b>	<b>161.732,02</b>	<b>174.530,06</b>	<b>196.030,71</b>
<b>Egresos</b>						
(+) Activos Fijos	43377					
(+) Activos Diferido	1942,5					
(+) Capital de Trabajo	13640,17					
(+) Costo Primo		25.770,48	27488,05	29323,08	31238,71	33378,65
(+) Costo Indirecto de Producción		3.387,00	3.387,00	3.387,00	3.387,00	3.387,00
(+) Gasto Administrativo		70.447,76	74.772,67	79.386,12	84.307,86	89.559,00
(+) Gasto de Venta		6.707,36	6.845,20	6.987,44	7.134,24	7.285,74
<b>Gasto Financiero</b>						
(+) Interés		1.264,68	1011,75	758,81	505,87	252,94
(+) Amortización de Capital		3858,91	3605,97	3353,03	3100,10	2847,16
(+) Reinversión de Equipo de Computación					10075,00	
(+) Dividendo de Trabajadores		3739,71	4798,61	5967,97	7265,46	8682,7
(+) Impuesto a la Renta		5297,92	6798,03	8454,63	10292,73	12300,49
<b>Total Egresos</b>	<b>58959,67</b>	<b>120.473,82</b>	<b>128707,28</b>	<b>137618,08</b>	<b>150172,73</b>	<b>157693,68</b>
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>0,00</b>	<b>11.554,84</b>	<b>16.308,12</b>	<b>24.113,94</b>	<b>24.357,33</b>	<b>38.337,03</b>
(+) Depreciación de Activos Fijos		3848,57	3848,57	3848,57	3848,57	3848,57
(+) Amortización de Diferidos		388,5	388,5	388,5	388,5	388,5
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>0,00</b>	<b>15.791,91</b>	<b>20.545,19</b>	<b>28.351,01</b>	<b>28.594,40</b>	<b>42.574,10</b>

Fuente: Cuadro 90, 92

Elaborado por: El Autor

## **EVALUACION FINANCIERA**

La evaluación financiera se realiza con el objetivo de medir ciertas magnitudes cuantitativas del proyecto, así como también la rentabilidad que puede generar para cada uno de los inversionistas, tiene la función de medir los siguientes aspectos:

- Estructurar el plan de financiamiento, una vez determinado el grado en que los costos pueden ser cubiertos por los ingresos.
- Medir el grado de rentabilidad que ofrece la inversión del proyecto.
- Brindar la información básica para la toma de decisiones sobre la inversión en el proyecto, frente a otras alternativas de inversión.

La evaluación es llevada a cabo con el objetivo de determinar si el proyecto es factible o no.

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Valor Actual Neto (VAN)
- Tasa Interna de Retorno (TIR)
- Análisis de Sensibilidad (AS)
- Relación Beneficio Costo (R/BC)
- Periodo de Recuperación de Capital (PRC)

## **VALOR ACTUAL NETO (VAN)**

Este factor expresa en términos absolutos el valor actual de los recursos obtenidos al final del periodo de duración del proyecto y se debe tomar en cuenta los siguientes criterios.

- Si el VAN es positivo, y mayor a 1, significa que el proyecto SI es conveniente financieramente.

➤ Si el VAN es negativo, y menor a 1, significa que el proyecto No es conveniente financieramente.

➤ Si el VAN es igual a 1, significa que es indiferente realizar el proyecto.

La tasa de interés aplicada para descontar los flujos corresponde al porcentaje de interés cobrado en el crédito que se obtendrá de la Corporación Anida de Fomento que es el 9,5%.

Para actualizar los flujos netos es necesario calcular el factor de actualización con la siguiente formula.

$$FA = \frac{1}{(1 + i)^n}$$

**Donde:**

n = tiempo

I = interés

**Cuadro No. 94**

<b>VALOR ACTUAL NETO</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>FACTOR DE ACTUALIZACION 9,5%</b>	<b>FLUJO ACTUALIZADO</b>
0			
1	15791,91	0,913242	14421,84
2	20.545,19	0,834028	17135,26
3	28.351,01	0,761672	21594,17
4	28.594,40	0,695603	19890,35
5	42.574,10	0,635243	27044,90
<b>SUMATORIA DE FLUJOS ACTUALIZADOS</b>			100086,52
<b>INVERSION</b>			58.959,67
<b>VALOR ACTUAL NETO</b>			41.126,85

Fuente: Cuadro 93

Elaborado por: El Autor

**VAN = SUMA DE FLUJOS ACTUALIZADOS – INVERSIÓN**

**VAN = 100086,52 - 58.959,67**

**VAN = 41.126,85**

**Análisis:**

De acuerdo al resultado obtenido se ha determinado que el VAN es positivo por lo tanto se realiza la inversión.

**TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)**

Es la tasa de descuento que permite que el valor actual de los flujos de caja sea igual al valor actual de los flujos de inversión.

Se interpreta como la más alta tasa de interés que se podría pagar por el préstamo que financia la inversión.

A continuación los criterios con los cuales se toma la decisión:

- Si la TIR es mayor que el costo del capital, significa que debe aceptarse el proyecto.
  
- Si la TIR es menor que el costo del capital, significa que debe rechazarse el proyecto.
  
- Si la TIR es igual que el costo de capital, significa que es indiferente realizar el proyecto.

