



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de limpieza y desinfección en la parroquia Guayacán en la ciudad de Quevedo.”

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

AUTOR:

Betty Elisabeth Aldaz Arroba

TUTOR:

Econ. Byron Báez

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres pues sin ellos no lo habría logrado. Ellos me han forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Y a pesar que no están junto a mí, siempre los tengo en mi mente y corazón.

A mi hermana que ha estado apoyándome en toda mi carrera y con sus palabras de aliento me ha ayudado a perseverar en este largo camino.

También la dedico a mi amado hijo Ariel quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en mis estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

A Dios por concederme lo mejor de mi familia y guiarme en mi vida.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes.

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron en mi vida.

Agradezco a mi Tutor del trabajo de fin de carrera Econ. Byron Báez quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI.

Mi agradecimiento a todos, mi familia, mis amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto

AUTORIA

Yo, **BETTY ELISABETH ALDAZ ARROBA** autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Betty Elisabeth Aldaz Arroba

D.M. Quito 05 de marzo de 2022

Eco. Byron Báez
Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que 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.

Eco. Byron Báez

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

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

PRIMERA: El **Eco. Byron Báez** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. **Betty Elisabeth Aldaz Arroba** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. **Betty Elisabeth Aldaz Arroba** realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de limpieza y desinfección en la parroquia Guayacán en la ciudad de Quevedo.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **Eco. Byron Báez**

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

TERCERA: Los comparecientes, **Eco. Byron Báez** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. **Betty Elisabeth Aldaz Arroba**, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de limpieza y desinfección en la parroquia Guayacán en la ciudad de Quevedo”**, 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.

Eco. Byron Baez

Betty Elisabeth Aldaz Arroba

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
AUTORIA.....	IV
CERTIFICACIÓN	V
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XIV
1. RESUMEN	1
1.1. Naturaleza del Proyecto.....	1
1.2. Marketing	2
1.3. Administración, producción o servicio.....	3
1.4. Contabilidad y Finanzas	3
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	4
2.1. Creación de la empresa.....	4
2.2. Descripción de la empresa.....	4
2.2.1. Importancia.	4
2.2.2. Características.	5
2.2.3. Actividad.....	5
2.3. Tipo de empresa.	7
2.4. Necesidades que satisfacer.	7
2.4.1. Necesidad Fisiológica.	7
2.4.2. Necesidad de Seguridad.	8
2.4.3. Necesidad Social – Afiliación.....	8
2.4.4. Necesidad de Reconocimiento.....	9
2.4.5. Necesidad de Autorrealización.	9
2.5. Tamaño de la empresa.	9
2.5.1. Según la actividad económica que desarrolla:	9
2.5.2. Según La Forma Jurídica:	10
2.5.3. Según su Tamaño:.....	10
2.6. Localización de la empresa.....	11
2.7. Filosofía empresarial	11

2.7.1.	Misión.....	11
2.7.2.	Visión.....	12
2.7.3.	Objetivos.....	12
2.7.4.	Metas.....	12
2.7.5.	Estrategias.....	13
2.7.6.	Políticas.....	13
2.8.	Desarrollo organizacional.....	13
2.8.1.	FODA.....	14
2.9.	Estructura organizacional.....	15
2.9.1.	Tipo de Estructura.....	15
2.9.2.	Formalización.....	15
2.9.3.	Descentralización.....	16
2.10.	Organigrama empresarial.....	16
2.11.	Mano de obra requerida.....	16
2.12.	Funciones específicas del puesto.....	17
2.12.1.	Puesto de Administrador General.....	17
2.12.2.	Puesto de Personal de Limpieza.....	17
2.12.3.	Puesto de Asesor Comercial.....	18
3.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	19
3.1.	Objetivo de mercadotecnia.....	19
3.2.	Investigación de mercado.....	19
3.2.1.	Modalidad.....	19
3.3.	Plan de Muestreo.....	20
	Pregunta 1.....	21
	Pregunta 2.....	22
	Pregunta 3.....	23
	Pregunta 4.....	24
	Pregunta 5.....	25
	Pregunta 6.....	26
	Pregunta 7.....	27
	Pregunta 8.....	28
	Pregunta 9.....	29
	Pregunta 10.....	30

