



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa enfocada en la prestación de servicio de limpieza en la ciudad de Lago Agrio”**

**Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de Tecnólogo Superior en Administración**

**AUTOR:**

Pamela Yazmín Trujillo Arevalo

**TUTOR:**

Mg. Nelly Armas

**D.M. Quito, 05 de marzo 2022**

## **DEDICATORIA**

La materialización del presente, así como de cada uno de los logros académicos, laborales y personales va dedicado a Dios, mis padres y mi nuevo amor. A Dios por su amor constante y apoyo en las adversidades y sobre todo por la sabiduría otorgada en cada nivel educativo. A mis padres por ser pilares y ejemplos fundamentales de superación en momentos adversos. Mi nuevo amor a quien Dios me permitió concebir hace poco tiempo, con quien pretendo disfrutar cada uno de mis logros, y ser un ejemplo en su desarrollo vital.

## **AGRADECIMIENTO**

Son merecedores de agradecimiento cada una de las personas que participaron directa e indirectamente para la culminación de este nivel educativo. De manera especial a mis padres por ser pilar fundamental en el desarrollo de mi vida. A mis profesores por ser guías en mi formación profesional, así como cada uno de los conocimientos y experiencias adquiridas. Destaco el apoyo de los profesores guías del presente proyecto, así como de los ciudadanos que aportaron información por medio de las encuestas.

Con cariño, gratitud y respeto.

**Yazmín Trujillo**

## **AUTORÍA**

Yo, Pamela Yazmín Trujillo Arévalo autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

**Yazmín Trujillo**

D.M. Quito, 05 de marzo del 2022

Mg. Nelly Armas

**Tutor de Trabajo de Titulación**

## **CERTIFICACIÓN**

El presente informe de investigación, se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Mg. Nelly Armas

D.M. Quito, 05 de marzo del 2022

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en el trabajo de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Mg. Nelly Armas y por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo de fin de carrera; y la Sra. Pamela Yazmín Trujillo Arévalo por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo de fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. Pamela Yazmín Trujillo Arévalo realizó el trabajo de fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa enfocada en la prestación de servicio de limpieza en la ciudad de Lago Agrio.”**, para optar por el título de, Tecnóloga en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la Mg. Nelly Armas.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos de fin de carrera se apliquen, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, Mg. Nelly Armas en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera y la Sra. Pamela Yazmín Trujillo Arévalo, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos del trabajo de fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa enfocada en la prestación de servicio de limpieza en la ciudad de Lago Agrio.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

**Mg. Nelly Armas**

**Yazmín Trujillo**

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA .....	vi
RESUMEN.....	7
ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL .....	8
Creación de la empresa .....	8
Descripción de la empresa.....	8
Importancia .....	8
Características.....	9
Actividad.....	9
Tamaño de la empresa .....	9
Necesidades que satisfacer .....	10
Necesidad Fisiológica.....	11
Necesidad de Seguridad.....	11
Necesidad de aceptación social.....	11
Necesidad de Reconocimiento.....	11
Necesidad de Autorrealización.....	11
Localización de la empresa .....	12
Filosofía empresarial .....	12
Misión .....	12
Visión.....	13
Objetivos.....	13
Meta .....	13
Estrategias.....	13
Políticas.....	14
FODA .....	16
Fortalezas .....	16
Oportunidades.....	16
Debilidades .....	16
Amenazas.....	16
Desarrollo organizacional.....	17
Tipo de Estructura.....	17
Formalización .....	17
Centralización – Descentralización. ....	18
Equipo Humano .....	18
Equipos e Insumos .....	18
Integración .....	18
Organigrama empresarial .....	19
Funciones del personal .....	20
PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	28
Objetivo de Mercadotecnia.....	28
Investigación de Mercado.....	28

Análisis de Encuestas .....	31
Análisis General .....	41
Entorno empresarial.....	42
Microentorno. ....	42
Macroentorno.....	44
Producto y servicio.....	47
Servicio Esencial.....	47
Producto real.....	47
Características.....	48
Calidad.....	48
Marca.....	49
Producto aumentado. ....	49
Plan de introducción al mercado .....	49
Distintivos y Uniformes.....	49
Materiales de identificación.....	53
Canal de distribución y puntos de ventas.....	56
Financiamiento.....	57
Fijación de Precios .....	57
Fijación de precios de servicios.....	57
Implementación del negocio.....	65
Equipos industriales.....	65
Equipos de computación.....	66
Materiales.....	66
Equipos industriales de seguridad.....	67
Suministros de oficina.....	67
Servicios básicos.....	68
Estudio arquitectónico.....	68
Estructura interna del establecimiento.....	69
<b>PROCESO DERECHO EMPRESARIAL .....</b>	<b>70</b>
Registro Mercantil.....	70
Permisos para el funcionamiento.....	70
Servicio de Rentas Internas / SRI .....	70
Patente Municipal.....	71
Régimen Laboral Aplicado.....	72
IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social) .....	72
<b>PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL .....</b>	<b>73</b>
Objetivo de área.....	73
Impacto ambiental .....	73
Identificación de posibles impactos Ambientales .....	74
Naturales .....	74
Antrópicas.....	74
Medidas para contrarrestar los impactos encontrados.....	75
Impacto Social.....	76
Identificación de Riesgo .....	77
Generación de fuentes de trabajo .....	77



Igualdad de Género.....	78
PROCESO FINANCIERO .....	79
Introducción.....	79
Activos Fijos.....	79
Activos diferidos .....	80
Capital de trabajo.....	80
Sueldos .....	82
Depreciación activos fijos. ....	82
Amortizaciones.....	83
Tabla de amortización .....	84
Estructura capital .....	84
Punto de equilibrio .....	85
Costo de ventas.....	87
Flujo de Caja.....	89
Cálculo del TIR y el VAN.....	89
VAN (Valor Actual Neto).....	89
TIR (Tasa Interna de Retorno).....	90
CAPÍTULO FINAL .....	91
Conclusiones.....	91
Recomendaciones .....	93
Anexos.....	94
Referencias .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Méritos aspectos a considerar del Gerente .....	21
Tabla 2 Méritos aspectos a considerar de la secretaria .....	23
Tabla 3 Méritos aspectos a considerar jefe de limpieza .....	25
Tabla 4 Méritos aspectos a considerar, cajero - ventas .....	27
Tabla 5 Pregunta 1.....	31
Tabla 6 Pregunta 2.....	32
Tabla 7 Pregunta 3.....	33
Tabla 8 Pregunta 4.....	34
Tabla 9 Pregunta 5.....	35
Tabla 10 Pregunta 6.....	36
Tabla 11 Pregunta 7.....	37
Tabla 12 Pregunta 8.....	38
Tabla 13 Pregunta 9.....	39
Tabla 14 Pregunta 10.....	40
Tabla 15 Proveedores de maquinaria .....	43
Tabla 16 Proveedores de materia prima.....	44
Tabla 17 Financiamiento publicidad .....	57
Tabla 18 Costos de reestructuración de muebles .....	58
Tabla 19 Ficha Técnica de Costo de Servicio .....	59
Tabla 20 Infraestructura pequeña .....	60
Tabla 21 Infraestructura Mediana.....	61
Tabla 22 Infraestructura grande .....	62
Tabla 23 Oficina.....	63
Tabla 24 Servicios Individuales .....	64
Tabla 25 Arriendo de local.....	65
Tabla 26 Equipos Industriales.....	65
Tabla 27 Equipos de Computación .....	66
Tabla 28 Materiales.....	66
Tabla 29 Equipos Industriales de Seguridad .....	67
Tabla 30 Suministros de Oficina.....	67
Tabla 31 Servicios Básicos .....	68
Tabla 32 Identificación de Riesgo.....	77
Tabla 33 División de trabajo por genero .....	78
Tabla 34. Activos Fijos.....	79
Tabla 35. Activos diferidos .....	80
Tabla 36. Capital de trabajo .....	81
Tabla 37. Detalles de inversión .....	81
Tabla 38. Sueldos.....	82
Tabla 39 Depreciación activos fijos.....	83
Tabla 40. Porcentaje Amortización.....	83
Tabla 41. Amortización.....	84
Tabla 42. Estructura de capital.....	84
Tabla 43. Costos fijos.....	85

Tabla 44. Margen de contribución .....	86
Tabla 45. Punto de equilibrio .....	86
Tabla 46. Ventas /costos.....	87
Tabla 47. Costo de ventas .....	88
Tabla 48. Flujo de caja .....	89
Tabla 49. VAN/ TIR.....	90

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Pirámide de la Necesidad .....	10
Ilustración 2 Ubicación .....	12
Ilustración 3 Organigrama empresarial .....	19
Ilustración 4 Pregunta 1. Gráfico circular .....	31
Ilustración 5 Pregunta 2. Gráfico circular .....	32
Ilustración 6 Pregunta 3. Gráfico circular .....	33
Ilustración 7 Pregunta 4, Gráfico circular .....	34
Ilustración 8 Pregunta 5, Gráfico circular. ....	35
Ilustración 9 Pregunta 6, Gráfico circular. ....	36
Ilustración 10 Pregunta 7 Gráfico circular .....	37
Ilustración 11 Pregunta 8. Gráfico circular .....	38
Ilustración 12 Pregunta 9. Gráfico circular .....	39
Ilustración 13 Pregunta 10. Gráfico circular .....	40
Ilustración 14 Microentorno .....	42
Ilustración 15 Esquema Macroentorno.....	45
Ilustración 16 Diseño uniforme del área de administración.....	50
Ilustración 17 Diseño uniforme del área de administración.....	51
Ilustración 18 Escarapela.....	51
Ilustración 19 Diseño uniforme del área de limpieza.....	52
Ilustración 20 Imagotipo Servi-Limpieza.....	53
Ilustración 21 Anverso tarjeta de presentación .....	54
Ilustración 22 Reverso tarjeta de presentación.....	54
Ilustración 23. Hoja membretada .....	55
Ilustración 24 Encuesta .....	94

## RESUMEN

Planificar el funcionamiento de una empresa de servicios de limpieza para el hogar y oficina debe configurar la necesidad social, el mercado potencial y la viabilidad del proyecto haciendo énfasis a los resultados del estudio realizado.

El plan de negocio se llevó a cabo haciendo un análisis secuencial de los entes importantes para la constitución de la misma, considerando así la organización empresarial (capítulo 2); El proceso de investigación de mercados y marketing (capítulo 3); El proceso de derecho empresarial (capítulo 4); El proceso de impacto ambiental y social (capítulo 5); El proceso financiero (capítulo 6). Estos permitieron la estructuración del capítulo 7 en donde se emite las conclusiones y recomendaciones pertinentes para próximos planes, así como para la aplicación de presente.

En la ciudad de Lago Agrio los servicios de limpieza a hogares u oficinas es casi inexistente, por lo general las empresas que ejecutan el servicio a empresas públicas provienen de Quito u otras ciudades. Específicamente el barrio 24 de julio es zona central de la ciudad con estrato social medio-alto. El crecimiento socio económico implica mayores ingresos y menor tiempo para los servicios de limpieza, por lo cual se visualiza la necesidad social. El plan se enfoca en la constitución de una empresa la cual cumpla las formalidades legales, como una sociedad civil y comercial lo cual permite su funcionamiento. La factibilidad de la empresa se analiza por medio de los servicios ofertados; la factibilidad técnica; la inversión para iniciar las actividades y demás entes que permitan el crecimiento continuo de la misma.

## **ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **Creación de la empresa**

Lago Agrio se ha caracterizado por su clima cambiante y la humedad del mismo, lo que implica que muchos espacios se encuentren deteriorados o con los acabados en mal estado, aquello incluye muebles, anaqueles, vidrios y ventanas que, aunque se limpien de manera continua tienden a generar manchas y demás. Al no existir una empresa enfocada en la limpieza profunda de los espacios mencionados Serví-Limpieza S.A llega a solventar las necesidades dentro del hogar. Para atender de manera íntegra se incluye el lavado de vehículos, con servicio de limpieza profunda de asientos y se abre un espacio de ventas para distribuir productos de limpieza y desinfección.

### **Descripción de la empresa**

#### **Importancia**

La limpieza en la actualidad se ha vuelto de vital importancia para desinfectar los espacios de cualquier tipo de bacteria y sobre todo del covid-19 que ha causado gran afección a la salud. Implementar este negocio genera dentro de los hogares la satisfacción de un espacio limpio, sin manchas, sin polvo y sobre todo permitiendo la reestructuración de estos de ser el caso. Muchas madres de familia cumplen el papel de organizar sus hogares, pero con la cantidad de tareas del día esta no suele ser una limpieza profunda y muchos lugares por distancia o falta materiales se quedan en el olvido, son estos anaqueles, pequeños espacios o artículos a los cuales no se les da la importancia para que su uso sea de forma eficiente y se mantenga la calidad de los mismos.

Con ello también viene la implementación de limpieza dentro de los vehículos con la finalidad de recuperar asientos y el tapizado cuando estos se encuentran deteriorados por el uso o por ciertos líquidos que suelen regarse en el transcurso del día.

**Características.**

Responsabilidad social: Ejecutando una limpieza íntegra que incluya la desinfección de los espacios otorgándole a los ciudadanos la seguridad de hacer uso de implementos aseados y pertinentes a las necesidades de bioseguridad existentes en la actualidad.

Responsabilidad ambiental: Minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios fruto de la actividad fomentando la responsabilidad ambiental por medio de productos amigables con el medio ambiente y aportando con el reciclaje de todos los productos y herramientas que sean utilizados para los servicios prestados.

Equidad de género: Aplicando una representación equitativa en el mercado evitando generar diferencias en la tasa de ocupación, además de figuras contractuales menos ventajosas que otras. La finalidad es otorgar la seguridad de que existirá los mismos derechos entre hombres y mujeres y a la vez se brindará las mismas oportunidades, tanto a quienes componen talento humano como a los clientes.

Ética y Derechos Humanos: La equidad y la transparencia aplicada generan responsabilidad profesional, el respeto a la diversidad, el respeto a las personas adultas mayores, respeto a las personas con discapacidad y el derecho de las mujeres a no sufrir violencia, son valores que forman el ser y el hacer de la empresa.

**Actividad**

Servicio de limpieza y desinfección recurrente, preventiva y correctiva de diferentes espacios en viviendas y lugares de trabajo, así como de vehículos. Venta de materiales de limpieza para el mantenimiento y cuidado de áreas amplias y específicas.

**Tamaño de la empresa**

En razón de la clasificación de la PYMES esta se estructura como una microempresa por el volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y nivel de producción o activos. Las características propias de este tipo de entidades económicas, son:

- 1 Ingresos menores a \$100.000,00
- 2 Trabajadores: Entre 1 a 9 personas

### **Necesidades que satisfacer**

Abraham H. Maslow establece la pirámide de necesidad, con el fin de que se generen herramientas que satisfagan la necesidad del individuo.

Ilustración 1 Pirámide de la Necesidad



Aunque existen mayores factores para determinar el perfil del cliente esta ha tenido mayor efectividad puesto que permite conocer la necesidad del individuo y por ende satisfacerla. Sin embargo, es necesario que previo a la apertura de la empresa se ejecute un instrumento de recogida de datos que puede ser la encuesta, entrevista, observación y demás fuentes internas y externas (Hernández, 2015).



**Necesidad Fisiológica.**

Cumplir con cada una de las necesidades fisiológicas del individuo y de los miembros del hogar de forma íntegra, dándoles un espacio limpio y desinfectado para las actividades.

**Necesidad de Seguridad**

Enfocado en la seguridad física y a la salud ofertando un servicio que permite el desarrollo y el relacionamiento social de forma eficiente, no solo se aplica el servicio de limpieza, sino generar ambientes seguros y familiares con quienes hagan uso de estos.

**Necesidad de aceptación social**

El aseo individual y el del espacio de habidad son uno de los puntos más visibles y representativos de un individuo por ello se vuelve relevante demostrar al resto un perfil estético tanto en el individuo como en aquellos lugares en donde existe relación con otros individuos, lo mismo sucede con el vehículo personal, al ser un transporte compartido con familia y demás miembros de relación frecuente.

**Necesidad de Reconocimiento**

A más de ofrecer el servicio el servicio de limpieza y desinfección, se da a conocer los implementos aplicados para el mantenimiento de los espacios del cliente. La finalidad es demostrar a los clientes la responsabilidad de la empresa con el cuidado de sus espacios, pero también que estos puedan mantenerlos de forma permanente. Se reconocidos socialmente como una empresa enfocada en la limpieza íntegra.