**Cuadro No. 95**

TASA INTERNA DE RETORNO					
Periodo	Flujo de Caja	Factor de Actualización	VAN TASA MENOR	Factor de Actualización	VAN TASA MAYOR
0		29%	58959,67	30%	58959,67
1	15.791,91	0,775194	12241,79	0,769231	12147,63
2	20.545,19	0,600925	12346,12	0,591716	12156,92
3	28.351,01	0,465834	13206,86	0,455166	12904,42
4	28.594,40	0,361111	10325,75	0,350128	10011,70
5	42.574,10	0,279931	11917,81	0,269329	11466,44
		VAN MENOR	1078,67	VAN MAYOR	-272,57

Fuente: Cuadro 94  
Elaborado por: El Autor

**Aplicando la formula:**

$$TIR = TASA MENOR + DIFERENCIA DE TASA \frac{VAN TASA MENOR}{VAN MENOR - VAN MAYOR}$$

$$TIR = 29 + 1 \left( \frac{1078,67}{1078,67 + 272,57} \right)$$

$$TIR = 29 + 1 \left( \frac{1078,67}{1351,24} \right)$$

$$TIR = 29 + 0,79$$

$$TIR = 29,79 \%$$

**Análisis:**

De acuerdo al resultado del criterio, el proyecto es aceptado por cuanto la tasa del 29,79% es mayor que el costo de la tasa de capital 9,5%.

**RELACIÓN BENEFICIO/COSTO R.B.C.**

Este indicador se basa en la relación entre los costos y beneficios asociados en el proyecto, determina cuales elementos son beneficiosos y cuales son

costos; permite medir cuanto se conseguirá en dólares por cada dólar invertido y se lo determina actualizando los ingresos por un lado y por otro lado los egresos, por lo que se considera el valor actualizado.

A continuación los criterios que se toman en cuenta para la toma de decisión:

- Si la Relación Beneficio Costo es mayor a uno, se acepta el proyecto.
- Si la Relación Beneficio Costo es menor, se rechaza el proyecto.
- Si la Relación Beneficio Costo es igual a uno, es indiferente realizar el proyecto.

**Cuadro No. 96**

Relación Beneficio Costo						
Periodo	Actualización Costo Total			Actualización de Ingresos		
	Costo Total Original	Factor Actual 9,5 %	Costo Total Actualizado	Ingreso Total Original	Factor Actual 9,5 %	Ingreso Total Actualizado
Inversión						
1	105.622,93	0,913242	96459,30	132.028,66	0,913242	120574,12
2	111.550,31	0,834028	93036,08	145.015,40	0,834028	120946,90
3	117.888,10	0,761672	89792,06	159.148,94	0,761672	121219,29
4	124.664,33	0,695603	86716,88	174.530,06	0,695603	121403,63
5	131.908,97	0,635243	83794,25	191.268,01	0,635243	121501,66
			<b>449.798,57</b>			<b>605.645,61</b>

Fuente: Cuadro 76

Elaborado por: El Autor

Para encontrar la Relación Beneficio Costo se aplica la siguiente fórmula

$$R B C = \left( \frac{\Sigma \text{Ingreso Actualizado}}{\Sigma \text{Costo Actualizado}} \right)$$

$$R B C = \left( \frac{605645,61}{449798,57} \right)$$

$$R B C = 1,34$$



### **Análisis:**

La Relación Beneficio Costo para el proyecto es mayor a uno, por lo tanto es financieramente aceptado, lo que significa que por cada dólar invertido el Buildings Deep Cleanliness se obtendrá treinta y cuatro centavos (USD 0,34), de rentabilidad.

### **PERIODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL**

Mediante este criterio se determinara el periodo en el cual la empresa recuperara su inversión inicial, mediante las entradas de efectivo que la misma produce; se determina el número de periodos necesarios para recaudar la inversión.

**Cuadro No. 97**

<b>Periodo de Recuperación de Capital</b>			
<b>Años</b>	<b>Inversión</b>	<b>Flujo Neto de Caja</b>	<b>Flujo Acumulado</b>
0	58.959,67		
1		15.791,91	15.791,91
2		20.545,19	36.337,1
3		28.351,01	64.688,11
4		28.594,40	93.282,51
5		42.574,10	135.856,61

Fuente: Cuadro 93

Elaborado: El Autor

Para determinar el Periodo de Recuperación de Capital se aplica la siguiente fórmula:

$$PRC = \text{Anio anterior a Cubrir la Inversion} + \left( \frac{\text{Inversion} - \Sigma \text{ Primeros Flujos}}{\text{Flujo Actualizado del Anio que supera la Inversion}} \right)$$

$$PRC = 2 + \left( \frac{58.959,67 - 36.337,1}{28.351,01} \right)$$

$$PRC = 2 + (0,80)$$

$$PRC = 2,80 = 2 \text{ años}$$

$$0,80 \times 12 \text{ meses} = 9,6 = 9 \text{ meses}$$

$$0,60 \times 30 \text{ dias} = 18 \text{ dias}$$

### **Análisis**

El periodo de recuperación del Capital será en 2 años, 9 meses y 18 días.

### **ANALISIS DE SENSIBILIDAD**

La vulnerabilidad de los proyectos de inversión frente a las alternativas en los precios de los insumos e ingresos o de otras causas de tipo económico, en periodos de tiempo relativamente cortos obligan a considerar el riesgo como un factor más en el cálculo de eficiencia económica de este proyecto.

El Análisis de Sensibilidad es la interpretación dada a la incertidumbre en lo que respecta a la posibilidad de implantar un proyecto, debido a que no se conocen las condiciones que se esperan en el futuro.

En síntesis el Análisis de Sensibilidad es un estudio que permite ver de qué manera se altera la decisión económica si varían algunos factores.

Se deben considerar los siguientes factores:

- Cuando el coeficiente resultante es mayor a uno SI es sensible a estos cambios.
  