3.3.1.	Análisis General.....	31
3.4.	Entorno empresarial.....	32
3.4.1.	Microentorno.....	32
Intermediarios		35
3.4.2.	Macroentorno	35
3.1	Producto y servicio	37
3.1.1	Producto Esencial.....	37
3.1.2	Producto real.	37
3.1.3	Características.	38
3.1.4	Calidad.	38
3.1.5	Estilo.	38
3.1.6	Marca.	39
3.1.7	Producto aumentado.....	39
3.2	Plan de introducción al mercado	40
3.2.1	Distintivos y Uniformes	40
3.2.2	Materiales de identificación.	43
3.2.3	Canal de distribución y puntos de ventas	48
3.2.4	Riesgo y oportunidades del negocio	49
3.3	Fijación de Precios	50
3.3.1	Fijación de precios por servicio estándar.....	50
3.4	Implementación del negocio.....	53
•	Arriendo del local.	53
•	Equipos industriales.	53
•	Equipos de computación.	53
•	Muebles y enseres.	54
•	Equipos industriales de seguridad.....	54
•	Suministros de oficina.....	55
•	Servicios básicos.....	55
•	Materiales de limpieza	56
3.5	Estudio arquitectónico	56
•	Estructura interna del establecimiento.	57

4.	PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	58
4.1	Servicio de Rentas Internas / SRI.....	58
4.2	Aspectos Tributos.....	58
4.3	IVA.....	59
4.4	Impuesto a la renta.....	60
4.5	RIMPE.....	61
4.6	Permiso de los Bomberos.	61
4.7	Patente Municipal.....	62
4.8	IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)	62
4.9	Derechos y Obligaciones del Empleador.....	63
4.10	Derechos y Obligaciones del Trabajador.....	63
4.11	Permiso del Ministerio de Interior para locales comerciales.....	63
5.	PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....	64
5.1	Objetivo de área.....	64
5.2	Impacto ambiental	66
5.3	Impacto Social	70
6.	PROCESO FINANCIERO	71
6.1	Introducción.....	71
6.2	Activos Fijos.....	71
6.3	Activos diferidos	71
6.4	Capital de trabajo.....	72
6.5	Sueldos	73
6.6	Depreciación activos fijos.	74
6.7	Amortizaciones.....	74
6.8	Tabla de amortización	75
6.9	Estructura capital	75
6.10	Punto de equilibrio	76
6.11	Costo de ventas.....	78
6.12	Flujo de caja	78
6.13	Calculo del TIR y el VAN.....	80
6.13.1	VAN (Valor Actual Neto).....	80
6.13.2	TIR (Tasa Interna de Retorno).....	80
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81

7.1	Conclusiones.....	81
7.2	Recomendaciones.....	83
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	85
9.	ANEXOS.....	86
9.1	Anexo 1.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Administrador General.....	17
Tabla 2 Personal de Limpieza.....	17
Tabla 3 Asesor Comercial.....	18
Tabla 4. Pregunta 1	21
Tabla 5. Pregunta 2.	22
Tabla 6. Pregunta 3	23
Tabla 7. Pregunta 4	24
Tabla 8. Pregunta 5	25
Tabla 9. Pregunta 6	26
Tabla 10. Pregunta 7	27
Tabla 11. Pregunta 8	28
Tabla 12. Pregunta 9	29
Tabla 13. Pregunta 10	30
Tabla 14. Proveedores.....	34
Tabla 15 Diseño uniforme, Gerente administrador.....	40
Tabla 16. Diseño uniforme Personal de limpieza.	41
Tabla 17. Diseño uniforme, Asesor de ventas.....	42
Tabla 18. Financiamiento publicidad.....	49
Tabla 19. Limpieza de cristales, costos de servicio estándar.	51
Tabla 20. Limpieza de interiores, Costos de servicio estándar	52
Tabla 21. Arriendo del local.	53
Tabla 22. Equipos industriales	53
Tabla 23. Equipos de computación	53
Tabla 24. Muebles y enseres	54
Tabla 25. Equipos industriales de seguridad.....	54
Tabla 26. Suministros de oficina.....	55
Tabla 27. Servicios básicos	55
Tabla 28. Materiales de limpieza.	56
Tabla 29. Derechos y Obligaciones del Empleador.....	63
Tabla 30. Derechos y Obligaciones del Trabajador.....	63
Tabla 31. Medidas para contrarrestar los impactos generados por ArBeth Clean	69