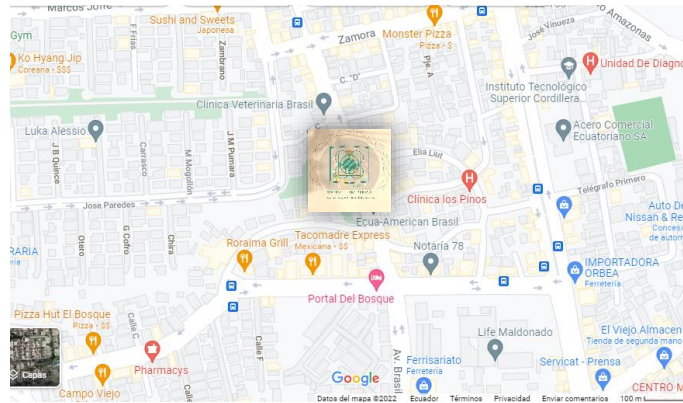
**Necesidad de Autorrealización.**

Ser una empresa reconocida en el área por el servicio innovador, por la eficiencia del trabajo, por los implementos utilizados y sobre todo por la calidad y calidez del servicio ofertado.

## Localización de la empresa

Se encuentra localizado en la Ciudad de Lago Agrio, provincia de Sucumbíos, exactamente en la vía Quito km 1. – Diagonal al Súper AKI

Ilustración 2 Ubicación



*Ubicación.* Recuperado de <https://www.google.com.ec/maps/place/Av.+Brasil,+Quito+170104/@-0.1584164,-78.4928084,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d59abbc6970e8f:0xbb89f1e340149729!8m2!3d-0.1584164!4d-78.4906197?hl=es>

## Filosofía empresarial

Brindar soluciones de limpieza íntegra y asesoría técnica especializada con análisis profesional y experiencia, complementando con equipamiento de última tecnología y buenas prácticas ambientales; todo esto para establecer estándares de mejoras continuas, así satisfacer al 100% clientes, empleados y proveedores.

## Misión

Responder fundamentalmente al compromiso social y profesional que adquirido con cada clientes; haciendo uso de maquinaria y materiales adecuados para cada trabajo a realizar. Siendo representados por una prestigiosa planilla de profesionales y especialistas, conocedores de su trabajo, que aportan con experiencia y realizan su servicio en forma seria y eficaz, siendo supervisados permanentemente.

## **Visión**

Aplicar en cada servicio sistemas tecnológicos de limpieza profesional, por medio de una alta gama de productos y materiales con la finalidad de ser reconocidos a nivel cantonal por la calidad de los servicios ofertados.

## **Objetivos**

- Establecer en el mercado un servicio con estándares Net Promoter Score (NPS) con la finalidad de establecer la satisfacción en el cliente y la recomendación del mismo.
- Aumentar la rentabilidad en el servicio ofertado por medio del alcance de clientes adecuados
- Generar mayor productividad por medio de máquinas innovadoras y de productos sostenibles.

## **Meta**

Ser un referente como empresa de limpieza enfocado en la integridad del servicio ofertado, así como en la aplicación de valores y principios en cada atención. Se pretende estructurar un espacio para desarrollar materiales eficientes para cumplir con el servicio, así como la oferta en el mercado de estos.

## **Estrategias**

**De diferenciación:** El servicio ofertado cumple con la característica de ser innovador dentro del mercado, por ende, los procesos operativos y lógicos se plantearán con tecnologías alternativas. Los productos, marcas y la imagen serán exclusivos de la empresa.

**De mercados:** Se ejecutarán actividades promocionales que incluyen las relaciones públicas, publicidad en redes sociales, así como la planificación de estrategias para preponderar en el mercado.

**De expansión:** Encaminar el servicio en satisfacer las necesidades del consumidor, así como posicionar la calidad de los productos usados. El fin es lograr ofertar los productos y el servicio de forma unánime.

## **Políticas**

### ***Los trabajadores.***

- Aplicar la puntualidad y responsabilidad dentro de la empresa, así como en los espacios en donde tengan que ofrecer los servicios.
- Mantener el respeto en las relaciones interpersonales de la empresa
- Hacer uso de los implementos de seguridad emitidos por la empresa
- Cuidar de su presentación personal con el uso del uniforme
- Cumplir con las actividades encargadas dentro de los horarios de trabajo
- Se prohíben las relaciones amorosas entre compañeros dentro de los horarios laborables.
- Se prohíbe fumar, beber o consumir algún tipo de sustancia estupefaciente dentro de las instalaciones de la empresa.
- No podrán llegar al trabajo con aliento a licor o ningún tipo de sustancia estupefaciente.
- Cumplir con lo solicitado por el cliente y mantener una relación respetuosa con el mismo.

### ***La empresa.***

1. Ofrecer los recursos para cumplir con las medidas de seguridad que tienen un enfoque directo con las condiciones de trabajo a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores
2. Realizar capacitaciones sobre los factores de riesgo y normas de seguridad relacionadas con el oficio a desempeñar, creando conciencia de autoprotección.
3. Llevar a cabo actividades en las diferentes áreas de equipos, explicando los cambios de procesos y el seguimiento a los encargados, para controlar los factores de riesgo desde su origen.

4. Suministrar a cada trabajador los elementos de protección personal acorde con los factores de riesgo a los que va a estar expuesto, exigiendo su uso durante el desarrollo de la labor.
5. Brindar solución oportuna a los accidentes de trabajo, y dar a conocer no solo a las autoridades competentes si no a los demás trabajadores para evitar que se repita.
6. Promover, la creación de una cultura basada en el compromiso con la seguridad, la salud y el ambiente, mediante la continua información y supervisión de las tareas propias de la ejecución de los trabajadores solicitados.

## **FODA**

### ***Fortalezas***

5. Servicio innovador
6. Productos de calidad y a menor precio
7. Servicio de limpieza para varios espacios
8. Personal capacitado

### ***Oportunidades***

5. Nula competencia por no existir un negocio que se dedique a aquello dentro del cantón
6. Existencia de grandes empresas privadas y públicas que pueden hacer uso del servicio
7. Proveedores de confianza con variedad de producto.

### ***Debilidades***

- a) Al ser un emprendimiento, el tiempo para dar a conocer el servicio en el mercado será más extenso.
- b) Dificultad para encontrar personal capacitado en limpieza
- c) Dividir los espacios para ofertar el servicio, y los espacios para presentar los productos.
- d) Falta de vehículos para la movilidad de los trabajadores

### ***Amenazas***

- La inestabilidad económica por la pandemia que vive el mundo.
- La elevación de precios de materia prima
- La competencia en el mercado de lavadora y pulverizada de vehículos
- Los productos de limpieza ofertado por grandes industrias

## **Desarrollo organizacional**

### **Tipo de Estructura**

#### **Diferenciación**

Se aplica una distribución de tipo vertical con la finalidad de estructurar áreas de liderazgo y supervisión operativa, así como de ejecución y actividad para que se produzca un correcto enlace y relación laboral.

La organización será de tipo jerárquico y está estructurada de la siguiente manera:

#### **Nivel Gerencial.**

- Gerente Propietario

#### **Nivel Operativo**

- Secretaría
- Ventas
- Personal de limpieza y mantenimiento
- Contabilidad

#### **Formalización**

Este elemento es considerado dinamizador de la productividad y competitividad, por lo cual se refleja en esta la seguridad significativa que deben tener quienes laboran dentro de las instalaciones con el fin de que se pueda mantener, modificar y controlar aspectos direccionados a la mejora de las capacidades de la empresa. En la prestación del servicio se aplicarán técnicas y conocimientos modernos en razón de las exigencias del mercado y la particularidad del cliente, otro punto clave es que se aplique elementos y demás spray que no sean nocivos para la salud.

**Centralización – Descentralización.**

Permite identificar los recursos y demás implementos necesarios como insumos, equipo profesional o técnico, ubicación e instalaciones para estructurar los costos de inversión y operación necesarios para la apertura de la empresa. Se establecerá el trabajo cumpliendo con los principios de calidad, confianza, y cordialidad. La prestación del servicio será en razón de las necesidades del cliente por ello se ofertarán servicios individuales y paquetes de limpieza interna o externa sencilla o completa

**Equipo Humano**

Para la ejecución de limpieza se necesita personal capacitado y calificado para el uso de equipos de limpieza que otorgan practicidad y cubran las necesidades de los clientes. Para ser contratados deben pasar pruebas psicométricas para lograr determinar sus aptitudes y valores empresariales.

**Equipos e Insumos**

Es la principal inversión puesto que involucra unidades para el transporte del personal, equipos tecnológicos de limpieza como máquinas de hidro limpieza, pulidoras de pisos, aspiradoras y líquidos especiales para equipos tecnológicos.

**Integración**

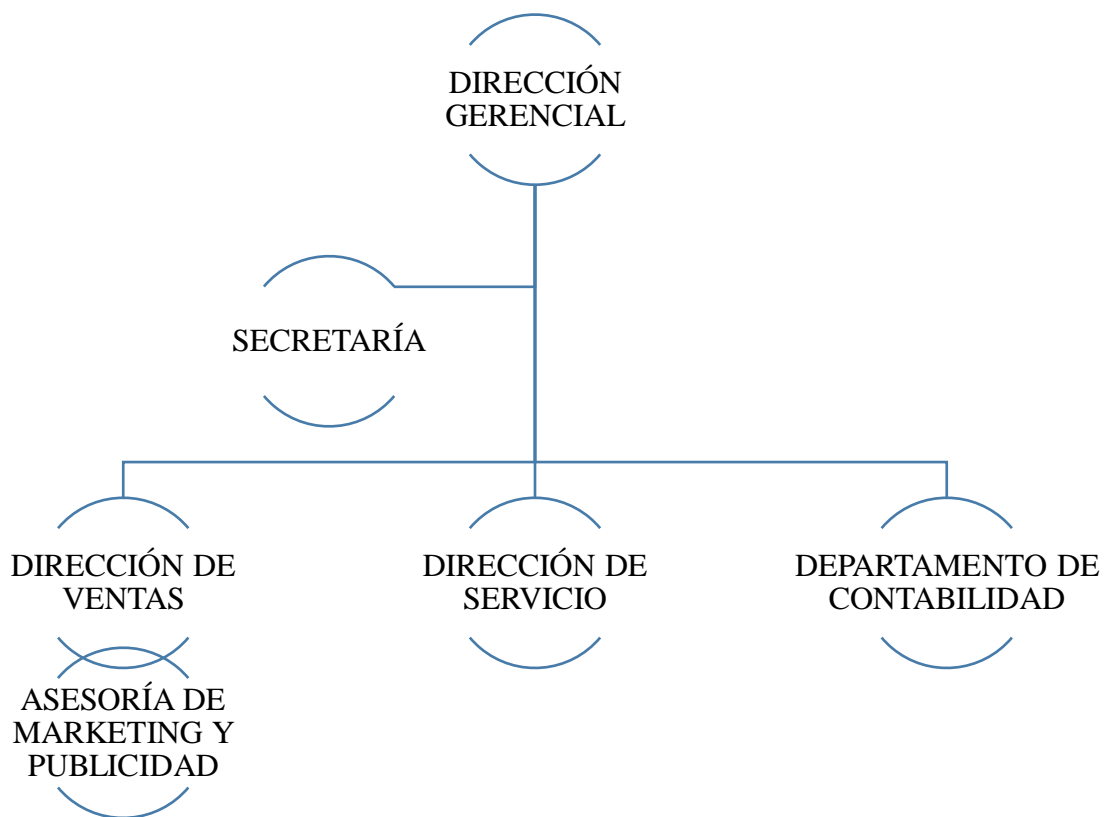
Implica establecer un diseño en donde se aborde la empresa en cuanto a finalidad, objetivos, orientaciones, recursos, competencias, desempeños y eficiencia, por ello es necesario que se delimite:

- Liderazgo directivo.
- Solidez funcional y estructura organizacional.
- Análisis situacional interno y externo, lo que implica un diagnóstico para establecer capacidad institucional y los ofrecimientos del entorno.
- Tareas en función de objetivos y procesos.



## Organigrama empresarial

Ilustración 3 Organigrama empresarial



**Funciones del personal****ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

<b>Empresa</b>	Serví-Limpieza S.A
<b>Unidad administrativa</b>	Gerente
<b>Misión del puesto</b>	Planificar la meta de la empresa basándose en objetivos de la misma, estructurando los puestos de trabajo, así como sus actividades. Ser representante legal de la empresa en las gestiones necesarias para la planificación y crecimiento de la misma.
<b>Denominación del puesto</b>	Gerente Administrativo
<b>Rol del puesto</b>	Representar a la empresa en contratos y procesos de la empresa, así como ser un administrador de los recursos financieros, materiales y humanos y realizar la comunicación de los acreedores y proveedores.
<b>Remuneración</b>	\$ 1000

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 1 Méritos aspectos a considerar del Gerente

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<b>Ingeniero en Administración de empresas Al menos un idioma fluido aparte del nativo. De preferencia inglés.</b>	Mínima 1 1/2 año de experiencia dentro de una empresa	Generador de proyectos para el crecimiento empresarial Coordinar los contratos de las empresas públicas y privadas Planificar los procesos de la empresa Administración de recursos Buen manejo comunicacional	Liderazgo Trabajo en equipo Puntualidad Respeto Adaptabilidad funcionalidad Resolución de problemas. Comunicación Iniciativa. Integridad.

Trujillo, Y. (2022). *Méritos aspectos a considerar, gerente administrativo*. Lago Agrio.

## ACTIVIDADES DE SECRETARÍA

### Detalles generales del puesto de secretaria.

<b>Empresa</b>	Servi-Limpieza S.A
<b>Unidad administrativa</b>	Gestión Administrativo
<b>Misión del puesto</b>	Gestionar la agenda de administración y ser un referente con la comunicación de clientes.
<b>Denominación del puesto</b>	Secretaría
<b>Rol del puesto</b>	Llevar registros y gestionar los documentos físicos y electrónicos, así como apoyar al cumplimiento de los objetivos de la empresa
<b>Remuneración</b>	\$ 400

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 2 Méritos aspectos a considerar de la secretaria

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Licenciada en Administración o tecnología en Administración	Un año en el cargo de secretaria o contadora dentro de un puesto	Atender al público Llevar el registro de documentos físicos y electrónicos Organización física de la oficina y demás elementos técnicos Vigilar el cumplimiento de las actividades programadas Apoyar el cumplimiento de las políticas de la empresa	Respeto Comunicación. Compromiso. Puntualidad Iniciativa. Integridad. Trabajo en equipo. Responsabilidad.

Trujillo, Y.. (2022). *Méritos aspectos a considerar de la secretaria*. Lago Agrio.

**ACTIVIDADES DE SERVICIO DE LIMPIEZA****Detalles generales del puesto de limpieza.**

<b>Empresa</b>	Servi-Limpieza S.A
<b>Unidad administrativa</b>	Área de servicio
<b>Misión del puesto</b>	Una vez finalizado con el servicio de limpieza debe revisar para calificar si este ha cumplido con lo solicitado.
<b>Denominación del puesto</b>	jefe de limpieza
<b>Rol del puesto</b>	Mantener el orden dentro de las áreas de limpieza y en las actividades realizadas.
<b>Remuneración</b>	\$ 500

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 3 Méritos aspectos a considerar jefe de limpieza

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<b>Estudiante de tercer nivel</b>	Al menos 6 meses de experiencia.	Atención al cliente. Limpieza preventiva y correctiva. Elaboración de registros	Respeto. Puntualidad. Educación Sororidad Atención Solidaridad. Iniciativa. Integridad. Trabajo en equipo. Responsabilidad.

Trujillo, Y. (2022). *Méritos aspectos a considerar jefe de limpieza*. Lago Agrio.

**ACTIVIDADES DE VENTA****Detalles generales del puesto de ventas.**

<b>Empresa</b>	Servi-Limpieza S.A
<b>Unidad administrativa</b>	Área de servicio
<b>Misión del puesto</b>	Mantener la buena imagen de la empresa en las relaciones con los clientes.
<b>Denominación del puesto</b>	Cajero –ventas.
<b>Rol del puesto</b>	Atención al cliente, manejo de dinero, información de servicio y promociones
<b>Remuneración</b>	\$ 400



## Méritos aspectos a considerar

Tabla 4 Méritos aspectos a considerar, cajero - ventas

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<b>Tecnólogo superior en administración o contabilidad.</b>	Al menos 1 año de experiencia.	Atención al cliente. Manejo de redes sociales y herramientas de comunicación. Cobranza y manejo de dinero. Perchar y preciar productos Registro de ingresos y egresos	Atención al cliente. Respeto Comunicación. Puntualidad Compromiso. Decisión. Integridad. Honestidad. Trabajo en equipo. Responsabilidad.