- Cuando el coeficiente resultante es menos a uno el proyecto No es sensible.
  
- Cuando el coeficiente resultante es igual, no se ve efecto alguno.

**Cuadro No. 98**

<b>ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON UN INCREMENTO DE LOS COSTOS DEL 15,31%</b>								
<b>Años</b>	<b>Costo Total Original</b>	<b>Costo Total Original</b>	<b>Ingreso Original</b>	<b>Flujo Neto</b>	<b>Factor de Actualización</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Ingresos Actualizados</b>	<b>Valor Actual</b>
		<b>15,31%</b>			23%		24%	
0						58959,67		58959,67
1	105.622,93	121.793,80	132.028,66	10.234,86	0,8130	8321,04	0,8065	8253,90
2	111.550,31	128.628,66	145.015,40	16.386,74	0,6610	10831,31	0,6504	10657,28
3	117.888,10	135.936,77	159.148,94	23.212,17	0,5374	12473,76	0,5245	12174,55
4	124.664,33	143.750,44	174.530,06	30.779,62	0,4369	13447,62	0,4230	13018,86
5	131.908,97	152.104,23	191.268,01	39.163,78	0,3552	13910,97	0,3411	13359,16
<b>VAN MENOR</b>						<b>25,03</b>	<b>VAN MAYOR</b>	<b>-1495,92</b>

Fuente: Cuadro 87,90,93  
 Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON INCREMENTO DEL 15,31 % EN LOS COSTOS

$$TIR = Tasa\ menor + Diferencia\ de\ tasas \frac{VAN\ Tasa\ Menor}{VAN\ Tasa\ Menor - VAN\ Tasa\ Mayor}$$

$$TIR = 23 + 1 \frac{25,03}{25,03 - (-1495,92)}$$

$$TIR = 23 + 1 * 0,016453983$$

$$TIR = 23,01$$

### 1. Diferencia de TIR

$$Diferencia\ de\ la\ TIR = TIR\ del\ Proyecto - Nueva\ TIR$$

$$Diferencia\ de\ la\ TIR = 29,79 - 23,01$$

$$Diferencia\ de\ la\ TIR = 6,77 \%$$

### 2. Porcentaje de Variación

$$Porcentaje\ de\ Variación = \frac{Dif.\ TIR}{TIR\ del\ Proyecto} * 100$$

$$Porcentaje\ de\ Variación = \frac{6,77}{29,79} * 100$$

$$Porcentaje\ de\ Variación = 22,74\%$$

### 3. Sensibilidad

$$\text{Coeficiente de Sensibilidad} = \frac{\text{Porcentaje de Variacion}}{\text{Nueva TIR}}$$

$$\text{Coeficiente de Sensibilidad} = \frac{22,74}{23,01}$$

$$\text{Coeficiente de Sensibilidad} = 0,99$$

El Análisis nos demuestra que la empresa soportará un máximo del 15% de incremento en los costos, siendo su sensibilidad de 0,99; por lo tanto el proyecto no es sensible con el incremento de los costos en un 15,31% durante los 5 años de vida del proyecto.

**Cuadro No. 99**

<b>ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON UNA DISMINUCIÓN DEL 13,61% EN LOS INGRESOS</b>								
<b>Años</b>	<b>Costo Total Original</b>	<b>Ingreso Original</b>	<b>Ingreso Original</b>	<b>Flujo Neto</b>	<b>Factor de Actualización</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Ingresos Actualizados</b>	<b>Valor Actual</b>
			<b>-13,61 %</b>		<b>23%</b>		<b>24%</b>	
0						58959,67		58959,67
1	105.622,93	132.028,66	114.059,56	17.969,10	0,8130	14609,06	0,8065	14491,1812
2	111550,31	145.015,40	125.278,80	19.736,60	0,6610	13045,50	0,6504	12835,8925
3	117.888,10	159.148,94	137.488,77	21.660,17	0,5374	11639,74	0,5245	11360,5429
4	124664,33	174.530,06	150.776,52	23.753,54	0,4369	10377,92	0,4230	10047,0353
5	131908,97	191.268,01	165.236,43	26.031,58	0,3552	9246,42	0,3411	8879,6309
						41,04		-1345,387

Fuente: Cuadro 87, 90,93

Elaborado por: El Autor

## ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD CON DISMINUCIÓN DEL 13,61 % EN LOS INGRESOS

$$TIR = Tasa\ menor + Diferencia\ de\ tasas \frac{VAN\ Tasa\ Menor}{VAN\ Tasa\ Menor - VAN\ Tasa\ Mayor}$$

$$TIR = 23 + 1 \frac{41,04}{41,04 - (-1345,387)}$$

$$TIR = 23 + 1 \frac{41,04}{1386,42}$$

$$TIR = 23 + 1 * 0,029598314$$

$$TIR = 23,02$$

### 1. Diferencia de TIR

$$Diferencia\ de\ la\ TIR = TIR\ del\ Proyecto - Nueva\ TIR$$

$$Diferencia\ de\ la\ TIR = 29,79 - 23,02$$

$$Diferencia\ de\ la\ TIR = 6,77 \%$$

### 2. Porcentaje de Variación

$$Porcentaje\ de\ Variación = \frac{Dif.\ TIR}{TIR\ del\ Proyecto} * 100$$

$$Porcentaje\ de\ Variación = \frac{6,77}{29,79} * 100$$

$$Porcentaje\ de\ Variación = 22,72\%$$



### 3. Sensibilidad

$$\text{Coeficiente de Sensibilidad} = \frac{\text{Porcentaje de Variacion}}{\text{Nueva TIR}}$$

$$\text{Coeficiente de Sensibilidad} = \frac{22,72}{23,02}$$

$$\text{Coeficiente de Sensibilidad} = 0,99$$

El Análisis nos demuestra que la empresa soportará una disminución del 13,61% en sus ingresos, siendo su sensibilidad de 0,99; por lo tanto el proyecto no es sensible durante los 5 años de vida del proyecto.