Tabla 32. Activos Fijos.....	71
Tabla 33. Activos diferidos.....	72
Tabla 34. Capital de trabajo.....	72
Tabla 35. Detalles de inversión.....	73
Tabla 36. Sueldos.....	73
Tabla 37. Depreciación de activos fijos.....	74
Tabla 38. Porcentaje Amortización.....	74
Tabla 39. Amortización.....	75
Tabla 40. Estructura de capital.....	76
Tabla 41. Costos fijos.....	76
Tabla 42. Margen de contribución.....	77
Tabla 43. Punto de equilibrio.....	77
Tabla 44. Ventas /costos.....	77
Tabla 45. Costo de ventas.....	78
Tabla 46. Flujo de caja.....	79
Tabla 47. VAN/ TIR.....	80

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Piramide de Maslow.	7
Ilustración 2. Ubicación.	11
Ilustración 3 Organigrama Empresarial	16
Ilustración 4. Pregunta 1, gráfico circular.....	21
Ilustración 5. Pregunta 2, gráfico circular.....	22
Ilustración 6. Pregunta 3, gráfico circular.....	23
Ilustración 7. Pregunta 4, gráfico circular.....	24
Ilustración 8. Pregunta 5, gráfico circular.....	25
Ilustración 9. Pregunta 6, gráfico circular.....	26
Ilustración 10. Pregunta 7, gráfico circular.....	27
Ilustración 11. Pregunta 8, gráfico circular.....	28
Ilustración 12. Pregunta 9, gráfico circular.....	29
Ilustración 13. Pregunta 10, gráfico circular.....	30
Ilustración 14 Esquema microentorno ArBeth Clean.	32
Ilustración 15. Ubicación.	32
Ilustración 16. Esquema macroentorno ArBeth Clean.....	35
Ilustración 17. Imagotipo ArBeth Clean.	43
Ilustración 18. Anverso tarjeta de presentación	45
Ilustración 19. Reverso tarjeta de presentación.....	45
Ilustración 20. Hoja membretada	47
Ilustración 21. Estructura del establecimiento.	57
Ilustración 22. Impuesto a la renta.	60
Ilustración 23. Botes de basura por colores.	65
Ilustración 24. Evaluación ambiental.....	68

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN LA PARROQUIA
GUAYACÁN EN LA CIUDAD DE QUEVEDO.”**

Eco. Byron Báez

Betty Elisabeth Aldaz Arroba

D.M. Quito 05 de marzo de 2022

1. RESUMEN

1.1. Naturaleza del Proyecto

ArBeth Clean es una microempresa enfocada principalmente en la limpieza de inmuebles, utilizando técnicas tanto en la limpieza de superficies, cristales entre otros. Estas técnicas ayudarán a brindar un buen servicio a nuestro cliente.

Todos los productos necesarios para el servicio a convenir serán manejados por un personal capacitado para dar seguridad y confianza a los contratistas del servicio.

La microempresa estará ubicada parroquia Guayacán, exactamente en la calle G y la calle 13, lugar donde se concentran varias entidades públicas y privadas, oficinas, bancos, hospitales, universidades, dedicadas a diferentes actividades, por la cual es un excelente sector donde tiene visión de desarrollo y crecimiento económico.

Para el cumplimiento de las normativas impuestas por las entidades de control se mantendrá actualizado todos los permisos de funcionamiento, se cumplirá con el código laboral también para precautelar la integridad de todos quien hace parte de la microempresa, seguiremos con los protocolos de seguridad recomendada por servicio del cuerpo de bomberos.

Así mismo la empresa ArBeth Clean se centrará en su filosofía empresarial con sus objetivos, misión, visión y estrategias, manteniéndose con una diferenciación en el servicio y calidad del producto, para lograr posesionarse en un corto plazo en el mercado además tener una buena relación con el personal, capacitarlos continuamente y lograr el crecimiento de la microempresa.