Trujillo, Y. (2022). *Méritos aspectos a considerar, cajero - ventas*. Lago Agrio.

## **PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING**

### **Objetivo de Mercadotecnia**

Identificar las necesidades referentes al mantenimiento, limpieza y desinfección de viviendas, oficinas, autos y demás espacios. La finalidad es ofertar un servicio que satisfaga mencionada necesidad de forma organizada, implementando productos de limpieza para mejorar la incorporación en el mercado. La relación empresa-cliente es una construcción constante por medio de las redes sociales, publicidad y promociones, así como la constante innovación tecnológica y técnica para un servicio duradero y significativo.

### **Investigación de Mercado**

El propósito de esta es identificar las necesidades existentes dentro de la sociedad con respecto a la limpieza por ende esta se realizará de tipo exploratoria y descriptiva con la finalidad de examinar la realidad social. La verificación de aquello se realizará por medio de la investigación deductiva aplicando el análisis en la interpretación de resultados que permitirán fundamentar lo obtenido.

La obtención y utilización de la información obtenida se realizará de manera cuantitativa con la finalidad de obtener datos cuantificables por medio de la aplicación de las encuestas. Se optó por realizar una encuesta que permite detectar la necesidad de la sociedad de un servicio enfocado en la limpieza y desinfección y su importancia dentro del desarrollo sociocultural.

- **Modalidad**

La situación actual con respecto al COVID-19 y las nuevas variantes evita la realización de la encuesta de forma presencial, sin embargo, la aplicación de encuestas físicas permite al encuestador mejor desenvolvimiento y mayor objetividad en los resultados, por tal razón se consideró la facilidad de aplicar dicha encuesta en una zona central de la ciudad de Lago Agrio.

- **Población**

La encuesta está dirigida a los 120 moradores del barrio 24 de Julio por pertenecer a la zona central de la ciudad. El hecho de pertenecer a la población activa y en constante relación se consideran de gran influencia al tema de investigación de mercado.

- **Plan de Muestreo**

En base a la ecuación estadística para proporciones poblacionales, con un margen de error del 5%. Por cuestiones de la emergencia sanitaria esta fue aplicada a un número fijo de población determinada en 120 moradores con la cual se estructuró una muestra aplicando la siguiente formula:

$$= \frac{(Z)^2 * P * Q * N}{(e)^2 * (N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

**Cuadro de Datos:**

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

**Resultados:**

$$\frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 120}{0,05^2 * (120 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{115,248}{1,2579}$$

$$n = 91,61$$

Muestra: 92 moradores del barrio 24 de Julio

## Análisis de Encuestas

### Pregunta 1.

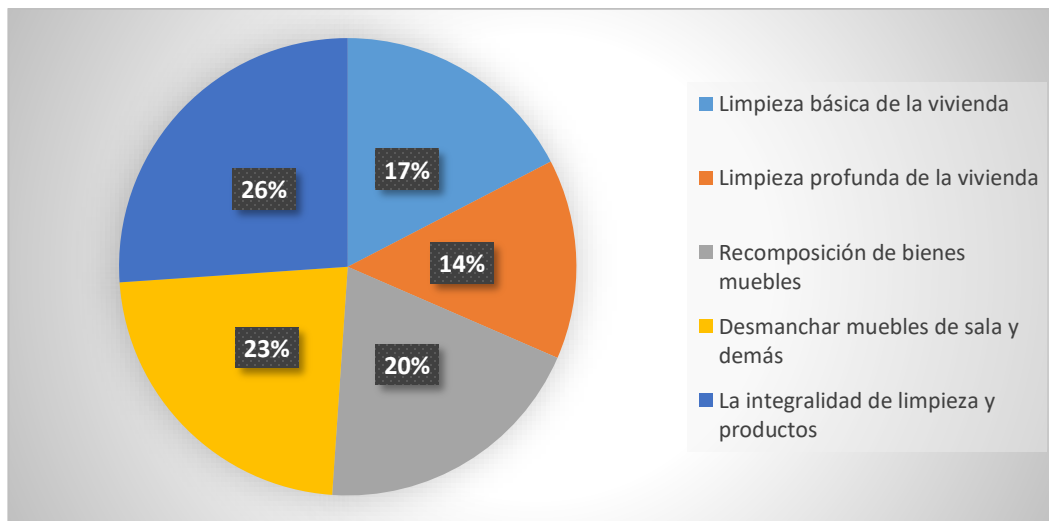
Tabla 5 Pregunta 1

¿De los siguientes servicios de limpieza cuál adquiriría?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Limpieza básica de la vivienda	16	17%
Limpieza profunda de la vivienda	13	14%
Recomposición de bienes muebles	18	20%
Desmanchar muebles de sala y demás	21	23%
La integralidad de limpieza y productos	24	26%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). *¿De los siguientes servicios de limpieza cuál adquiriría?*. Lago Agrio.

Ilustración 4 Pregunta 1. Gráfico circular



Trujillo, Y. (2022). Pregunta 1, gráfico circular. Lago Agrio.

**Análisis:** El servicio de limpieza integral incluye paquetes de limpieza adaptados a las necesidades sociales, dentro de la encuesta se determinó que el servicio integral de limpieza y productos sería de mayor obtención con un 26%; seguido de los servicios de limpieza de muebles (23%); recomposición de bienes (20%) y por último las limpiezas básicas (17%) y las profundas con un 14%.

## Pregunta 2.

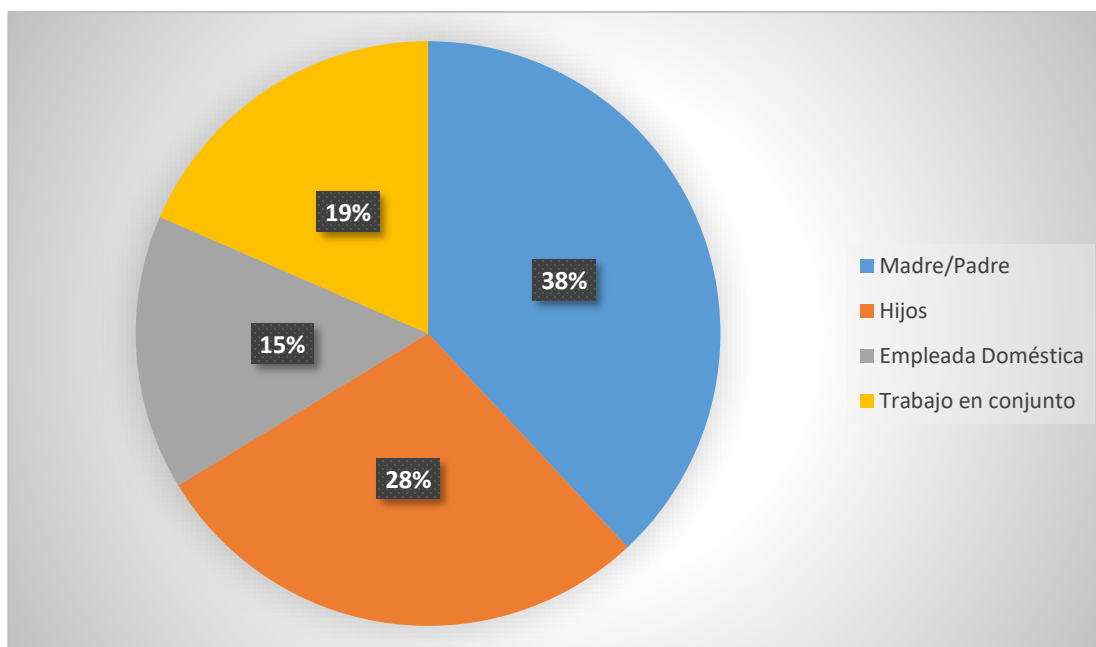
Tabla 6 Pregunta 2

¿Quién realiza la limpieza y desinfección del hogar?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Madre/Padre	35	36%
Hijos	26	28%
Empleada Doméstica	14	15%
Trabajo en conjunto	17	19%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). *¿Quién realiza la limpieza y desinfección del hogar?*. Lago Agrio.

Ilustración 5 Pregunta 2. Gráfico circular



Trujillo, Y. (2022). *Pregunta 2, gráfico circular*. Lago Agrio

**Análisis:** La limpieza y desinfección del hogar refleja ser realizada en su mayoría por los padres de familia con un 38% seguido por los hijos quienes permanecen dentro de la vivienda con un 28%, posterior a ello 19% con un trabajo en conjunto y por último la empleada doméstica con un 15%.

### Pregunta 3.

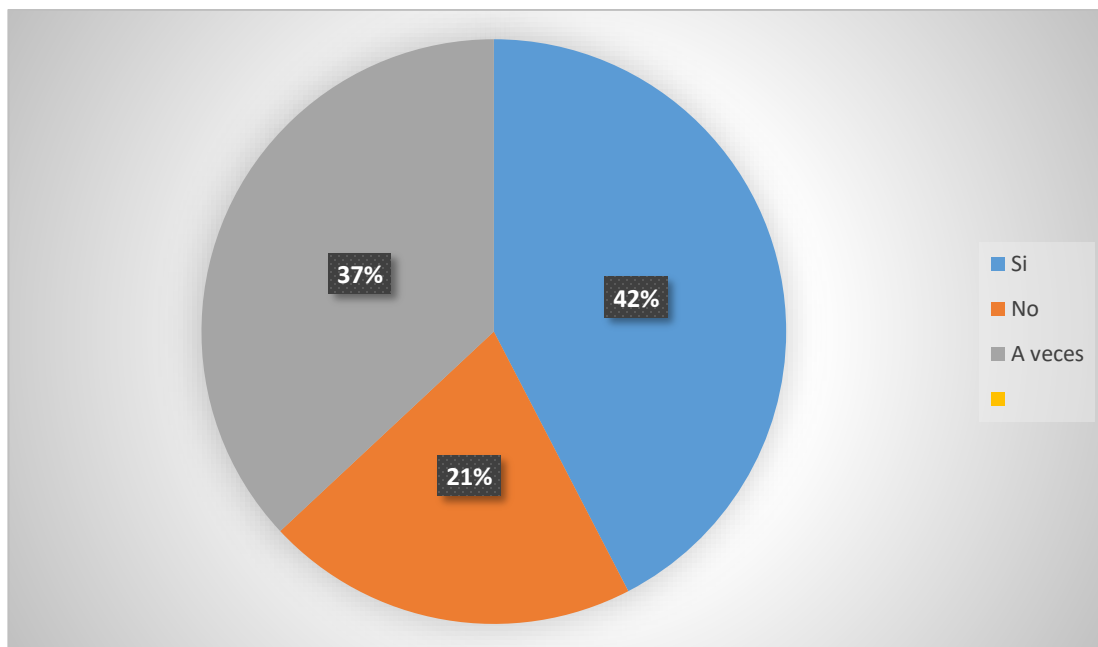
Tabla 7 Pregunta 3

¿El tiempo que le dedica al aseo del hogar permite realizar una limpieza íntegra?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	39	42%
No	19	21%
A veces	34	37%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). *¿El tiempo que le dedica al aseo del hogar permite realizar una limpieza íntegra?.* Lago Agrio.

Ilustración 6 Pregunta 3. Gráfico circular



Trujillo, Y. (2022). *Pregunta 3, gráfico circular.* Lago Agrio

**Análisis:** Un trabajo íntegro implica limpieza y desinfección y el factor tiempo es importante, la mayoría de la muestra estructuró que a veces el tiempo si le permite con un 37%; Un 42% menciona que si le permite; y el 21% menciona que el tiempo no le permite cumplir con una limpieza homogénea.

## Pregunta 4

Tabla 8 Pregunta 4

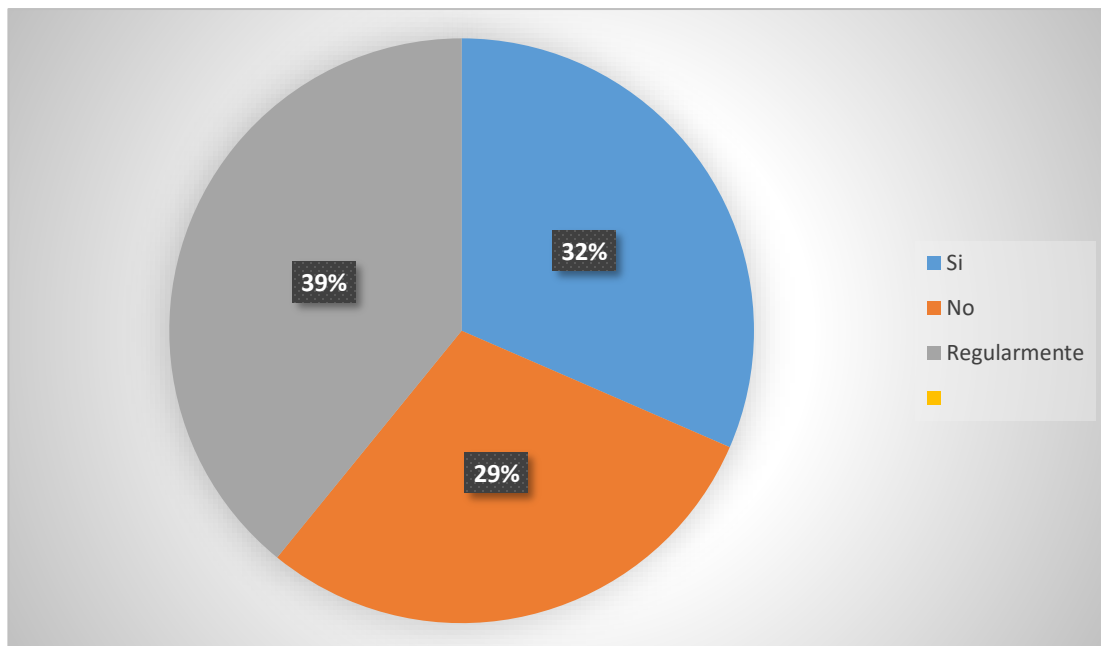
¿Su lugar de trabajo cumple con ser un ambiente limpio y desinfectado?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	29	32%
No	27	29%
Regularmente	36	39%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). *¿Su lugar de trabajo cumple con ser un espacio limpio y desinfectado?.*

Lago Agrio.

Ilustración 7 Pregunta 4, Gráfico circular



Trujillo, Y. (2022). *Pregunta 4, gráfico circular. Lago Agrio*

**Análisis:** El espacio de trabajo debe ser cumplir con procesos de limpieza y desinfección por la constante manipulación de artículos y las relaciones existentes. El 39% de la muestra mencionó que a regularmente este es un ambiente limpio y desinfectado; el 29% que no cumple con ello y el 32% que si lo realiza.



## Pregunta 5

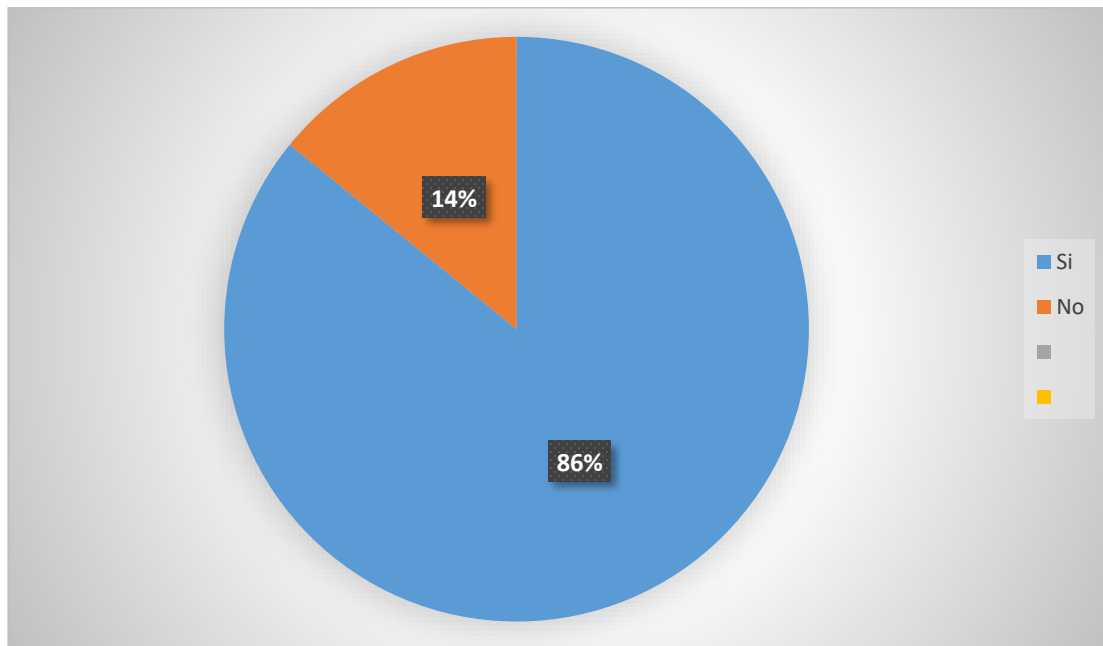
Tabla 9 Pregunta 5

¿La pandemia por COVID-19 ha hecho que tenga más cuidado en la desinfección de los espacios en los que habita?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	79	86%
No	13	14%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). *¿La pandemia por COVID-19 ha hecho que tenga más cuidado en la desinfección de los espacios en los que habita?.* Lago Agrio.