## h. CONCLUSIONES

Obtenidos y analizados los resultados provenientes de los respectivos estudios me permito incorporar en la presente tesis las siguientes conclusiones:

- El estudio de mercado se efectuó en la ciudad de Quito, permitió determinar que el proyecto es factible, los resultados obtenidos del análisis de la oferta y demanda lo demuestran así: Existe una demanda insatisfecha de 2.209 servicios de limpieza, los cuales con la puesta en marcha de la empresa, que al 100% de su capacidad instalada cubrirá el 2,64% de la demanda insatisfecha.
- La Oferta del servicio está conformada por las empresas calificadas como Proveedoras de Actividades Complementarias como son los Servicios de Limpieza, siendo un número de 104 empresas.
- La empresa llevará su razón social como “**Buildings Deep Cleanliness**”, tendrá un slogan de incentivo a la Salud, “**Por que un ambiente limpio es un ambiente sano**”, y un logotipo de imagen institucional para su identificación y rápida posición en el mercado. Sera comercializado de forma directa, Para su publicidad se ha planificado la creación de una página virtual, participación en ferias y difusión de sus servicios en una revista especializada.

- En el estudio técnico se determinó que la empresa estará ubicada en la ciudad de Quito sector norte, barrio San Carlos Pasaje Julio Villacres y Av. Mariscal Sucre (Av. Occidental), tendrá una capacidad instalada para brindar 50 servicios de limpieza, pero se empezara con un 10 % de la misma.
- La ingeniería del proyecto señala que para prestar el servicio de limpieza en un edificio de 8 pisos se requiere de cuatro personas que realizan la limpieza diaria en 250 mm y se requiere de 16 pasos, así también mediante un flujo grama de carácter administrativo se determino los pasos para llevar adelante una contratación del servicio.
- La empresa adoptará una forma Jurídica – Administrativa como compañía de nombre colectivo, establecida como una COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, conformada por tres socios y en un principio generara 9 puestos de trabajo entre personal administrativo y operativo, adicionalmente se tendrá lasos comerciales con fabricantes y grandes proveedores de productos de limpieza.
- El proyecto alcanza una inversión de 58.959,67 dólares, se financiara con el 78% de capital propio de sus socios correspondientes a \$ 45.988,54, y los 12.971,13 correspondiente al 22% restante, con un crédito a la Corporación Financiera Nacional para cinco años con una tasa de interés anual del 9,5%.

- Los ingresos para el primer año de vida del proyecto serán de \$ 132.028,66 dólares, mientras que su costo será de \$ 105.622,93 dólares, alcanzando un margen de utilidad del 25%, con una utilidad neta de \$ 14.304,38 dólares, estableciendo además mediante el Punto de Equilibrio que cuando la empresa trabaje con una capacidad instalada de 75,15%, o tenga unas ventas de \$ 99.218,83 dólares no tendrá ni pérdidas ni ganancias.
  
- Según los indicadores financieros los cuales indican los resultados favorables para la creación de la empresa se tiene que: Un VAN positivo de \$ 41.126,85 dólares, la TIR de 29,79 %, una RB/C de \$ 1,34 dólares nos determino que por cada dólar invertido se lograra una utilidad de \$ 0,34 centavos de dólar, así como el Periodo de Recuperación de Capital será de 2 años, 9 meses y 18 días, mientras que el análisis de sensibilidad determino que el proyecto soportara un incremento de hasta el 15,31% en su costos y una disminución del 13,61 % en sus ingresos.
  
- Finalmente se concluye en función de que los resultados de los estudios de: Mercado, Técnico-Administrativo, Económico, Financiero y su Evaluación Financiera es factible la implementación de una empresa para la Prestación de Servicios de Limpieza destinados para las Instituciones Públicas y empresas privadas de la ciudad de Quito.

## **i. RECOMENDACIONES**

Para la complementación del proyecto me permito presentar las siguientes recomendaciones que ayudaran a posicionar la empresa en el mercado:

- Se recomienda la implementación de la presente idea ya que se ha demostrado su factibilidad, en la cual se determina la maquinaria de última tecnología ha adquirir, los productos y equipo de trabajo, con la finalidad de optimizar recursos en el ámbito laboral, prevención de accidentes laborales, ser eficaces y eficientes, a la vez que permitirá contribuir de manera positiva con el medio ambiente.
  
- Al iniciar las actividades de la empresa se deberá implementar programas de capacitación para sus empleados del área operativa en la manipulación de sustancia químicas, riesgos de accidentes laborales y escalada, y para el área operativa en Atención al Clientes, Compras Públicas y Ventas.
  
- Al ponerse en ejecución el proyecto se debe tener en cuenta la actualización de los costos de acuerdo a la inflación.

- El posicionamiento de la empresa permitirá generar futuras fuentes de empleo mismas que se recomienda ofertar a las madres solteras de escasos recursos económicos.
  