1.2. Marketing

Se buscará una estrategia de investigación para conocer la oferta y demanda del lugar en que se establecerá la microempresa, se realizará estudios de demanda a los potenciales consumidores para determinar cuan viable es el proyecto, de esta manera esta propuesta innovadora de Empresa de limpieza y desinfección con una temática dedicada exclusivamente a la limpieza de inmuebles se dará a conocer a través de la implementación de ArBeth Clean.

Las tendencias de su estilo de vida en el sector influirán mucho al momento de implementar la microempresa, contando con una lista de proveedores que ayudarán a tener un servicio de calidad, tener en cuenta la competencia sean estas, directas o indirectas, afrontando las amenazas y riesgos de manera premeditada y acertada.

Para lograr la aceptación de 'ArBeth Clean' daremos a conocer nuestro producto a través de recomendaciones, por medio de flyers y diferentes plataformas digitales. Manteniendo contacto constante con los clientes difundiendo información actualizada en los precios de los servicios a ofrecer.

1.3. Administración, producción o servicio

Para la implementación de los precios, cada producto se ha valorado de acuerdo a la economía del sector dando beneficio al cliente, complementando para su conocimiento target que permita descubrir la variedad de la microempresa.

Para la administración de ArBeth Clean se ha implementado instalaciones que están distribuidas adecuadamente, las cuales permiten un correcto trabajo a si también con una excelente distribución personal para todas las áreas de servicio y atención al cliente.

De igual manera para tener mayor acogida se presentará una estrategia de marketing que constará de promociones y precios especiales dando beneficio al servicio y tomando en cuenta también el progreso y desarrollo de la microempresa.

1.4. Contabilidad y Finanzas

En cuanto a las finanzas la microempresa se ha determinado en invertir capital completo para todos los equipos de limpieza, productos de desinfección, inmuebles, materiales adecuados para el servicio, entre otros

La microempresa manejará valores de precios reales a todos los servicios, proyectando un crecimiento económico a largo plazo que son de 5 años.

Tomando en cuenta los precios referenciales promedio de los servicios, se realizará finalmente una evaluación donde evidencie una valorización sustentable en el transcurso del tiempo establecido.

Las estrategias productivas, de publicidad y atención al cliente más idóneas serán los factores determinantes que buscarán siempre maximizar los beneficios y minimizar los costos para que nuestros ingresos sean sostenibles en el tiempo y nos ayuden a consolidar el proyecto de inversión.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

2.1. Creación de la empresa

En la ciudad de Quevedo existen variedades de empresas, pequeñas, medianas y grandes, que inician sus actividades desde muy temprano con jornadas que trascienden las ocho horas diarias y fines de semana, por lo cual las personas no tienen tiempo suficiente para las actividades de limpieza en el hogar, empresas, negocios, etc.

Por eso los servicios de limpieza se han convertido en una necesidad básica en algunas actividades productivas e incluso en los hogares que no cuentan con el tiempo necesario para las labores de limpieza, en muchos casos resulta mucho más económico contratar este tipo de servicio este tipo de servicio que tener una persona fija en realizarlo; de esta manera, los hogares no se verán afectados por los problemas de salud, higiene, espacios físicos descuidados que son proclives a enfermedades.

Debido a esta necesidad se ha creado la empresa ArBeth Clean la cual está centrada en prestar ayuda a otra persona en las labores de limpieza de hogar. Nuestro lema es “un hogar saludable y limpio mejora la calidad de la familia”.

2.2. Descripción de la empresa

2.2.1. Importancia.

Un hogar, una empresa o un negocio que no se encuentre con un ambiente adecuado perjudican la salud y el estado de ánimo de su familia. Por lo tanto, requieren de una empresa de limpieza y de esa forma obtener el mejoramiento del entorno familiar o laboral. Nosotros somos la ayuda que necesitan.

La limpieza es un factor clave y su importancia en el establecimiento en el que se encuentra tiene también una gran relevancia. Mantener las cuestiones higiénicas del establecimiento no sólo es sinónimo de salud física y mental de las personas que lo ocupan, sino que representa los valores y creencias de esta, mejorando su imagen y eficiencia.

2.2.2. Características.

La limpieza de comunidades es una actividad que exige mucha entrega por parte de nuestros profesionales de limpieza. Especialmente, si se trata de una comunidad amplia con diferentes áreas, el trabajo se multiplica. Por ello somos especialmente metódicos cuando realizamos estas labores y tenemos un calendario preparado con acciones fijas de limpieza divididas en días, semanas y meses.