Ilustración 8 Pregunta 5, Gráfico circular.



Trujillo, Y. (2022). *Pregunta 5, gráfico circular.* Lago Agrio

**Análisis:** Dentro de los cuidados para no infectarse de COVID-19 y sus variantes se encuentra el aseo personal y de los bienes materiales con los que estemos en contactos en el día, sobre todo si son de relación, por ello es que la mayoría de la muestra encuestada con un 86% mencionó que este se volvió un punto relevante. Solo el 14% emitió su omisión a esto.

## Pregunta 6

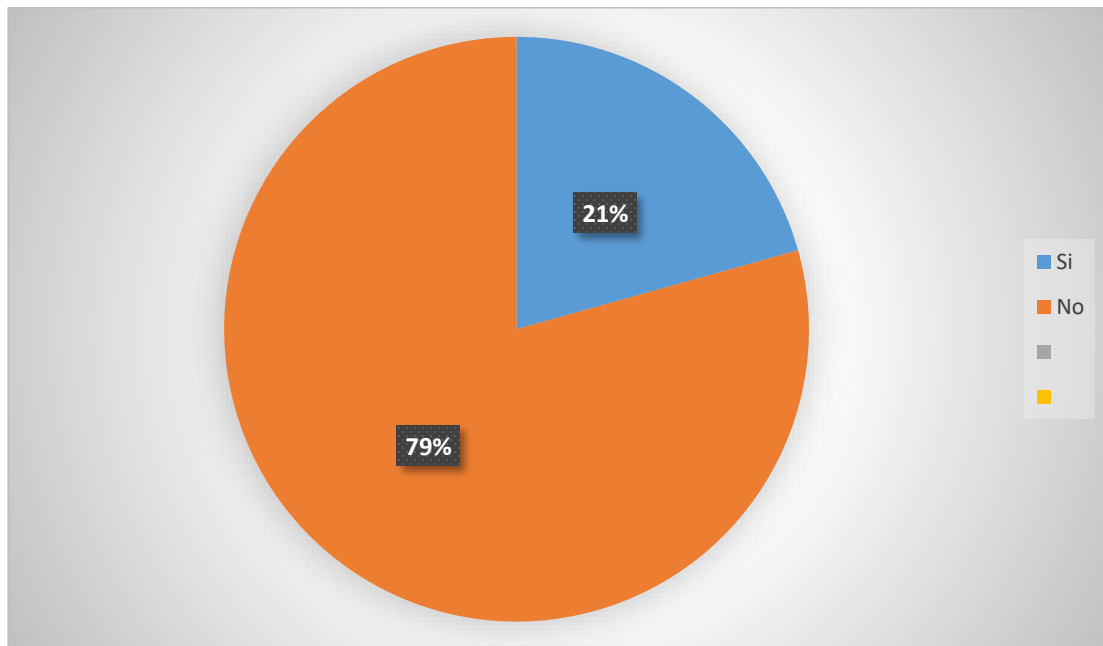
Tabla 10 Pregunta 6

¿Ha adquirido o escuchado sobre los servicios de limpieza y desinfección de espacios?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	19	21%
No	73	79%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). *¿Ha adquirido o escuchado sobre los servicios de limpieza y desinfección de espacios?.* Lago Agrio.

Ilustración 9 Pregunta 6, Gráfico circular.



Trujillo, Y. (2022). *Pregunta 6, gráfico circular.* Lago Agrio

**Análisis:** La ciudad de Lago Agrio se encuentra en el auge del desarrollo, se han visualizado emprendimientos enfocados a los alimentos, la salud, diversión, así como industriales. El tema de limpieza es poco visualizado, sin embargo, se han visto empresas que realizan la limpieza de ciertas empresas públicas. El 79% de la población no ha escuchado de alguna, pero existe un 21% que si lo ha hecho.

## Pregunta 7

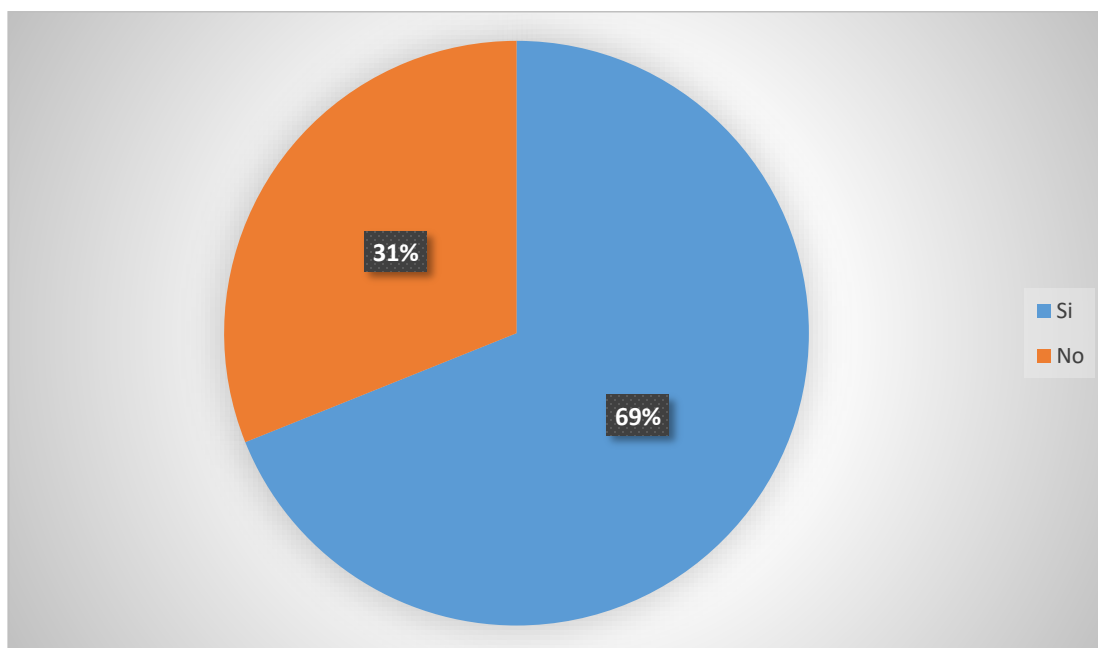
Tabla 11 Pregunta 7

Si existiera una forma de recuperar un mueble, escritorio o artefacto que se haya deteriorado con el tiempo, ¿Lo haría?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	51	69%
No	23	31%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). Si existiera una forma de recuperar un mueble, escritorio o artefacto que se haya deteriorado con el tiempo ¿Lo harías?. Lago Agrio.

Ilustración 10 Pregunta 7 Gráfico circular



Trujillo, Y. (2022). Pregunta 7, gráfico circular. Lago Agrio

**Análisis:** La recuperación de muebles es uno de los servicios ofertados con la finalidad de recuperar los mismos. La mayoría de la población con un 69% mencionó que si desearía recuperar su bien mueble y el 31% negó aquello.

## Pregunta 8

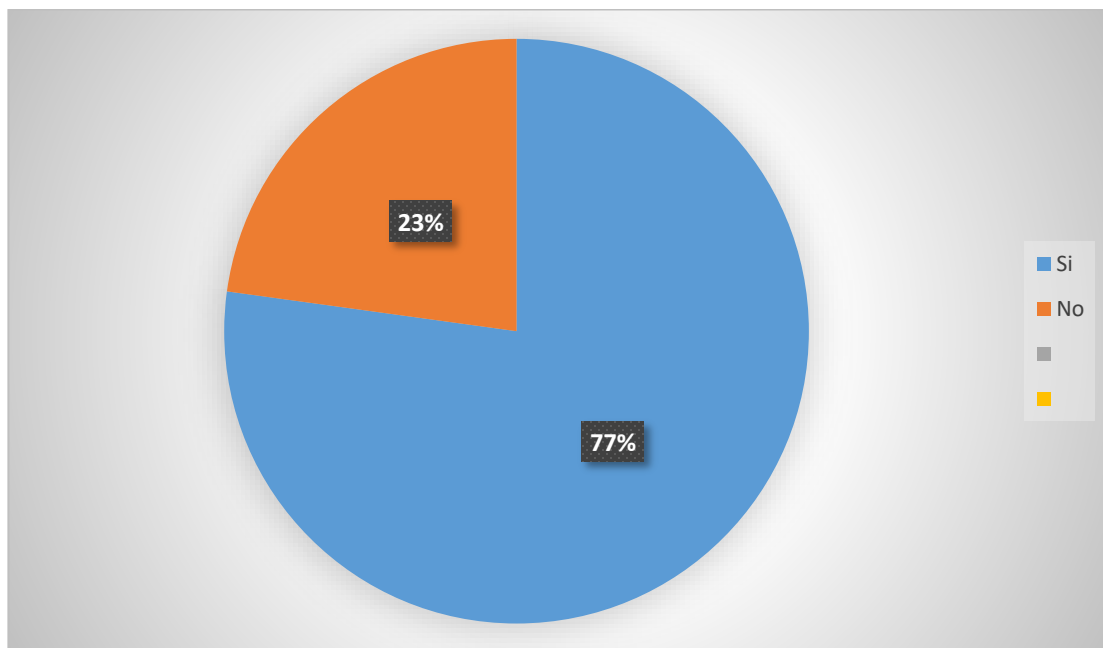
Tabla 12 Pregunta 8

¿Solicitaría los servicios de limpieza y desinfección para su hogar?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	71	77%
No	21	23%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). ¿Solicitaría los servicios de limpieza y desinfección para su hogar?. Lago Agrio.

Ilustración 11 Pregunta 8. Gráfico circular



Trujillo, Y. (2022). Pregunta 8, gráfico circular. Lago Agrio

**Análisis:** En cuando a la necesidad del servicio y la adquisición del mismo, la mayoría de la muestra poblacional afirmo que si solicitaría el servicio. Concluyendo que el servicio sería solicitado por el mercado al cual se le aplicó la encuesta.

## Pregunta 9

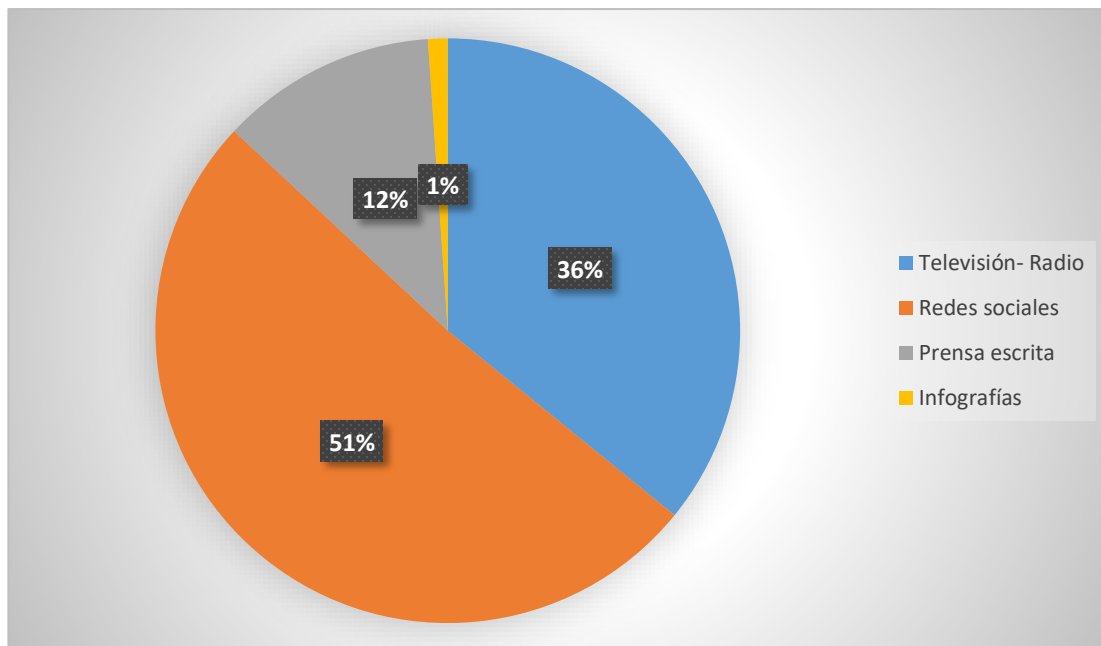
Tabla 13 Pregunta 9

¿De que forma usted visualiza información publicitaria?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Televisión- Radio	33	36%
Redes sociales	47	52%
Prensa escrita	11	12%
Infografías	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). ¿De que forma usted visualiza información publicitaria?. Lago Agrio.

Ilustración 12 Pregunta 9. Gráfico circular



Trujillo, Y. (2022). Pregunta 6, gráfico circular. Lago Agrio

**Análisis:** Como medio para adquirir información sobre los servicios otorgados se vuelve necesario impartir información por medio de las redes sociales, es decir las páginas de Facebook, Instagram, WhatsApp e incluso Tiktok que es una de las redes con mayor auge en la actualidad.

## Pregunta 10

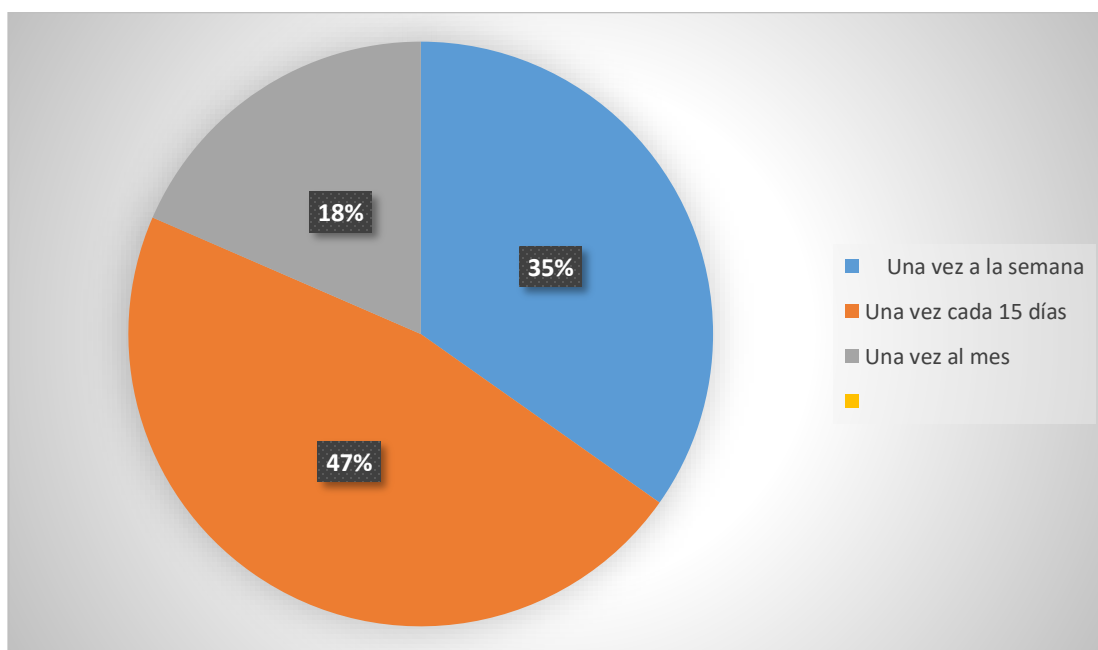
Tabla 14 Pregunta 10

De adquirir el servicio ¿Con que frecuencia sería?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Una vez a la semana	32	57%
Una vez cada 15 días	43	19%
Una vez al mes	17	20%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Trujillo, Y. (2022). De adquirir el servicio ¿Con que frecuencia sería?. Lago Agrio.