- La Gestión actual del Gobierno Nacional con la creación de las empresas destinadas a las Actividades Complementarias obliga a cumplir con ciertos parámetros expuestos en el Mandato 8 por los que se recomienda obtener todos los documentos legales que acredite y garantice la normal operatividad de la empresa en el aspecto legal.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

- CHIAVENATO, Idalberto., INICIACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL. Editorial Mc Graw Gil Año 1993. Pag.66 hasta 72.
- FISCHER, Laura y ESPEJO Jorge, Mc Graw Hill., Mercadotecnia, Tercera Edición, de, Pág. 243.
- KOTLER, philip Dirección de Marketing. Ed. Prentice /hall de España. Madrid 1991 Pág. 473.
- KOTLER, Philip Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales, México 2002, Pág. 4.
- LÓPEZ, José Isauro Diccionario contable, administrativo y fiscal. Edición 2004, Pág. 83, International Thomson editores.
- MIRANDA, Juan José Gestión de proyectos, Identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social ambiental. Pág. 177,178 /. 5ª. Ed.-Bogotá: MM editores, 2005.
- NARESH, K. Malhotra. Investigación de mercados. Un enfoque aplicado. Pág. 6.
- SAPAG Chain, Reinaldo y Nassir. Presentación y evaluación de proyectos, tercera edición.
- SAPAG Chain, Reinaldo y Nassir. Preparación y evaluación de proyectos. cuarta edición.
- SEPÚLVEDA César L Diccionario de Términos Económicos, Editorial Universitaria, 1995.

- VALBUENA Álvarez Rubén La Evaluación Del Proyecto en la Decisión Del Empresario-Volumen 1 / 1era ed. 2000 Facultad de Economía UNAM, México.
- VELASQUEZ, Ramiro., Administración de Empresas., Edit. Norma., Vol.4., 2006.
- WELSCH Glenn; Presupuesto, Planificación y Control de utilidades, Edit. McGraw-Hill, Quinta Edición, México 1990.



## **k. ANEXOS**

### **ANEXO No. 01**

#### **RESUMEN DEL PROYECTO**

##### **a. TEMA.**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL SECTOR EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**

##### **b. PROBLEMÁTICA.**

La ciudad de Quito capital del Ecuador con una población total de 2 239 199 millones de habitantes tiene una población económicamente activa del 72,95 %, centro político y productivo del país y en la cual se acentúa el Palacio de Gobierno y la mayor cantidad de entidades públicas, así como también privadas, crece aceleradamente , lo cual ha obligado a la sociedad a adaptarse al medio de vida existente, producto de lo cual las necesidades aumentan debido a: la escases de tiempo, eficiencia, confortabilidad, hábitos de higiene, etc.

Los servicios de limpieza inexistentes aproximadamente hace 10 años en el Ecuador debido a normas laborales y la tercerización , ocasionaron que las instituciones públicas incluyeran entre su nomina de empleados a personal de limpieza y seguridad, y en el caso de las privadas contrataban a las terciarizadas motivando una explotación de mano de obra, calificada de manera

social como generadoras de pobreza, y no cumplían con el objetivo para el cual fueron contratadas ,adicionalmente Quito tiene un alto índice de madres solteras las cuales estaban vinculadas a esta actividad , producto de esto se ha dado un estancamiento en la creación de empresas destinadas a las actividades complementarias de las cuales forma parte los servicios de limpieza , como lo señale anteriormente el crecimiento acelerado de la ciudad, las condiciones actuales en que se encuentra el país con un crecimiento del 4,8 %, la derogación de la tercerización, son variables que dan como resultado la creación de empresas destinadas a brindar el servicio de actividades complementarias normadas por el Ministerio de Relaciones Laborales quien autorizo el funcionamiento de las empresas que se constituyan con el objeto único y exclusivo de dedicarse a la realización de actividades complementarias, encargándose de su control y vigilancia permanente , han ocasionado una demanda en crecimiento del servicio de limpieza para satisfacer una necesidad creada para optimizar recursos humanos y económicos , implementación de normas de higiene, imagen institucional y empresarial, aplicación de eficiencia.

No se puede desconocer los esfuerzos que del gobierno nacional viene realizando para generar más trabajo, productividad e inclusión social, apegados a la Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 288, establece que en las compras públicas se priorizará la adquisición de productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades

productivas, al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, en sus artículos 4 -literales b y q- y 5 -literal e-, dispone la implementación de políticas de Estado dirigidas a la promoción de la actividades de las micro, pequeñas y medianas empresas, y del sector de la economía popular y solidaria, para lo cual el artículo 55 del código citado prevé medidas relacionadas con las compras públicas, entre ellas el establecimiento de criterios de inclusión en los procedimientos y proporciones previstos por el Sistema Nacional de Contratación Pública; Que el numeral 13 del artículo 6 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, estatuye a la Feria Inclusiva como el procedimiento de contratación por el cual acuden las entidades contratantes a presentar sus demandas de bienes y servicios, y generan oportunidades a través de la participación incluyente, de artesanos, micro y pequeños productores en procedimientos ágiles y transparentes, para adquisición de bienes y servicios.

En la ciudad de Quito existen 5.550 empresas privadas y alrededor de 950 instituciones públicas dando un mercado total de 6.500 posibles clientes, las cuales requieren el servicio de limpieza con el objetivo básico de dar calidad de trabajo a sus empleados basándose en normas imprescindibles de salud, imagen corporativa y eficiencia ante sus clientes , todo esto mas la baja oferta de este servicio con eficiencia produce que aparezca un nicho de mercado insatisfecho al cual hay que darle el servicio eficiente.