Normalmente este calendario o plan de acción lo realiza un manager de la empresa ArBeth Clean, pero también suele influenciar en la toma de decisiones el conserje y el presidente de la comunidad.

2.2.3. Actividad.

Barrer, Fregar y Desempolvar

Son actividades que se realizan a diario, se trata de mantener las zonas de mayor tránsito siempre libres de residuos y polvo. Habrá zonas que requieran de maquinaria específica profesional, como soluciones de limpieza de alta presión. La acción de eliminar el polvo se realizará en las zonas internas de la comunidad.

Entre estas áreas de fregado, barrido y desempolvado, se encuentran la entrada principal, accesos y cabina del ascensor, escaleras y zonas comunes de mayor afluencia.

Limpieza de patios

La limpieza de patios generalmente se realiza una vez por semana, pudiendo realizarse en ocasiones cada dos o tres. Generalmente son zonas menos transitadas y que no suelen tener mayor dificultad, más que algunas hojas, polvo y algo de tierra.

En algunas ocasiones, se ha dado el caso de tener vecinos que arrojan material por la ventana, ensuciando estas zonas más de lo normal. En este caso, se aconseja a través del presidente de la comunidad, tratar de llegar a un acuerdo amistoso y, en caso de negativa, solucionarlo por la vía legal.

Limpieza de Garajes.

Para una correcta limpieza del garaje realizamos:

Actividades diarias como sacar la basura o la limpieza de papeleras, en caso de acumulación de suciedad.

Limpieza de superficies, las cuales generalmente requiere un abanico de tiempo más amplio y se utiliza maquinaria industrial que es necesaria en la mayoría de los casos.

ArBeth Clean está preparada para tratar con el derrame de aceites u otros fluidos que, además de ensuciar, constituyen un peligro de accidente. Efectuamos limpieza y desinfección de aseos, el mobiliario (extintores, tuberías, luz.) y las escaleras, que, aunque normalmente no requieren de limpieza diaria, deben chequearse con regularidad y actuar en caso necesario.

Limpieza de Cristales

Mantener los cristales limpios es una acción que refuerza la presencia de nuestra comunidad. Es necesario la utilización de tratamientos de limpieza con materiales especiales que garanticen un largo mantenimiento de los cristales limpios.

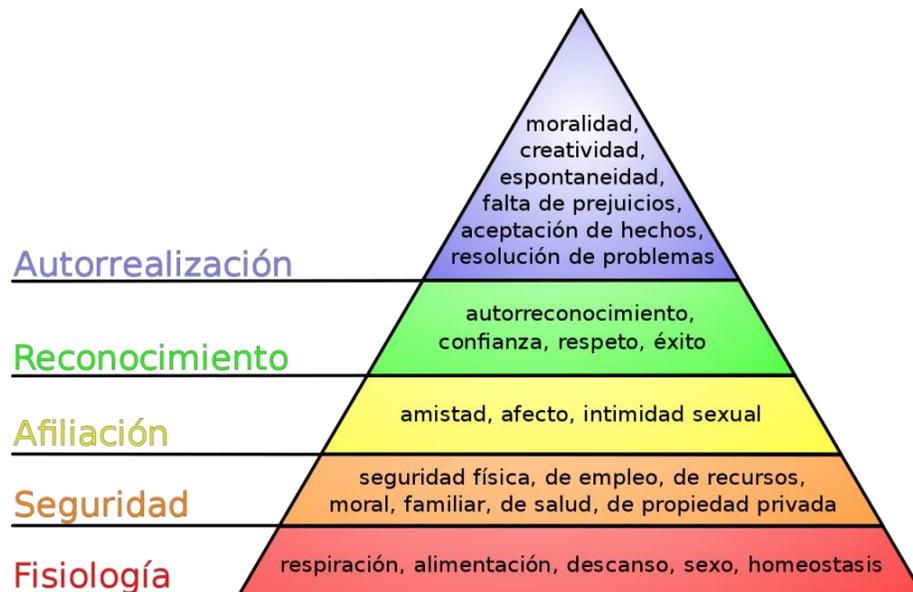
Preferir productos de limpieza ecológicos para evitar que dañen el medio ambiente y mantengan el entorno sano, como los que utilizan nuestros empleados de ArBeth Clean, es algo que agradecerá tu comunidad.