Ilustración 13 Pregunta 10. Gráfico circular



Trujillo, . (2022). Pregunta 10, gráfico circular. Lago Agrio

**Análisis:** La frecuencia con la que adquiriría el servicio el mercado se estabiliza en una vez cada 15 días con 47%; una vez a la semana sería aplicado por el 35% de la población y un 18% lo adquiriría una vez al mes.

## **Análisis General**

La población escogida pertenece a un barrio central de la ciudad de Lago Agrio. Dicho barrio se caracteriza por ser zona vivencial y comercial, por tal razón existe variedad de población. De la misma forma permitía realizar una encuesta física logrando obtener información mucho más objetiva y directa con la población aplicada. La mayoría de la población pertenece al grupo social multifacéticos, es decir han formado una familia, poseen un trabajo y siguen preparándose académicamente o han empezado con su preparación. Ser una sociedad multidinámica implica limitación de tiempo para realizar otras actividades que incluyen la limpieza o el mantenimiento de ciertos espacios por ello es que se realiza la distribución del trabajo del hogar o se aplica por contratar a un tercero para que se encargue de aquello.

La ciudad de Lago Agrio no consta con una empresa enfocada a la limpieza de viviendas, oficinas y demás espacios, y muchas de las existentes se encuentran fuera de la ciudad y solo prestan su servicio a entidades públicas y privada. De manera general se pudo visualizar la necesidad que tiene la sociedad de un servicio integro que incluya limpieza, desinfección y la reposición de ciertos bienes que se encuentran en mal estado. La implementación de productos de limpieza se vuelve un plus que a más de permitir ingresar al mercado el servicio, generará un crecimiento eficiente en ventas. La empresa se desarrollará en base a la integridad de quienes la conforman y del servicio prestado considerando aquello se pretende que sea reconocida en el mercado por la calidad del servicio y la innovación tecnológica del mismo, así como de los productos ofertados.

## Entorno empresarial

### Microentorno.

El microentorno realiza un análisis de todos aquellos entes que intervienen de forma directa e indirecta en el desarrollo de la empresa.

Ilustración 14 Microentorno



Trujillo, Y. (2022). *Esquema microentorno ServiLimpieza*. Lago Agrio.

- **Competencia directa.**

Previo a la estructuración de la empresa se hizo un análisis con respecto a la necesidad social de una empresa que oferte el servicio de limpieza y desinfección en hogares y vehículos. La fijación del mismo implica hacer un análisis de la zona en cuando a la competencia directa, concluyendo que

En la avenida Quito se encuentran establecimientos automotrices, sin embargo, no ofrecen el servicio de lavada y pulverizada vehicular. Se encuentra el Super Aki el mismo que ofrece productos de limpieza populares dentro del mercado industrial, mismo que no afectaría a la venta de productos de limpieza naturales.



- **Competencia indirecta.**

Dentro de la competencia indirecta se considera aquellas lavadoras de vehículos mismas que no se encuentran en la vía quito donde se pretende incorporar el establecimiento, sino en las vías alternas.

- a) LavadoXpress se encuentra en la via al aguarico, sin embargo el servicio que ofrecen es sencillo.

- **Sustitutos.**

No se establecen sustitutos en razón de que no existe un establecimiento fijo que oferte el servicio de limpieza en hogares y vehículos, así como tampoco productos de limpieza.

- **Proveedores.**

Servi-Limpieza está enfocada en la prestación de servicios, por ello se ve en la necesidad de adquirir equipos de limpieza que ofrezcan calidad y seguridad. De la misma forma se toma en consideración los proveedores de materia prima para la realización de productos de limpieza naturales.

Tabla 15 Proveedores de maquinaria

Maquinaria		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Equisol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos innovadores</li> <li>• Experiencia en el mercado industrial</li> <li>• Facilidades de pago</li> </ul>	Maquinaria de limpieza, aspiradoras, maquinas inteligentes de desinfección
Columbec	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de productos.</li> <li>• Sistemas eléctricos eficientes</li> <li>• Descontaminación nuclear.</li> <li>• Productos ideales para espacios</li> </ul>	Aspiradoras, abrillantadoras, carretes de limpieza, barredoras, cortadoras, descontaminantes

Trujillo, Y. (2022). *Proveedores de maquinaria*. Lago Agrio.

Tabla 16 Proveedores de materia prima.

Tabla de proveedores		
Materia Prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Servei – La Fabril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Experiencia en el mercado</li> <li>• Entrega al establecimiento.</li> </ul>	Detergentes, Olimpia, desinfectante, cloro, desengrasante.
Industrias Cory	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en diseño, producción y comercialización</li> <li>• Compromiso con procesos biotecnológicos</li> <li>• Calidad en productos</li> </ul>	Productos de aseo, dispositivos de limpieza y productos de seguridad

Trujillo, Y. (2022). *Proveedores de materia prima*. Lago Agrio.

- **Intermediarios.**

Servi-Limpieza ejecuta un servicio integro lo que implica que el personal capacitado será quien ejecute el trabajo, sin la presencia de intermediarios.

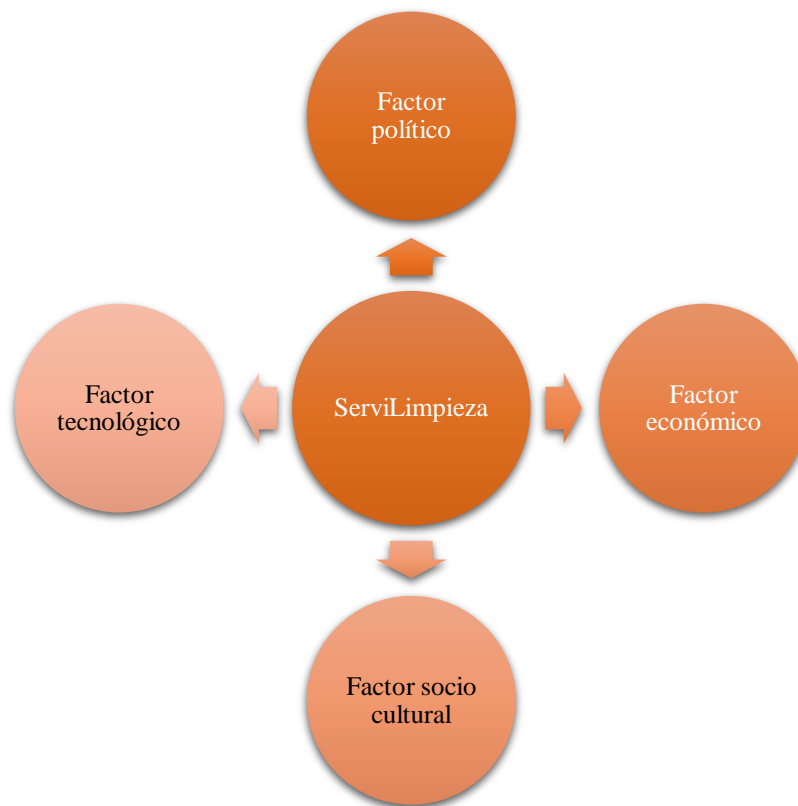
- **Clientes.**

Servi-Limpieza es una empresa enfocada a solventar las necesidades de limpieza en todo tipo de espacio por tal razón va dirigida a personas individuales; familias; empresas y demás espacios. Así como a choferes privados o quien posea un vehículo.

### **Macroentorno**

Son aquellos factores indirectos, que por su acercamiento a los servicios pueden generar crecimiento o desbalance empresarial.

Ilustración 15 Esquema Macroentorno



- **Factor Político.**

La Constitución de la República del Ecuador estructura el derecho al desarrollo individual y colectivo en un ambiente limpio, este derecho es promotor de los derechos fundamentales generando la obligación al estado de implementar mecanismos que promuevan espacios seguros. Por lo antes mencionado se estructuran empresas de limpieza para las entidades públicas, así como privadas con la finalidad de que se promueva la sanidad.

- **Factor Económico.**

Ecuador se encuentra en un lapsus para recuperar estabilidad económica, posterior al declive generado por la pandemia del Covid-19 los ciudadanos se encuentran en la necesidad de implementar emprendimientos o reabrir sus negocios de manera parcial,

aquello se vuelve seguro siempre que se cumplan con las medidas de protección estructuradas por el estado.

El censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos establece que la población económicamente activa (PEA) hasta el 2021 se encontraba en desempleo con un 6,3% por tal razón se ha generado la implementación de medidas de crecimiento paulatinas. Muchas mujeres se han visto en la necesidad de incorporarse al mundo laboral, su tasa de empleo ha aumentado al 27,1% en comparación a los años anteriores (pp.25-28).

Servi-Limpieza se sujeta a la economía social y solidaria implementando mecanismos para la incorporación de su emprendimiento dentro del mercado ecuatoriano; así como productos naturales que generen calidad y calidez en cuanto a precios.

- **Factor Sociocultural.**

La realidad cultural del Ecuador establece que el trabajo de limpieza es realizado por la mujer, por esa razón se decía que la esposa ejercía la profesión de “ama de casa” este fue un rol impregnado por la sociedad que ha causado discriminación al género femenino, con la implementación de la igualdad de derechos fundamentales se implementa la participación de la mujer en el ámbito laboral, siendo parte de la población económicamente activa.

La implementación de derechos a la mujer ha permitido reconocerla dentro del ámbito laboral, sin embargo, es ha tenido que implementar estrategias para mantener la limpieza del hogar. Ofertar un servicio de limpieza implica generar condiciones más eficientes para el desarrollo de la mujer, de su familia y el socio económico del estado.

- **Factor Tecnológico.**

Las herramientas de trabajo enfocadas en la realización de limpieza y desinfección han tenido un avance tecnológico, pasamos de instrumentos básicos como escobas, trapos y cepillos a la implementación de lavadoras, aspiradoras, desmanchadoras mismas que

facilitan el trabajo en razón del tiempo, sin embargo, su efectividad se visualiza en su aplicación por medio de productos de limpieza enfocados en la necesidad del área a limpiar.

### **Producto y servicio**

Servi-Limpieza se estructura como una empresa dedicada a la limpieza y desinfección recurrente, preventiva y correctiva la misma que puede ser aplicada en espacios vivenciales como laborales. Se diferencia por ejercer procesos de limpieza innovada en razón de las necesidades del cliente, por ello es que realiza la recomposición de muebles, anaqueles y demás espacios deteriorados por el tiempo y la humedad. Mencionados servicios son aplicados a vehículos particulares. Con respecto a la integralidad de la empresa se incorpora la oferta de productos de limpieza naturales mismos que contienen componentes naturales garantizando su efectividad.

- **Servicio Esencial.**

Un aspecto relevante dentro del servicio ofertado es la innovación del mismo en cuanto a la aplicación de nuevas tecnologías, así como la adaptación del servicio a las necesidades de los consumidores. La integralidad de servicio y producto permite garantizar el servicio adquirido considerando el cumplimiento del mismo por medio de normas de higiene, salud y calidad.

- **Producto real.**

Considerando la adaptación del servicio a la necesidad del cliente se estructuran la siguiente cartera:

- Limpieza básica del espacio que incluye desinfección, arreglo y abrillantamiento del espacio
- Limpieza integral del espacio que incluye desinfección, lavado, abrillantamiento, aspirado, limpieza de polvo, incluyendo espacios como escaleras, ventanas, etc.
- Servicios particulares:

1. Abrillantamiento de pisos
2. Lavado de cortinas
3. Lavado de ventanas y ventanales
4. Limpieza y desinfección de baños
5. Lavada y aspirada de alfombras
6. Reestructuración de muebles
7. Desmanchar muebles
8. Eliminación de plagas
9. Lavado de autos
10. Mantenimiento de jardinería

- **Características.**

Las características de los servicios ofertados tanto en limpieza básica; integral como en servicios particulares se enfocan en:

- La aplicación de procedimientos adecuados haciendo uso de organización y métodos de trabajo eficientes.
- El uso de productos adecuados de desinfección y limpieza
- Equipos innovadores con tecnologías ágiles.
- Aplicación de las normas de seguridad e higiene de cada actividad.

- **Calidad**

Para que el servicio cumpla con los estándares de calidad se establecerá a más del uso de tecnologías innovadoras, el cumplimiento de los siguientes beneficios:

- Servicio integral y profesional
- Normas de saneamiento ambiental
- Uso de productos naturales, con la finalidad de no afectar la salud de empleados y clientes.
- Bienestar en razón del servicio ofertado
- Ahorro de tiempo a las Familias

- Cuidado del medio ambiente.

- **Estilo**

La empresa de servicio de limpieza será identificada por sus colores y estilo clásico del diseño con la finalidad de que se fusione el servicio con los productos ofertados, por esta razón se establecerán los colores azul y blancos como referencia a la limpieza y desinfección de los servicios.

**Marca.**

**Nombre:** Se definirá por el servicio ofertado, por tal razón llevará el nombre de “Servi-Limpieza”

**Slogan:** Tu hogar 100% integral

**Colores:** Turqueza y Blanco con la finalidad de proyectar limpieza y pureza en el servicio.

**Isotipo:** Figuras de limpieza y figuras geométricas

***Producto aumentado.***

- \* Productos naturales
- \* Servicios de limpieza a vehículos
- \* Recuperación de muebles

**Plan de introducción al mercado**

**Distintivos y Uniformes**

**Área Administrativa.**

El personal de oficina estructurado por el administrador de la empresa y la secretaria harán uso del uniforme formal los días lunes.

- Blusa manga larga de color celeste
- Chaleco sin mangas color negro
- Pantalón color negro
- Falda color negro
- Zapatos negros
- Escarpela con el logo de la empresa

Ilustración 16 Diseño uniforme del área de administración

BLUSA	FALTA O PANTALÓN	CHALECO	ZAPATOS
			

Trujillo, Y. (2022). Diseño uniforme del Area Administrativa. Lago Agrio.

El resto de la semana (martes- viernes) y los domingos se usarán camisetas polos mismas que deben contener de lado izquierdo el logo de la empresa de lado derecho la escarpela. Este uniforme debe ir acompañado de pantalón jean azul.

El uniforme previamente utilizado corresponde debe ser usado por personal del área de ventas durante todos los días laborables.

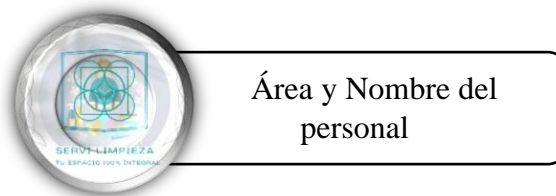


Ilustración 17 Diseño uniforme del área de administración



### Escarapela

Ilustración 18 Escarapela



### Área de Servicio de limpieza

El uniforme del personal que realizará la limpieza se enfocará en:

- Overol azul, en la espalda contendrá el nombre de la empresa en blanco, así como el slogan.
- Zapatos deportivos color negro

Ilustración 19 Diseño uniforme del área de limpieza

<b>OVEROL</b>	<b>ZAPATOS</b>
	

*Materiales de identificación.*

**Imagotipo.**

Ilustración 20 Imagotipo Servi-Limpieza.



## Tarjetas de presentación.

Ilustración 21 Anverso tarjeta de presentación



Trujillo, J. (2022). Anverso tarjeta de presentación. Lago Agrio.

En el reverso hay datos de contacto, en donde se incluye la gerente propietaria, la ubicación y las páginas.

Ilustración 22 Reverso tarjeta de presentación



Trujillo, J. (2022). Reverso tarjeta de presentación. Lago Agrio.

### Hoja membretada.

Se toma en consideración como un medio para la ejecución de oficios, certificados y demás formalidades necesarias para la empresa:

Ilustración 23. Hoja membretada



Trujillo, J. (2022). Hoja membretada. Lago Agrio.

**Canal de distribución y puntos de ventas**

Se estructuran de forma física dentro de la Ciudad de Lago Agrio, en la vía Quito Km1-Diagonal al Super AKI.

**Promoción.**

- Las promociones se realizarán por redes sociales, entre estas: WhatsApp, Facebook e Instagram
- Se harán promociones de enganche transmitidas por medio de parlantes
- Se entregarán cartillas de consumo con la finalidad de que se obtenga promociones cuando reúnan el mínimo de 5 cartillas, por 5 servicios adquiridos.

**Contacto.**

- Tarjetas de presentación.
- E-mail.
- WhatsApp.
- Facebook.
- Instagram

**Correspondencia.**

- A través de e-mail corporativo.

**Negociación.**

- Directa en el establecimiento con cita previa.
- A través de videoconferencia. (Zoom).
- Vía telefónica

## ***Financiamiento.***

Tabla 17 Financiamiento publicidad

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$3.33
Publicidad Facebook	3 veces por mes	\$10.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$13.33</b>
<b>TOTAL, AN</b>		

Trujillo, J. (2022). Financiamiento publicidad. Lago Agrio.