Dentro de este contexto la falta de un servicio de limpieza focalizado en dar calidad, confianza, eficiencia, es escaso ya que al ser un servicio no profesional su personal con buen nivel académico es nulo ya que generalmente sus plazas de trabajo son ocupadas por personas de escasos recursos económicos que en su mayoría son madres solteras, de que no llegan a terminar la secundaria, por lo que su salario alcanza en su mayoría solo el básico lo cual crea disconformidad y desmotivación por las actividades encomendadas, produciéndose inconformidad entre sus clientes, la inclusión de madres solteras con vulnerabilidad a esta actividad y con una remuneración que satisfaga sus necesidades , mas la capacitación adecuada de normas de higiene y seguridad industrial abren la posibilidad de crear una empresa de enfoque social generadora de talento Humano eficiente que satisfaga la demanda existente.

## **PROBLEMA**

Por lo anteriormente expuesto y por la relevancia que tiene la inclusión social y económicamente activa de personas con vulnerabilidad de la ciudad de Quito, que constituyen un alto potencial de talento humano, he creído conveniente elaborar el **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA PARA EL SECTOR EMPRESARIAL E INSTITUCIONAL DE LA CIUDAD DE QUITO”**.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Determinar la factibilidad de la creación de una empresa de servicio de limpieza para el sector empresarial e Institucional de la ciudad de Quito

### **Específicos**

- .- Determinar el Estudio de Mercado para identificar los principales factores que inciden sobre el servicio en el mercado.
- .- Determinar mediante el estudio técnico los aspectos referentes a la localización, tamaño, tipo, áreas de la obra física y disponibilidad de bienes y servicios para la ejecución del proyecto y su ubicación.
- .- Implementar mediante el estudio organizacional y administrativo una estructura organizacional para la empresa.
- .- Determinar mediante el estudio económico los recursos económicos necesarios para la creación y operación de la empresa de servicios de limpieza.
- Determinar mediante un estudio financiero que contenga indicadores como: El Valor actual neto, (VAN), la Tasa Interna de Retorno, (TIR),

la Relación Beneficio Costo (RBC), el Análisis de Sensibilidad. (AS) y el Periodo de Recuperación de la Inversión (PRI); con los cuales se podrá identificar la factibilidad financiera para la creación de la empresa de servicios de limpieza.

## **METODOLOGÍA**

Para la ejecución del presente proyecto utilice los siguientes métodos y técnicas de investigación.

### **Métodos**

**Método Inductivo:** El método inductivo tiene en cuenta la observación y la experiencia de la realidad para generalizar y llegar a una teoría sobre temas de interés. Parte de lo particular a lo general. Se aplica, especialmente, en las ciencias sociales y permite el análisis cualitativo. Se trabaja con hechos reales en el que se deben interpretar significados del contexto; presenta una tendencia holística frente a la interpretación del fenómeno.

**Método Deductivo:** Va de lo general a lo particular, de la teoría a los datos; es decir, se parte de una ley general construida a partir de la razón y de esa ley se sacan consecuencias que se aplican a la realidad; regularmente está relacionado con el método científico y su análisis es cuantitativo. Este método es propio del positivismo; en él los casos se subordinan, se

determinan fenómenos generales; basados en la experimentación; utiliza métodos estadísticos.<sup>a</sup>

**Método Histórico:** Este método se refiere a que en la Sociedad los diversos problemas o fenómenos no se presentan de manera azarosa sino que es el resultado de un Largo proceso que los origina, motiva o da lugar a su existencia. Esta evolución de otra parte no es rigurosa o repetitiva de manera similar, sino que va cambiando de acuerdo a determinadas tendencias o expresiones que ayuda a interpretarlos de una manera secuencial.

La lógica se refiere entonces a aquellos resultados previsibles y lo histórico a la cuestión evolutiva de los fenómenos.

- Lógico: Existe la relación Causa – Efecto.
- Histórico: Tiene un Pasado – Presente – Futuro.

### **Técnicas**

**La Encuesta:** La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un formulario/cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto o grupo seleccionado en una muestra sobre un asunto dado, la encuesta debe presentar las siguientes características: primero la interacción

---

<sup>a</sup> <http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad3/metodos.html>

entre el investigador y los encuestados debe ser impersonal ya que no es necesario mantener ningún tipo de relación para obtener la información requerida, segundo la forma de aplicación debe ser por escrito y tercero el cuestionario es abierto, cerrado o mixto donde el encuestado responde en base a una serie de respuestas alternativas.<sup>a</sup>

Las encuestas será la técnica que se aplicará para el proyecto de factibilidad las mismas que estarán dirigidas a nuestro mercado es decir las instituciones públicas y empresas privadas para poder visualizar la demanda existente y hacia nuestros competidores para identificar la oferta actual.

### Población

POBLACION	NUMERO
Instituciones Estatales	950
Empresas con más de 10 empleados	5.550
<b>TOTAL</b>	<b>6.500</b>

Base de datos:  
INEC-CENEC 2010 - CEPAL/CELADE Redatam+SP 4/30/2013  
INMOBILIAR – SECRETARIA DE GESTION INMOBILIARIA DEL SECTOR PÚBLICO

### Determinación de la muestra

$$n = \frac{N \times p \times q}{(N-1) \left( \frac{E}{K} \right)^2 + p \times q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Universo

p= Variabilidad positiva

<sup>a</sup> <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/INSTRUMENTOS%20DE%20RECOLECCION%20DE%20DATOS.htm>



q= variabilidad negativa

e= Máximo error admisible

k= Constante de corrección de error

**DATOS:**

N= Población = 6.500

P= Proporción de éxito en la población = 50% = 0,50

Zc= Valor critico correspondiente al valor del nivel de confianza = 95% = 1,96

e= Margen de error en la proporción de la muestra = 7% = 0,07

$$n = \frac{(1,96)^2 (6.500) (1- 0,50)}{(0,07)^2 (6.500) + (1,96)^2 (0,50) (1 - 0,50)}$$

**n= 380,53**

Se aplicara una muestra de **380,53** instituciones estatales y empresas privadas.

**OFERTA:**

POBLACION	NUMERO
EMPRESAS DE LIMPIEZA CONSTITUIDAS - ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	104

Base de datos: Ministerio de Relaciones Laborales

## ANEXO No. 02

### FORMATO DE ENCUESTA PARA DETERMINAR LA DEMANDA



#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Como egresado de la carrera de Administración de Empresas me encuentro elaborando un “**Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicio de limpieza para el sector empresarial e institucional de la ciudad de Quito**”, para lo cual le pedimos de la manera más comedida y respetuosa se digne contestar las siguientes preguntas:

#### **DATOS GENERALES**

Nombre de la empresa:....

Cantidad de empleados:....

Ubicación:.....

Fecha:.....

#### **1.- Cuenta su empresa o institución con algún tipo de servicio de Limpieza?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

Si ( )

NO ( )

#### **2.- Que tipo de servicio de limpieza utiliza su empresa o institución?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

Contratado ( )

Personal de Planta ( )

#### **3.- ¿Considera usted fundamental contar con un servicio de limpieza en su empresa o institución?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

Si ( )

NO ( )

#### **4.- ¿Con que objeto contrataría usted una empresa de limpieza para su empresa o institución?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

Prevención de enfermedades ( )

Imagen Institucional o empresarial ( )

Mantenimiento de inmuebles limpios ( )

**5.- ¿Qué presupuesto mensual tiene la empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- |               |          |
|---------------|----------|
| No tiene      | (      ) |
| 1 - 1.000     | (      ) |
| 1.001 - 2.000 | (      ) |
| 2.001 - 2.500 | (      ) |
| 2.501 - 3.000 | (      ) |
| Más de 3.000  | (      ) |

**6.- ¿Cuántas personas considera necesarias contratar para el servicio de limpieza?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- |          |          |
|----------|----------|
| Ninguna  | (      ) |
| 1 - 2    | (      ) |
| 3 - 4    | (      ) |
| 5 - 6    | (      ) |
| Más de 6 | (      ) |

**7.- ¿En qué horarios considera adecuado se debería realizar el servicio de limpieza en su empresa o institución?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- |                               |          |
|-------------------------------|----------|
| Vespertino de 06:00 a 14:00   | (      ) |
| Vespertino de 08:00 a 16:00   | (      ) |
| Nocturno de 18:00 en adelante | (      ) |

**8.- ¿Como considera el servicio de limpieza brindado por la empresa actual?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- |            |          |
|------------|----------|
| No tiene   | (      ) |
| Deficiente | (      ) |
| Regular    | (      ) |
| Muy bueno  | (      ) |
| Excelente  | (      ) |

**9.- ¿Que espera usted recibir como valor agregado del servicio de limpieza?**

*Marque con una (X) las respuestas que considere conveniente*

- |                        |          |
|------------------------|----------|
| Servicio personalizado | (      ) |
| Honradez               | (      ) |
| Amabilidad             | (      ) |
| Eficiencia             | (      ) |

**10.- ¿Conoce usted empresas proveedoras del servicio de limpieza?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- |    |          |
|----|----------|
| Si | (      ) |
| NO | (      ) |

**11.- ¿Qué opina de la calidad de los servicios de limpieza ofrecidos en la ciudad de Quito?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- No conozco ( )  
Deficiente ( )  
Regular ( )  
Muy bueno ( )  
Excelente ( )

**12.- ¿El servicio de limpieza que tiene actualmente su empresa o institución satisface sus necesidades?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- Si ( )  
NO ( )

**13.- ¿Cual es el sistema que utiliza su empresa o institución para la contratación del servicio de limpieza?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- Contratación directa ( )  
Contratación por medio del portal de compras públicas (SIE) ( )

**14.- ¿Qué requisitos considera indispensables su empresa o institución para contratar el servicio de limpieza?**

*Marque con una (X) las respuestas que considere conveniente*

- Experiencia ( )  
Solvencia económica ( )  
Capacitación profesional comprobada ( )  
Documentación debidamente aprobada para el desempeño de Actividades Complementarias. ( )

**15.- ¿Cuál es el periodo que en su empresa o institución debería durar la contratación del servicio de limpieza?**

*Marque con una (X) las respuestas que considere conveniente*

- 3 meses ( )  
6 meses ( )  
1 año ( )  
Más de 1 año ( )

**16.- ¿De requerir este servicio porque medios de comunicación usted buscaría a los proveedores?**

*Marque con una (X) las respuestas que considere conveniente*

- Internet ( )  
Prensa escrita ( )  
Directorio Telefónico ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO No. 03

### FORMATO DE ENCUESTA PARA DETERMINAR LA OFERTA



#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Como egresado de la carrera de Administración de Empresas me encuentro elaborando un “**Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicio de limpieza para el sector empresarial e institucional de la ciudad de Quito**”, para lo cual le pedimos de la manera más comedida y respetuosa se digne contestar las siguientes preguntas:

#### **DATOS GENERALES**

Nombre de la empresa:.....

Cantidad de empleados:.....

Ubicación:.....

Fecha:.....