## **Fijación de Precios**

### ***Fijación de precios de servicios***

Los precios se establecerán en razón de una relación entre los servicios ofertados y los costos, haciendo énfasis al tamaño del domicilio, el tipo de espacio y mueble a recuperar y el tiempo que ocupe el personal en realizar el servicio.

El método utilizado para la estructuración de precios será el de costes, dicho método define que el precio debe cubrir con los gastos de producción, distribución y venta. Para establecer dicho método se define un porcentaje de beneficio en razón de la competencia del mercado y la satisfacción del cliente. El valor se establece con los costos directos o fijos e indirectos que son gastos generales de distribución y administración o costos variables.

Una vez establecidos los precios estándar del servicio, es relevante adaptarlo al tamaño del domicilio, por esta razón se establecen tres infraestructuras diferentes, así como se el espacio de oficina y demás servicios. Se establece la medida del espacio por las siguientes siglas:

- P = Pequeño
- M = Mediano
- G = Grande
- C = Espacio completo

Los precios fijos se establecerán reduciendo el 40% del valor estándar para infraestructura pequeña; 30% para la infraestructura mediana y el 20% para las infraestructuras pequeñas. A más de establecerse los precios fijos para cada tipo de infraestructura, se realizará un espacio de precio promocional en donde se reducirá el 10% con la finalidad de incorporar el servicio al mercado.

- Costes de reestructuración de muebles

Tabla 18 Costos de reestructuración de muebles

<b>Costos fijos</b>	<b>Valor</b>	<b>Costos Variables</b>	<b>Valor</b>
<b>Servicios Básicos</b>	113,000	Productos	5,00
<b>Renta</b>	300,00	Materia prima para el uso de Maquinaria	6,00
<b>Publicidad</b>	13,33	Equipos de seguridad	97,00
<b>Total</b>	426,33\$		108,00\$
<b>N° de Servicios</b>	14		14
<b>Total</b>	\$12,00		\$12,00



Tabla 19 Ficha Técnica de Costo de Servicio

## FICHA TÉCNICA DE COSTOS DE SERVICIO



## VALORES ESTÁNDAR DE COSTOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	22/02/2020		Servicio: Limpieza			
SERVICIO	MATERIALES	COSTOS FIJO	COSTES VARIABLES	INEFICACIAS 5%	MARGEN DE BENEFICIO	TOTAL
Limpieza de dormitorios	\$2,00	\$12,00	\$8,00	\$2,00	\$5,00	\$29,00
Limpieza de sala	\$1,00	\$12,00	\$8,00	\$2,00	\$3,00	\$26,00
Limpieza de cocina	\$4,00	\$12,00	\$8,00	\$2,00	\$5,00	\$31,00
Limpieza de baños	\$6,00	\$12,00	\$8,00	\$2,00	\$7,00	\$35,00
Abrillantamiento de pisos	\$3,00	\$12,00	\$8,00	\$2,00	\$5,00	\$30,00
Lavado de ventanas	\$5,00	\$12,00	\$6,00	\$2,00	\$5,00	\$30,00
Eliminación de plagas	\$7,00	\$12,00	\$10,00	\$2,00	\$15,00	\$46,00
Limpieza de patio	\$3,00	\$12,00	\$8,00	\$2,00	\$12,00	\$37,00
Lavado de cortinas	\$3,00	\$12,00	\$5,00	\$2,00	\$5,00	\$27,00
Lavada y aspirada de alfombras	\$5,00	\$12,00	\$4,00	\$2,00	\$8,00	\$31,00
Reestructuración de muebles	\$8,00	\$12,00	\$12,00	\$2,00	\$10,00	\$44,00
Desmanchada de muebles	\$8,00	\$12,00	\$6,00	\$2,00	\$10,00	\$38,00
Lavado de autos	\$4,00	\$12,00	\$4,00	\$2,00	\$5,00	\$27,00
Mantenimiento de jardinería	\$12,00	\$12,00	\$8,00	\$2,00	\$15,00	\$49,00
<b>TOTAL</b>	\$71,00	\$168,00	\$103,00	\$28,00	\$110,00	\$480,00

Tabla 20 Infraestructura pequeña



## ESTÁNDAR DE COSTOS

<b>TIPO DE VIVIENDA</b>	Infraestructura Pequeña	<b>Código:</b> 001		
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	18/02/2022	<b>Servicio:</b> Incluye productos.		
<b>SERVICIO</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>PRECIO “SERVILIMPIEZA”</b>	<b>PRECIO PROMOCIONAL</b>
Limpieza de dormitorios	P	Principal	\$17,40	\$15,66
Limpieza de sala	M	Principal	\$15,60	\$14,04
Limpieza de cocina	M	Principal	\$18,60	\$16,74
Limpieza de baños	P	Principal	\$21,00	\$18,90
Abrillantamiento de pisos	C	Principal	\$18,00	\$16,20
Lavado de ventanas	P	Adicional	\$18,00	\$16,20
Eliminación de plagas	P	Adicional	\$27,60	\$24,84
Limpieza de patio	A	Adicional	\$22,20	\$19,98
Total:			\$158,40	\$142,56

## FOTOGRAFÍA



- Uno o dos baños
- Dos dormitorios
- Una cocina pequeña
- Una sala
- Un comedor

Suelen ser departamentos o casas de un solo piso

Trujillo, J. (2022). Infraestructura mediana, Lago Agrio.

Tabla 21 Infraestructura Mediana.

		ESTÁNDAR DE COSTOS		
TIPO DE VIVIENDA	Infraestructura Mediana	Código: 002		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	18/02/2022	Servicio: Incluye productos.		
SERVICIO	MEDIDA	TIPO DE SERVICIO	PRECIO “SERVILIMPIEZA”	PRECIO PROMOCIONAL
Limpieza de dormitorios	M	Principal	\$20,30	\$18,27
Limpieza de sala	G	Principal	\$18,20	\$16,38
Limpieza de cocina	M	Principal	\$21,70	\$19,53
Limpieza de baños	M	Principal	\$24,50	\$22,05
Abrillantamiento de pisos	C	Principal	\$21,00	\$18,90
Lavado de ventanas	M	Adicional	\$21,00	\$18,90
Eliminación de plagas	M	Adicional	\$32,20	\$28,98
Limpieza de patio	M	Adicional	\$25,90	\$23,31
<b>TOTAL</b>			<b>\$184,80</b>	<b>\$166,32</b>
FOTOGRAFÍA				



- Dos o tres baños
- Tres dormitorios
- Una cocina grande
- Una sala
- Un comedor

Casa de uno dos pisos.

Trujillo, J. (2022). Infraestructura mediana, Lago Agrio.

Tabla 22 Infraestructura grande


		ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>TIPO DE VIVIENDA</b>	Infraestructura Grande	<b>Código: 003</b>		
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	18/02/2022	<b>Servicio: Incluye productos.</b>		
<b>SERVICIO</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>PRECIO "SERVILIMPIEZA"</b>	<b>PRECIO PROMOCIONAL</b>
Limpieza de dormitorios	M	Principal	\$23,20	\$20,88
Limpieza de sala	G	Principal	\$20,80	\$18,72
Limpieza de cocina	G	Principal	\$24,80	\$22,32
Limpieza de baños	M	Principal	\$28,00	\$25,20
Abrillantamiento de pisos	C	Principal	\$24,00	\$21,60
Lavado de ventanas	G	Adicional	\$24,00	\$21,60
Eliminación de plagas	M	Adicional	\$36,80	\$33,12
Limpieza de patio	G	Adicional	\$29,60	\$26,64
<b>TOTAL</b>			<b>\$211,20</b>	<b>\$190,08</b>
<b>FOTOGRAFÍA</b>				




- Cuatro o más baños
  - Cuatro o más dormitorios
  - Una cocina grande
  - Una o dos sala
  - Un comedor
  - Espacios adicionales
- Casa de dos o mas pisos.

Trujillo, J. (2022). Infraestructura Grande, Lago Agrio.

Tabla 23 Oficina

		ESTÁNDAR DE COSTOS		
TIPO DE VIVIENDA	Oficina	Código: 004		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	18/02/2022	Servicio: Incluye productos.		
SERVICIO	MEDIDA	TIPO DE SERVICIO	PRECIO "SERVILIMPIEZA"	PRECIO PROMOCIONAL
Limpieza de espacio	M	Principal	\$20,80	\$18,72
Limpieza de muebles	M	Principal	\$15,20	\$13,68
Limpieza de escritorios	M	Principal	\$15,20	\$13,68
Acondicionamiento de pisos	M	Principal	\$24,00	\$21,60
Abrillantamiento de pisos	M	Principal	\$24,00	\$21,60
<b>Total:</b>			<b>\$99,20</b>	<b>\$89,28</b>

**FOTOGRAFÍA**



Trujillo, J. (2022). Infraestructura de oficina, Lago Agrio.

Tabla 24 Servicios Individuales

		ESTÁNDAR DE COSTOS			
TIPO DE VIVIENDA	Muebles de Infraestructura	Código: 005			
FECHA	DE	18/02/2022	Servicio: Incluye productos.		
ACTUALIZACIÓN:					
SERVICIO	MEDIDA	TIPO	DE	PRECIO	PRECIO
		SERVICIO		“SERVILIMPIEZA”	PROMOCIONAL
Lavado de cortinas	M	Adicional		\$18,90	\$17,01
Lavado de ventanas y ventanales	M	Adicional		\$21,00	\$18,90
Lavada y aspirada de alfombras	M	Adicional		\$21,70	\$19,53
Reestructuración de muebles	M	Adicional		\$30,80	\$27,72
Desmanchada de muebles	M	Adicional		\$26,60	\$23,94
Lavado de autos	M	Adicional		\$18,90	\$17,01
Mantenimiento de jardinería	M	Adicional		\$34,30	\$30,87
<b>Total</b>				<b>\$172,20</b>	<b>\$154,98</b>
FOTOGRAFÍA					
					

Trujillo, J. (2022). Servicios Individuales. Lago Agrio.

## Implementación del negocio

### \* Arriendo de local.

Tabla 25 Arriendo de local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$300	\$1800	\$3600

Trujillo, J. (2022). Arriendo de local. Lago Agrio.

## Equipos industriales

Tabla 26 Equipos Industriales

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Aspiradoras	2	\$280.00	\$560.00
Hidro lavadoras	2	\$350.00	\$700.00
Abrillantadores/Pulidora	2	\$150.00	\$300.00
Lavadora y extractor de alfombra	2	\$1500.00	\$3000.00
Pulidoras	3	\$1132.00	\$2264.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$6.824.00</b>

Trujillos, J. (2022). Equipos industriales. Lago Agrio.

## Equipos de computación.

Tabla 27 Equipos de Computación

<b>EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
<b>Laptop HP Core</b>	3	\$575.00	\$1725.00
<b>Impresora EPSON</b>	2	\$235.00	\$470.00
<b>TOTAL</b>			\$2195.00

Rojas, J. (2020). Equipos de computación. Lago Agrio.

## Materiales.

Tabla 28 Materiales

<b>MATERIALES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
<b>Escobas</b>	8	\$2.40	\$19.20
<b>Recogedores</b>	8	\$1.50	\$12.00
<b>Trapeadores</b>	8	\$3.90	\$31.20
<b>Estantes</b>	2	\$2.00	\$4.00
<b>Bandejas de plásticos</b>	7	\$1.50	\$10.50
<b>Baldes</b>	10	\$2.99	\$29.90
<b>Cepillos</b>	8	\$0.50	\$4.00
<b>TOTAL</b>			\$110.80

Rojas, J. (2020). Materiales. Lago Agrio.



## Equipos industriales de seguridad.

Tabla 29 Equipos Industriales de Seguridad

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	2	\$18.00	\$36.00
Bomba de mano desinfectante	3	\$7.00	\$21.00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	10	\$2.00	\$40.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$97.00</b>

Trujillo, J. (2022). Equipos industriales de seguridad. Lago Agrio.

## Suministros de oficina.

Tabla 30 Suministros de Oficina

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	2	\$3.40	\$6.80
Grapadora	3	\$4.50	\$13.50
Grapas (caja)	3	\$1.15	\$3.45
Caja 3 resaltadores	3	\$1.80	\$5.40
Esferos BIC (rojo, azul, negro)	9	\$0.40	\$3.60
Perforadora	3	\$3.00	\$9.00
Libreta	2	\$0.57	\$1.14
Carpeta de cartón	20	\$0.22	\$4.40
Tijera	3	\$0.45	\$1.35
<b>TOTAL</b>			<b>48,64\$</b>

Trujillo, J. (2022). Suministros de oficina. Lago Agrio.

## Servicios básicos.

Tabla 31 Servicios Básicos

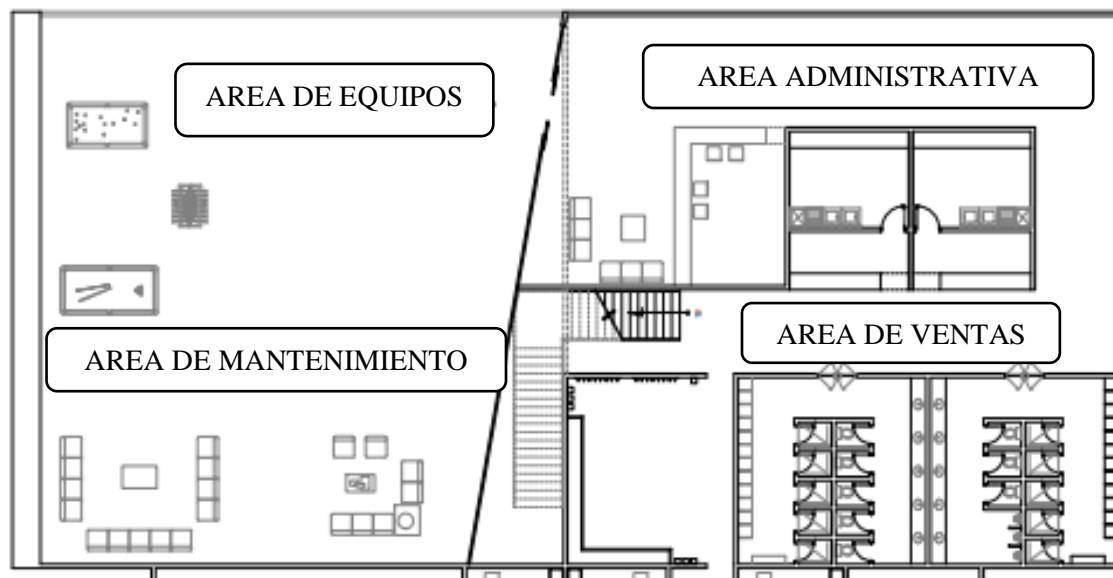
<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pago Mensual</b>
<b>Agua</b>	\$8.00
<b>Luz</b>	\$25.00
<b>Teléfono</b>	\$15.00
<b>Internet</b>	\$30.00
<b>TOTAL</b>	\$113.00
<b>TOTAL, ANUAL</b>	\$1356.00

Trujillo, J. (202). Servicios básicos. Lago Agrio.

## Estudio arquitectónico

El diseño establecido para el espacio en donde se ofertará el servicio consta de un espacio interno en donde se encontrará la oficina del área administrativa y el área de venta donde se encontrarán los productos de limpieza a ser ofertados, así como se realizarán las proformas del servicio a ofertar. En el espacio externo se establecerán los equipos industriales y se realizarán las limpiezas de vehículos, así como de los muebles y demás bienes materiales establecidos para reparación.

### Estructura interna del establecimiento.



Trujillo, J. (2022). Estructura del establecimiento. Lago Agrio.

## **PROCESO DERECHO EMPRESARIAL**

La formalidad de la empresa implica estructurarla como una sociedad civil y comercial con la finalidad de establecer los tramites y permisos pertinentes para el manejo legal y contable de la misma, considerando aquello se establecen los siguientes requisitos de constitución (Asamblea Nacional, 2017).

### **Registro Mercantil**

Se llevará el proceso de inscripción dentro del Registro Mercantil del Cantón Lago Agrio, dentro de la misma se establecerá (Dirección Nacional de Registros Públicos, 2022):

3. Tres copias certificadas de la escritura pública de constitución realizada en la notaría del Cantón Lago Agrio
4. Copia certificada de la aprobación del juez de lo civil con respecto a la constitución de la sociedad.
5. Domicilio
6. Certificado de cumplimiento tributario
7. Copia de cedula de ciudadanía
8. Certificados de votación

### **Permisos para el funcionamiento**

#### **Servicio de Rentas Internas / SRI**

Creada como una institución independiente en la definición de políticas y la estrategia de gestión permite gestionarla de forma equilibrada, transparente y decidida. Tomar decisiones y aplicar sus políticas y legislación de forma transparente afluente. El RUC se obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI) y será la identificación de la empresa y se utilizará para controlar el impuesto sobre la renta anual, como la declaración de retenciones en origen e impuesto al valor agregado en origen, así como otros impuestos, esta identidad digital es esencial para el funcionamiento normal de la empresa (Servicio de Rentas Internas SRI , 2022) .