#### **1.- ¿Hace que tiempo la empresa se encuentra en el mercado?**

*Marque con una (X) las respuestas que considere conveniente*

1 a 5 años ( )

5 a 10 años ( )

Más de 10 años ( )

#### **2.- ¿Qué tipo de clientes prefiere su empresa?**

*Marque con una (X) las respuestas que considere conveniente*

Instituciones Públicas ( )

Empresas privadas ( )

#### **3.- ¿Cuántos clientes activos tiene la empresa?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

1 a 5 clientes ( )

5 a 10 clientes ( )

10 a 15 clientes ( )

15 a 20 clientes ( )

Más de 20 clientes ( )

#### **4.- ¿En qué nivel de mercado opera la empresa?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

Local ( )

Nacional ( )

Local y nacional ( )

**5.- ¿Cada qué periodo el personal que opera en la empresa es capacitado?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- 3 meses ( )  
6 meses ( )  
1 año ( )  
Nunca ( )

**6.- ¿Cuentan con personal discapacitado entre sus empleados?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- Si ( )  
NO ( )

**7.- ¿Qué tipo de maquinaria utiliza la empresa?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- Industrial ( )  
Semi industrial ( )  
Casera ( )

**8.- ¿Cuál es el costo aproximado que usted cobra por cada puesto de servicio de limpieza mensual?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- 1000 ( )  
1300 ( )  
1700 ( )

**9.- ¿Con que frecuencia adquiere los materiales y productos de limpieza?**

*Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente*

- Mensual ( )  
Trimestral ( )  
Semestral ( )

**10.- ¿Qué medios utiliza para dar a conocer los servicios que ofrece su empresa?**

*Marque con una (X) las respuestas que considere conveniente*

- Internet ( )  
Prensa escrita ( )  
Medios de comunicación televisivos ( )  
Medios de comunicación radial ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO No. 04

### CREDITO MULTISECTORIAL PRODUCTIVO DE LA CFN.



Línea de Crédito Multisectorial Productivo	
<b>Destino</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activo fijo: Incluye financiación de terrenos, bienes muebles e inmuebles y construcción.</li><li>• Capital de Trabajo: excluyendo gastos no operativos.</li><li>• Asistencia técnica</li><li>• Construcción proyectos habitacionales</li></ul>
<b>Beneficiario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona Natural o jurídica privada, o mixta legalmente establecida en el país.</li></ul>
<b>Monto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Máximo USD 4 millones</li></ul>
<b>Plazo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activo fijo: 8 años</li><li>• Capital de trabajo: 3 años</li><li>• Asistencia técnica: 1 año</li></ul>
<b>Tasa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reajutable cada 90 días en base a la TPR</li></ul>
<b>Amortización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A 30, 90 y 180 días</li></ul>
<b>Garantías</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negociadas entre la IFI y el BF, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.</li></ul>

**ANEXO No. 05**  
**TASAS DEL BANCO CENTRAL**

CIRCULAR GF-8-2014

Tasas vigentes emitidas por el Banco Central del Ecuador, para el Período abril 2014.

<b>PARA EL PERIODO DE ABRIL DE 2014</b>	<b>TASA DE INTERES</b>
PASIVA REFERENCIAL:	4.53%
ACTIVA REFERENCIAL:	8.17%
LEGAL	8.17%
MAXIMA CONVENCIONAL	9.33%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO CORPORATIVO	8.17%
TASA EFECTIVA MAXIMA PRODUCTIVO CORPORATIVO	9.33%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTIVO PYMES	11.20%
TASA EFECTIVA MAXIMA PRODUCTIVO PYMES	11.83%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL CONSUMO	15.91%
TASA EFECTIVA MAXIMA CONSUMO	16.30%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL VIVIENDA	10.64%
TASA EFECTIVA MAXIMA VIVIENDA	11.33%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL MICROCREDITO ACUMULACION AMPLIADA	22.44%
TASA EFECTIVA MAXIMA MICROCREDITO ACUMULACION AMPLIADA	25.50%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL MICROCREDITO ACUMULACION SIMPLE	25.20%
TASA EFECTIVA MAXIMA MICROCREDITO ACUMULACION SIMPLE	27.50%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL MICROCREDITO MINORISTA	28.82%
TASA EFECTIVA MAXIMA MICROCREDITO MINORISTA	30.50%
TASA ACTIVA EFECTIVA REFERENCIAL PRODUCTO EMPRESARIAL	9.53%
TASA EFECTIVA MAXIMA PRODUCTIVO EMPRESARIAL	10.21%
1. OPERACIONES ACTIVAS BNF:	
1.1 SOBREGIROS OCASIONALES Y CONTRATADOS	16.30%
1.2 FONDOS EN ADMINISTRACION COFENAC	4.09%
1.3 CREDITOS CONADIS	4.98%
3. TASAS DE MORA Y PENALIZACION:	
3.1 LEY EMERGENTE CORDON FRONTERIZO = Más 4 puntos del 50% de la Tasa Activa vigente a la fecha de vencimiento del dividendo o Crédito	
3.2 MORA EN AVALES ( 1.1 Veces la Tasa Activa Referencial vigente a la fecha de declaratoria de vencida la operación )	

Dra. Nancy Bonilla

**GERENTE DE FINANZAS (E)**

GF/ST/MHH/31-3-14

Revisado por: Byron Avila

Subgerente de Tesorería (E)

Elaborador por: Manolo Herrera H.

cc. Gerencia General, Subgerencia General, Gerencias: De Finanzas, Operaciones, Crédito Auditoría, Asesoría Jurídica, Riesgos, Tecnología



# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	5
c. INTRODUCCIÓN .....	8
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
e. MATERIALES Y MÉTODOS .....	65
f. RESULTADOS .....	69
g DISCUSIÓN .....	97
h. CONCLUSIONES .....	212
i. RECOMENDACIONES.....	215
j. BIBLIOGRAFÍA .....	217
k. ANEXOS .....	219
ÍNDICE .....	235