Los requerimientos obligatorios para la inscripción son los siguientes:

1. Presentar cualquier documento certificando el domicilio donde se realiza.  
Escrituras de constitución
2. Nombramiento del Representante Legal.
3. Contrato del arrendamiento del local.
4. Recibo de un servicio básico donde certifique la dirección del domicilio de la empresa.
5. Cédula de identidad del Representante Legal.
6. Presentación de los formularios 101A y 101B

### **Patente Municipal**

Los requisitos necesarios para la obtención de la Licencia Metropolitana de Funcionamiento o patente municipal son los siguientes (Gobierno Autonomo del Cantón Sucumbios, 2021):

- a) Formulario Único de Licencia Metropolitana de Funcionamiento.
- b) Copia del RUC.
- c) Copia de la Cédula de Identidad del Representante Legal.
- d) Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal.
- e) Informe de Compatibilidad de uso de suelo.
- f) Copia de Escritura de Constitución (primera vez).
- g) Requisitos adicionales para los establecimientos que deseen colocar publicidad exterior: Autorización notariada del dueño del predio (en caso de no ser local propio)
- h) En caso de propiedad horizontal: Autorización notariada de la Asamblea de Copropietarios o del Administrador como representante legal.
- i) Dimensiones y fotografía de la fachada del local (Establecimientos con publicidad existente).
- j) Dimensiones y bosquejo de cómo quedará la publicidad nueva.

### **Régimen Laboral Aplicado**

Se rige bajo lo establecido dentro del Código de Trabajo el mismo que le otorga la calidad de empleador bajo la figura de representante de la empresa. El tipo de contrato empleado se debe manejar bajo la modalidad de Empleado privado o particular establecido en el art. 305 y considerando el acuerdo ministerial nro. Mdt-2020-222 que establece los contratos para las personas que se encuentran en la generación de empleo y la formalización del trabajo, ya que según el art. 44 de la Ley Orgánica de Emprendimiento y Gestión usted se hace parte de un régimen especial para contratar y tiene ciertos beneficios que permitirán el crecimiento progresivo de su empresa. A más de legalizar su empresa hay que realizar una previa inscripción en el Registro Nacional de Emprendimiento (RNE) para poder suscribir los contratos, así como las demás formalidades.

### **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)**

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, 2022).

- Ingresar a la página web del IESS [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec).
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

## **PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL**

### **Objetivo de área**

La temática de impacto en la actualidad a cogido muchas más fuerzas sobre todo por la actuación en caso de darse, ya que son considerados inesperados y las consecuencias son inestabilidad de manera directa a la zona afectada. Estos riesgos no pueden ser prevenidos por el hombre, sin embargo, se puede prevenir el daño o la cantidad de elementos afectados.

La clasificación establecida previamente está estructurada en base a los eventos considerados de mayor riesgo para Serví-Limpieza. en razón de la zona geográfica en la que se encuentra establecida y al tipo de trabajo que se realiza dentro de las instalaciones. Las condiciones de exposición a procesos naturales extraordinarios como lo son la sismicidad, los fenómenos atmosféricos y la degradación ambiental aunada a la vulnerabilidad de la sociedad evitando el desarrollo económico, social y cultural.

### **Impacto ambiental**

Se encuentra dividido por áreas que permiten otorgar un servicio eficaz en virtud de las necesidades de sus clientes, dentro de estas y con mayor impacto la limpieza puesto que interactúa directamente con el cuidado del bien material del cliente, sin embargo, por el mismo servicio que se ofrece se encuentra en un acercamiento constante con aceites y materiales rocosos, gases, entre otros líquidos que pueden ocasionar un daño al ambiente natural u ocasionar riesgos de tipo antrópico. Por otro lado, y teniendo en cuenta lo inesperado de las amenazas naturales se prioriza establecer en virtud a lo establecido en la Gestión de Riesgo Políticas locales, objetivos estratégicos, estrategias de articulación, gestión de programas y proyectos, el fortalecimiento el incremento de la resiliencia en la sociedad.

## **Identificación de posibles impactos Ambientales**

### ***Naturales***

#### **Biológicas**

Dentro de esta le damos relevancia a las epidemias que pueden iniciar desde un área o por un solo individuo y ser de rápida propagación o considerarse contagiosa en un tiempo determinado. Por otro lado, las plagas que pueden ocasionar alteraciones fisiológicas e interfieren en las actividades del individuo.

#### **Geológicas**

Enmarcado a los diferentes procesos que se puedan originar como: la subsidencia o hundimiento, en donde se da la baja de una superficie por el exceso de peso en el mismo o por movimiento de las placas tectónicas. Los sismos y movimientos de la tierra también son prioritarios de atención en virtud de lo antes sucedido.

#### **Hidrometeoro lógicas**

En virtud de la situación geográfica y los efectos que pueden traer las frecuentes y fuertes lluvias en la Amazonia se tiene en cuenta la existencia del desbordamiento de ríos o esteros debido a exceso de sedimentos o basura acumulada que taponan la circulación de los mismos, por otro lado, se puede dar la formación de tormentas eléctricas.

### ***Antrópicas***

#### **Tecnológicas**

En virtud del uso del manejo eléctrico y de líquidos o aceites se debe tener en cuenta la provocación de: Derrames químicos, explosiones, fuga de gases o incendios estructurales por el mal uso de los artefactos antes mencionados.



### **Degradación Ambiental**

Este es generado directamente por las pequeñas acciones u omisiones de los individuos que provocan la degeneración ambiental pudiendo generar un daño irreversible en la misma.

### **Cambio Climático**

Teniendo en cuenta el daño ambiental y todo lo que este acarrea se pone en lugar la formación de lluvias intensas e imparable o las altas temperaturas.

### **Medidas para contrarrestar los impactos encontrados**

Se cumplirá con la legislación nacional aplicable y vigente sobre conservación y protección del ambiente. Por lo cual la empresa:

- a) Provee condiciones de trabajo seguras, saludables y ambientalmente sustentables.
- b) Evita cualquier tipo de contaminación e impacto adverso sobre el ambiente y las comunidades de su área de influencia.
- c) Monitorear periódicamente aquellas emisiones gaseosas, líquidas y sólidas.
- d) Realiza limpieza periódica de las diferentes áreas de trabajo
- e) Realiza el debido proceso de las 3R (Recicla-Reúsa-Reutiliza) Teniendo en cuenta los días de recolección que maneja el municipio.
- f) No realiza la quema de plásticos desechables.

Definir acciones de gestión de riesgo orientado en base a los probables impactos sociales, económicos y ambientales debidos a cada amenaza.

- Ubicación de espacios considerados "zonas seguras"
- Considerar obras de control sobre determinados fenómenos naturales que lo permitan, tales como: limpieza, orden, ubicación y reubicación
- Implementar obras de reforzamiento de los componentes de mayor vulnerabilidad frente a las amenazas que están expuestas

- Disponer de un instructivo para la capacitación al personal responsable de la aplicación de medidas sancionatorias.

### **Impacto Social**

Reconocer todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. De esta manera se logra ejercer el control necesario en las actividades y las condiciones de trabajo, puesto que la información recabada evitará accidentes posteriores con el fin de buscar soluciones óptimas y enfocado en los agravantes para que puedan ser prevenidos.

Con el fin de identificar cada uno de los factores de riesgo que puedan afectar la salud y seguridad de los trabajadores, la investigación que se realiza hace un estudio minucioso de cada una de las actividades, implementos y demás que estén involucrados teniendo en cuenta que por medio de esto también se garantiza la seguridad de los clientes.

El método utilizado es el de William T. Fine que permite calcular el grado de riesgo a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de Peligrosidad} = \text{Consecuencias} \times \text{Exposición} \times \text{Probabilidad}$$

De esta manera se pretende conocer la existencia de los factores que pueden ocasionar daño a los trabajadores, por lo cual se iniciara con una identificación.

## Identificación de Riesgo

Tabla 32 Identificación de Riesgo

### Por Accidentes

1	Fracturas – Lesiones o laceraciones
2	Caídas en sus diferentes niveles – Pisadas
3	Golpes
4	Quemaduras
6	Intoxicaciones
7	Pisar objetos corta punzantes
<b>Por enfermedad profesional</b>	
8	Exposición a contaminantes
9	Afectación de la audición
10	Esfuerzo Físico
11	Mala manipulación de herramientas
12	Esfuerzo visual
<b>Fuera del Área de Trabajo</b>	
13	Violencia o delincuencia
14	Contaminación
15	Exposición al sol

## Generación de fuentes de trabajo

Los recursos humanos son fundamentales dentro de una empresa ya que de esta depende el funcionamiento de los recursos de la misma dándole optimización al trabajo, sin embargo, la generación de empleo se podría visualizar con el crecimiento de la empresa, esto implica pasar de ser una micro empresa (1-10 empleados) a una empresa pequeña (11- 50 empleados)

## **Igualdad de Género**

La igualdad de género pasó del plano privado al dominio público y al ámbito de responsabilidad de los Estados, en gran medida debido al labor de base de las organizaciones y movimientos en todo el mundo. Gracias a este se puso al descubierto el hecho de que la violencia sobre todo contra la mujer no solo es el resultado de la falta de ética personal u ocasional de un grupo de individuos dentro de la sociedad, sino que está más bien profundamente arraigada en las relaciones estructurales de desigualdad entre el hombre y la mujer. La Constitución del Ecuador refleja en el Art.11 Lit.2. que “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades”. Dentro del mismo se establece que “El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”. Con apego a ello se puede mencionar que nuestra empresa aplica la igualdad de género, puesto que no es una interferencia para laborar.

Tabla 33 División de trabajo por genero

<b>AREAS DE TRABAJO</b>	<b>GENERO</b>
<b>Administración</b>	<b>Hombre – Mujer</b>
<b>Limpieza</b>	<b>Hombre – Mujer</b>
<b>Ventas</b>	<b>Hombre – Mujer</b>

## PROCESO FINANCIERO

### Introducción

Se hace un detalle de la factibilidad financiera de la empresa por medio de la información referente al capital efectivo y todos los créditos de financiamiento para desarrollar el proceso. Se realizará un estudio que establezca la viabilidad existente entre los ingresos y egresos con la finalidad de afianzar la rentabilidad de la empresa Servi-Limpieza.

### Activos Fijos

Se establecen como los recursos económicos que le pertenecen a la empresa, esta puede ser tangible o intangible. La finalidad de esta es que beneficien las operaciones que vayan a ser realizadas por tal razón se establece el costo del artículo, así como el de su funcionamiento (Montoya & Rodriguez, 2008). El valor establecido de activos fijos se calcula posterior al tratamiento contable en un valor de

Tabla 34. Activos Fijos.

ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Equipos de computación	\$2.195,00
Vehículo	0
Equipos Ind./ seguridad	\$ 6921,00
Muebles	0
<b>Total</b>	<b>\$ 9116,00</b>

## Activos diferidos

Son aquellas inversiones que se utilizan para la estructuración de la empresa. Se caracterizan por generar beneficios para varios periodos, se le da prioridad a aquellos que efectúan la organización e instalación de la empresa de manera formal (Banca de Desarrollo Nacional Financiera, 2004). En el presente caso es preferente constituir una empresa de Sociedad Civil y Comercial puesto que los gastos legales y demás documentación no generan valores excesivos tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Tabla 35. Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Inscripción Compañía (SAS)	\$0
Gastos de Constitución	\$350
Permisos funcionamiento	\$200,00
Patentes municipales	\$100,00
<b>Total</b>	<b>\$650,00</b>

## Capital de trabajo

Son aquellos recursos financieros utilizados para que el proyecto empresarial sea ejecutado. Dentro de este se toma en consideración el financiamiento de requerimientos físicos para cumplir las necesidades del mercado, así como el de servicios básicos y gastos relevantes.

Para realizar mencionado cálculo se establece un análisis de los gastos generados dentro del mes los mismos que en los primeros meses serán cubiertos por el capital de trabajo que se posee. La finalidad es que se establezca un valor que posteriormente se deberá compensar con el crecimiento de la empresa.

En lo que concierne al establecimiento, mensualmente se tiene un costo de materiales para la limpieza \$110,80; servicios básicos (agua, luz, teléfono, internet) el

valor de \$113,00; de sueldos y salarios de \$2.949,55 y los gastos de publicidad de \$160,00; gastos financieros \$ 4200,00 dando un total de capital de trabajo de un año de \$ 47419,44.

Tabla 36. Capital de trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
<b>Sueldos</b>	\$35394,00
Servicios básicos	\$1356,00
<b>Material de oficina</b>	\$48,64
Material de limpieza	\$110,80
<b>Alquiler de local</b>	\$3600,00
Publicidad	\$ 160,00
<b>Adquisición de material de trabajo</b>	\$2550,00
Gastos financieros	\$4200,00
<b>Total</b>	<b>\$47419,44</b>

La inversión total son todos los gastos que se efectúan, teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo para 12 meses de la empresa es de \$57.185,44.

Tabla 37. Detalles de inversión

<b>TOTAL, DE INVERSIÓN</b>	
<b>Total, Activos Fijos</b>	\$9.116,00
<b>Total, Activos Diferidos</b>	\$ 650,00
<b>Total, Capital de Trabajo</b>	\$47.419,44
<b>Total</b>	<b>\$57.185,44</b>

## Sueldos

El derecho al trabajador incluye una remuneración justa y la protección de los derechos de seguridad social, por tal razón se estructura la tabla de remuneración considerando los porcentajes de ley.

Tabla 38. Sueldos.

CARGOS	Nro.	Sueldo Total	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Aporte IESS Patronal (11,15%)	Aporte IESS Personal (9,45%)	Costo Mensual USD	Costo Anual USD
<b>Dirección gerencial</b>	1	\$1000,00	\$83,33	\$35,42	\$111,50	\$94,50	\$1.230,25	\$14.763,00
<b>Secretaría</b>	1	\$425,00	\$35,42	\$35,42	\$47,39	\$40,16	\$543,23	\$6.518,76
<b>Ventas</b>	1	\$425,00	\$35,42	\$35,42	\$47,39	\$40,16	\$543,23	\$6.518,76
<b>Servicio de limpieza</b>	4	\$500,00	\$41,67	\$35,42	\$55,75	\$47,25	\$632,84	\$7.594,08
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>\$2.350,00</b>	<b>\$195,84</b>	<b>\$141,68</b>	<b>\$262,03</b>	<b>\$222,07</b>	<b>\$2.949,55</b>	<b>\$35.394,60</b>

El aporte al IEEES personal se estructura, sin embargo, este es cancelado por el afiliado por medio de su sueldo. El total de sueldo a pagar incluido todos los beneficios legales es de \$35.394,60 anual.

### Depreciación activos fijos.

Se considera como un costo auto generado que no implica la salida de dinero, pero que afecta al costo del producto en razón de su uso. La realizada para los activos fijos se enfoca en los porcentajes aplicados por las leyes vigentes, por tal razón se establece un valor en razón de los bienes, considerando:



1. Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcas y similares 5% anual.
2. Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
3. Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
4. Equipos de cómputo y software 33,33% anual

Tabla 39 Depreciación activos fijos

**DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS**

		<b>% DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
<b>Equipos Industriales</b>	\$6.921	10%	682,4
<b>Equipos de Computación</b>	\$2.195	33%	\$724,35
<b>Vehículos</b>	0	10%	\$0
<b>TOTAL, DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS</b>			<b>\$1.423,69</b>

**Amortizaciones**

Se aplica como medio para financiar la constitución de la empresa, el mismo que debe recuperarse en un plazo determinado establecido por la empresa. En el caso del establecimiento se estructura el 20% que calculando a los valores previamente establecidos equivale a 130\$

Tabla 40. Porcentaje Amortización

**AMORTIZACIONES**

<b>PORCENTAJE AMORTIZACIÓN</b>			
<b>Gastos de Constitución de la empresa</b>	\$650,00	20%	\$130,00

### Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de \$30.000 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14%.

Tabla 41. Amortización

**TABLA DE AMORTIZACIÓN**

<b>MONTO</b>	\$30.000			
<b>TASA</b>	14%			
<b>PLAZO</b>	5			
<b>PERIODO</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>PAGO INTERES</b>	<b>PAGO CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
<b>0</b>	-	-	-	\$30.000,00
<b>1</b>	8564,40	\$4.200,00	\$4.355,80	\$25,644.20
<b>2</b>	8564,40	\$3.508,37	\$5.056,03	\$20,588.17
<b>3</b>	8564,40	\$2.695,59	\$5.868,81	\$14,719.36
<b>4</b>	8564,40	\$1.752,17	\$6.812,23	\$8,514.40
<b>5</b>	8564,40	\$657,06	\$7.907,13	0,00

### Estructura capital

La búsqueda de la estructura del capital se enfoca en el equilibrio del financiamiento, por esta razón se establecen jerarquías considerando su uso y disponibilidad, en primer lugar, el financiamiento interno o propio y luego el externo o financiero aplicado por medio de la búsqueda de menor interés, con pagos a largo plazo (Mejía, 2013). Para la empresa es de \$57185,44 y un TMAR del 13,5%.

Tabla 42. Estructura de capital.

**ESTRUCTURA DE CAPITAL**

		<b>Estructura</b>	<b>Costo</b>	<b>TD</b>	
<b>Capital Propio</b>	\$27185,44	48%	12%	6,2%	
<b>Capital Financiero</b>	\$30,000	52%	14%	7,3%	
<b>Total</b>	\$57185,44	100%		<b>13,5%</b>	<b>TMAR</b>

### Punto de equilibrio

Se establecen como aquellos valores fijos que tendrá la empresa, la finalidad es determinar la totalidad de gastos que se debe cubrir de manera permanente. Estos valores son intervinientes puestos que pueden cambiar en el futuro, sin embargo, se hace una estimación para determinar el máximo nivel operacional de la empresa. El valor se calculó con los valores de arriendo, sueldos y servicios básicos divididos para los 12 meses, el valor total mensual es de \$3.362,55.

Tabla 43. Costos fijos

<b>COSTOS FIJOS</b>	
<b>Arriendo</b>	\$300
<b>Sueldos</b>	\$2.949,55
<b>Servicios Básicos</b>	\$113
<b>Total</b>	\$3.362,55

El margen de contribución es el resultado de restar los costes variables al precio de venta, en este no se consideran los costos fijos. Para determinar el valor de ganancia dentro de la empresa Servi-Limpieza se calculó la reestructuración de un mueble, el mismo que es un servicio individual y característica de la empresa. Entonces el valor de reparación es de 35\$, el valor del casto se establece en los 18\$ por lo que la contribución a la empresa sería de 17\$

Tabla 44. Margen de contribución

<b>Precio</b>	<b>\$35</b>	
<b>Costo</b>	\$18	
<b>Ganancia</b>	\$17	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Estructurar el punto de equilibrio de forma objetiva y apegara a la realidad socio comercial de la empresa permite tener un margen de las ventas necesarias para cubrir con los costos y demas gastos hasta estabilizar la ganancia en razón del valor invertido. Una vez que se logre el equilibrio y se determine la viabilidad de la empresa se podrá definir su rentabilidad y por ende los valores de ganancia.

En la tabla 39, se puede observar que se debera realizar 325 reestructuraciones de muebles mensuales, es decir 11 reestructuraciones diarias para que el negocio tenga su punto de equilibrio y no se gane ni se pierda y en la tabla 40 se puede observar que las ventas proyectadas para que exista una ganancia sera de 600 reestructuraciones.

Tabla 45. Punto de equilibrio

	<b>NÚMERO</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VENTA</b>	198	\$35	\$6922.80
<b>COSTO</b>	198	\$18	\$3560.30
<b>GASTO</b>			3362.50
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			<b>0</b>

Tabla 46. Ventas /costos

**VENTAS PROYECTADAS**

<b>NÚMERO</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL</b>	
<b>390</b>	\$13650	\$163800	<b>VENTAS</b>
<b>390</b>	\$7020	\$84240	<b>COSTO</b>

**Costo de ventas**

El costo de venta se basa en un periodo de cinco años, se analizarán las ventas proyectadas para conocer los valores desde el primer año. La tabla N47 es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 3.01% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$21.124,75 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$26.240,66

Tabla 47. Costo de ventas

	0	1	2	3	4	5
<b>VENTAS</b>						
		\$163.800,00	\$168.730,38	\$173.809,16	\$179.040,82	\$184.429,95
<b>COSTO DE VENTAS</b>						
		\$84.240,00	\$86.775,62	\$89.387,57	\$92.078,14	\$94.849,69
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>						
		\$79.560,00	\$81.954,76	\$84.421,59	\$86.962,68	\$89.580,26
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>						
		\$35.394,00	\$36.459,36	\$37.556,79	\$38.687,25	\$39.851,73
<b>SERVICIOS BÁSICO</b>						
		\$1.356,00	\$1.396,82	\$1.438,86	\$1.482,17	\$1.526,78
<b>MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA</b>						
		\$159,44	\$164,24	\$169,18	\$174,28	\$179,52
<b>ALQUILER</b>						
		\$3.600,00	\$3.708,36	\$3.819,98	\$3.934,96	\$4.053,41
<b>PUBLICIDAD</b>						
		\$160,00	\$164,82	\$169,78	\$174,89	\$180,15
<b>DEPRECIACIONES</b>						
		\$1.423,69	\$1.423,69	\$1.423,69	\$1.423,69	\$1.423,69
<b>AMORTIZACIONES</b>						
		\$130,00	\$130,00	\$130,00	\$130,00	\$130,00
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>						
		\$37.336,87	\$38.507,48	\$39.713,32	\$40.955,45	\$42.234,98
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>						
		\$4.200,00	\$4.752,81	\$3.787,02	\$2.686,01	\$1.430,87
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>						
		\$33.136,87	\$33.754,66	\$35.926,30	\$38.269,44	\$40.804,11
<b>BASE IMPOSITIVA</b>						
		\$12.012,12	\$12.236,07	\$13.023,28	\$13.872,67	\$14.791,49
<b>UTILIDAD NETA</b>						
		\$21.124,75	\$21.518,60	\$22.903,02	\$24.396,77	\$26.012,62

## Flujo de Caja

La implementación de un modelo de flujo de caja permite establecer un análisis de las operaciones de ingresos y egresos de forma detallada dentro de un periodo de tiempo. La finalidad es establecer una organización financiera, así como el control de los factores económicos de la empresa dependiendo de la actividad realizada (Rodríguez, 2016). Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$18.139,94, mientras que para el 5 año esta aumentará a \$20.129,00.

Tabla 48. Flujo de caja

## Cálculo del TIR y el VAN

	0	1	2	3	4	5
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		\$37.336,87	\$38.507,48	\$39.713,32	\$40.955,45	\$42.234,98
<b>DEPRECIACION</b>		\$1.423,69	\$1.423,69	\$1.423,69	\$1.423,69	\$1.423,69
<b>AMORTIZACION</b>		\$130,00	\$130,00	\$130,00	\$130,00	\$130,00
<b>- BASE IMPOSITIVA</b>		\$12.012,12	\$12.666,79	\$13.366,48	\$14.116,09	\$14.921,16
<b>- GASTOS FINANCIEROS</b>		\$4.200,00	\$3.564,61	\$2.840,26	\$2.014,51	\$1.073,15
<b>- PAGO CAPITAL</b>		\$4.538,51	\$5.173,90	\$5.898,24	\$6.724,00	\$7.665,36
<b>+ VALOR DE SALVAMENTO</b>						\$0,00
<b>+ CAPITAL DE TRABAJO</b>						\$0,00
<b>- REPOSICION DE ACTIVOS</b>				\$0,00		
<b>= FLUJO NETO DE CAJA</b>	-\$57.198,44	\$18.139,93	\$18.655,87	\$19.162,02	\$19.654,54	\$20.129,00

Para finalizar el análisis financiero el último paso que es el del cálculo del VAN y el TIR que consiste en:

### *VAN (Valor Actual Neto)*

Es aquel indicador de los flujos de efectivo netos de una propuesta, es decir se calcula a través de la diferencia entre la caja anual como ingresos y egresos periódicos con las expectativas de rentabilidad futuras. Cuando este valor es mayor o igual a cero el proyecto se acepta y cuando no se establece que no cubre las expectativas (Mete, 2014) . En el presente el VAN es bueno

cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$ 9.904, 51; por lo tanto, el negocio es factible.

### ***TIR (Tasa Interna de Retorno)***

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es un método por el cual se logra determinar el rendimiento generado por los valores invertidos en el proyecto. Su enfoque es calcular los flujos efectivos del dinero invertido. Se utiliza en el cálculo del valor actual neto que hace sea igual a cero.

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 19,64% que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 6,12% con el TMAR.

Tabla 49. VAN/ TIR

#### **CALCULO DEL TIR Y EL VAN**

VAN	9.904,51
TIR	19,64%
TMAR	13,52%



## CAPÍTULO FINAL

### Conclusiones

La finalidad del Plan de Negocio es demostrar la viabilidad que tiene una empresa para la constitución e implementación de la misma dentro de un área geográfica. El presente “Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa enfocada en la prestación de servicio de limpieza en la ciudad de Lago Agrio” concluye dando respuesta a la eficacia que tendría la implementación de dichos servicios dentro de la ciudad de Lago Agrio. Como fundamento se enuncian los siguientes argumentos:

1. El diagnóstico situacional se establece en razón de la necesidad social existente. En los últimos años el rol del hombre y la mujer se han enfocado en el crecimiento económico por medio de la incursión en mejores puestos del ámbito laboral. Aquello limita el tiempo para realizar aseo lo que genera la necesidad de un servicio que cumpla con el cuidado de dichos espacios, incluyendo la necesidad de cuidado de espacios o muebles icónicos en ciertas viviendas.
2. El mercado potencial se estructuró por la inexistencia de una empresa dedicada a la limpieza de hogares u oficinas dentro de la ciudad de Lago Agrio. Los resultados obtenidos en las encuestas determinan la necesidad de los ciudadanos, así como la preferencia de los mismos al servicio. Al ser hogares de clase social media alta se puede observar que existe la capacidad socioeconómica para adquirir el servicio.
3. La instalación física se establece dentro de una zona de negocios comerciales lo que permite el reconocimiento de la empresa por los ciudadanos, así como el desarrollo de la misma. En cuanto a su estructura se establece espacios para cada una de las áreas implementadas con la finalidad de que exista correcta distribución, así como que se generen implementos de seguridad laboral relevantes para los diferentes trabajos ejecutados por los empleadores.
4. La formalidad de la empresa se establece en razón de la facilidad de manejo, así como cumplimientos de las disposiciones legales, por tal razón se genera

una sociedad civil comercial la misma que cumple con exigencias contables básicas, así como con derechos laborales y comerciales para su desarrollo.

5. La fiabilidad del financiamiento se refleja por medio del resultado positivo que se obtendría de la inversión. Por ello es que el valor obtenido del TIR demuestra la rentabilidad del proyecto. Por otro lado, se toma en consideración la rentabilidad en cuanto a la existencia de demanda dentro del mercado que adquieran el servicio, así como los productos de limpieza que se pretende implementar.
6. Una vez considerada la existencia de demanda, se considera la implementación de personal capacitado en limpieza con la finalidad de que el manejo de maquinaria de limpieza pueda ser innovador en razón de las necesidades del cliente. La innovación, así como el constante crecimiento empresarial son factores que cumple la empresa siempre que se la implemente con objetividad y cumpliendo los lineamientos planteados.


## **Recomendaciones**

La finalidad de los planes de negocio involucra que se reconozca la eficacia que la empresa tendrá una vez que se ejecute, para esto se deben analizar los puntos previamente estructurados, sin embargo, hay datos extras que deben considerarse para que genere mayor rentabilidad la empresa. Por ello se vuelve pertinente reconocer:

- Las estrategias de publicidad y las diferentes promociones o descuentos deberán implementar el servicio dentro del mercado de manera eficiente, así como segmentar mayor espacio geográfico.
- La empresa deberá localizarse en una zona central de la ciudad. De esta forma se genera mayor oportunidad de concurrencia lo que permite el crecimiento de la empresa.
- Se debe considerar encontrar un espacio propio para ubicar la empresa con la finalidad de disminuir gastos empresariales.
- La innovación es uno de los objetivos planteados en la empresa. A corto plazo se deberá adquirir equipos e insumos adecuados para la eficacia de la misma. Aquella innovación debe involucrar la implementación de servicios de limpieza de mayor versatilidad.
- Se debe aplicar un control financiero tecnológico, aquello permite dirigir los recursos financieros de manera adecuada evitando pérdidas económicas o gastos innecesarios.

## Anexos

Ilustración 24 Encuesta



**ENCUESTA**

Cabe recalcar que es de carácter anónimo, esperando que la información emitida sea veraz puesto que será utilizada para recopilar datos para una investigación con la finalidad de visualizar la viabilidad de una empresa de limpieza.

1. ¿De los siguientes servicios de limpieza cuál adquiriría?
  - a. Limpieza básica de la vivienda
  - b. Limpieza profunda de la vivienda
  - c. Recomposición de bienes muebles
  - d. Desmanchar muebles de sala y demás
  - e. La integralidad de limpieza y productos
2. ¿Quién realiza la limpieza y desinfección del hogar?
  - a. Madre/padre
  - b. Hijos
  - c. Empleada doméstica
  - d. Trabajo en conjunto
3. ¿El tiempo que le dedica al aseo del hogar permite realizar una limpieza íntegra?
  - a) Si
  - b) No
  - c) A veces
4. ¿Su lugar de trabajo cumple con ser un ambiente limpio y desinfectado?
  - a. Si
  - b. No
  - c. Regularmente
5. ¿La pandemia por COVID-19 ha hecho que tenga más cuidado en la desinfección de los espacios en los que habita?
  - a. Si
  - b. No
6. ¿Ha adquirido o escuchado sobre los servicios de limpieza y desinfección de espacios?
  - a. Si
  - b. No
7. Si existiera una forma de recuperar un mueble, escritorio o artefacto que se haya deteriorado con el tiempo, ¿Lo haría?
  - a. Si
  - b. No
8. ¿Solicitaría los servicios de limpieza y desinfección para su hogar?
  - a. Si
  - b. No
9. ¿De qué forma usted visualiza información publicitaria?
  - a. Televisión – Radio
  - b. Redes sociales
  - c. Prensa escrita
  - d. Infografías
10. De adquirir el servicio ¿Con que frecuencia sería?
  - a. Una vez a la semana
  - b. Una vez cada 15 días
  - c. Una vez al mes

## Referencias

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Montecristi: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2012). *Código de Trabajo*. Quito: Lexis. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley de Compañías*. Quito: Lexis. Obtenido de [https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley\\_de\\_companias.pdf](https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf)
- Banca de Desarrollo Nacional Financiera. (2004). *Fundamento de negocio*. México: Nafinsa. Obtenido de [https://www.nafin.com/portalfn/files/secciones/capacitacion\\_asitencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Contabilidad/contabilidad1\\_2.pdf](https://www.nafin.com/portalfn/files/secciones/capacitacion_asitencia/pdf/Fundamentos%20de%20negocio/Contabilidad/contabilidad1_2.pdf)
- Dirección Nacional de Registros Públicos. (21 de Marzo de 2022). *Dirección Nacional de Registros Públicos*. Obtenido de <https://www.registropublicos.gob.ec/#>
- Gobierno Autonomo del Cantón Sucumbios. (16 de Junio de 2021). *Tramites de la Emisión de Patentes*. Obtenido de <https://www.gob.ec/gadmc-sucumbios/tramites/emision-patente-municipal>
- Hernández, J. (2015). *Valor del Cliente y Predicción del Abandono en empresas de Servicios*. Sevilla. Obtenido de <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2119/hernandez-buades-tesis15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (21 de Marzo de 2022). *Registro de Nuevo Empleador*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/empleador/registro-de-empleador>

Mejía, A. (2013). La estructura del capital. *Finanzas y Política Económica*, 141-160. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v5n2/v5n2a08.pdf>

Mete, M. (2014). Valor Actual Neto y Tasa de Retorno. *Fides et Ratio*, 67-85. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v7n7/v7n7_a06.pdf)

Montoya, A., & Rodriguez, D. (2008). *Los activos fijos: Un factor fundamental para las entidades*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Rodríguez, J. (2016). Flujo de caja. *Panorama*, 04-12.

Servicio de Rentas Internas SRI . (21 de Marzo de 2022). *Inscripciones del RUC en sociedades*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/inscripcion-del-ruc-de-sociedades>