2.3. Tipo de empresa.

Se la puede determinar como una empresa de servicio debido a que realiza actividades económicas organizadas para la prestación y venta de un servicio. Las empresas de servicios ofrecen elementos intangibles a sus clientes para que satisfagan una necesidad puntual. Su fin, al igual que las empresas que ofrecen productos, es el lucro.

2.4. Necesidades que satisfacer.

Ilustración 1.
Piramide de Maslow.



Nota. Nos muestra la pirámide de Maslow y sus necesidades. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

2.4.1. Necesidad Fisiológica.

Al ser una empresa de limpieza y desinfección, la necesidad fisiológica de aseo está directamente satisfecha por la empresa.

2.4.2. Necesidad de Seguridad.

La seguridad de salud de nuestros clientes es una prioridad. Los productos usados en el servicio estarán sometidos a diferentes protocolos de seguridad para que no suponga ningún riesgo para la salud del cliente causándole, por ejemplo, una alergia. Para ello habrá un estricto control en los químicos que conforman los productos, para así mantener bajo su nivel de toxicidad y que no suponga un peligro para el cliente o el trabajador.

Finalmente está la seguridad hacia los trabajadores de la empresa, esta se va a garantizar mediante el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos del trabajo vigentes en Ecuador, respetando los derechos de los trabajadores, velando por su seguridad física y mental, mediante la firma de un contrato donde especifique lo dicho anteriormente.

2.4.3. Necesidad Social – Afiliación.

La primera necesidad social es interna y trata sobre propiciar un buen ambiente de trabajo, en el que las habilidades y cualidades de cada empleado sean consideradas igual de valiosas y necesarias para la empresa, creando en ellos un sentido de pertenencia a la empresa. Reconocer sus esfuerzos y premiarlos será una manera de valorar el gran trabajo que dedican a la empresa.

La siguiente es externa y se trata de la relación empresa-clientes. ArBeth Clean tiene como objetivo mantener relaciones de confianza y solidaridad con sus clientes y proveedores a través de una comunicación clara, un proceso de supervisión y control de la producción para garantizar calidad en los productos y herramientas de trabajo, además de una capacitación semestral a nuestro personal, para así poder brindar un servicio de calidad.

2.4.4. Necesidad de Reconocimiento.

A través de la investigación de la limpieza en cuanto a los distintos servicios de limpieza y desinfección que efectuamos con calidad a precios accesibles para el target al que va dirigida la empresa, buscaremos tener éxito y con esto poder satisfacer esta necesidad.

ArBeth Clean llegará a ser una empresa reconocida por su compromiso social dentro de la relación de trabajo con los clientes y con sus empleados. La calidad de trabajo será reconocida por los clientes.

2.4.5. Necesidad de Autorrealización.

Como estudiante de la carrera de administración me siento motivada y estoy cumpliendo una de las metas que me he propuesto, crear un negocio que pueda administrar. Esto es motivo de orgullo y satisfacción para mí ya que logrado algo en lo que me he esforzado.

2.5. Tamaño de la empresa.

Para determinar el tamaño de la empresa se la puede clasificar de la siguiente manera.

2.5.1. Según la actividad económica que desarrolla:

Del sector primario, es decir, que crea la utilidad de los bienes al obtener los recursos de la naturaleza (agrícolas, ganaderas, pesqueras, mineras, etc.).

Del sector secundario, que centra su actividad productiva al transformar físicamente unos bienes en otros más útiles para su uso. En este grupo se encuentran las empresas industriales y de construcción.

Del sector terciario (servicios y comercio), con actividades de diversa naturaleza, como comerciales, transporte, turismo, asesoría, etc.

2.5.2. Según La Forma Jurídica:

Empresas individuales: Si solo pertenece a una persona. Esta responde frente a terceros con todos sus bienes, tiene responsabilidad ilimitada.

Empresas societarias o sociedades: Generalmente constituidas por varias personas.

2.5.3. Según su Tamaño:

Microempresa si posee menos de 10 trabajadores.

Pequeña empresa: si tiene menos de 50 trabajadores.

Mediana empresa: si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.

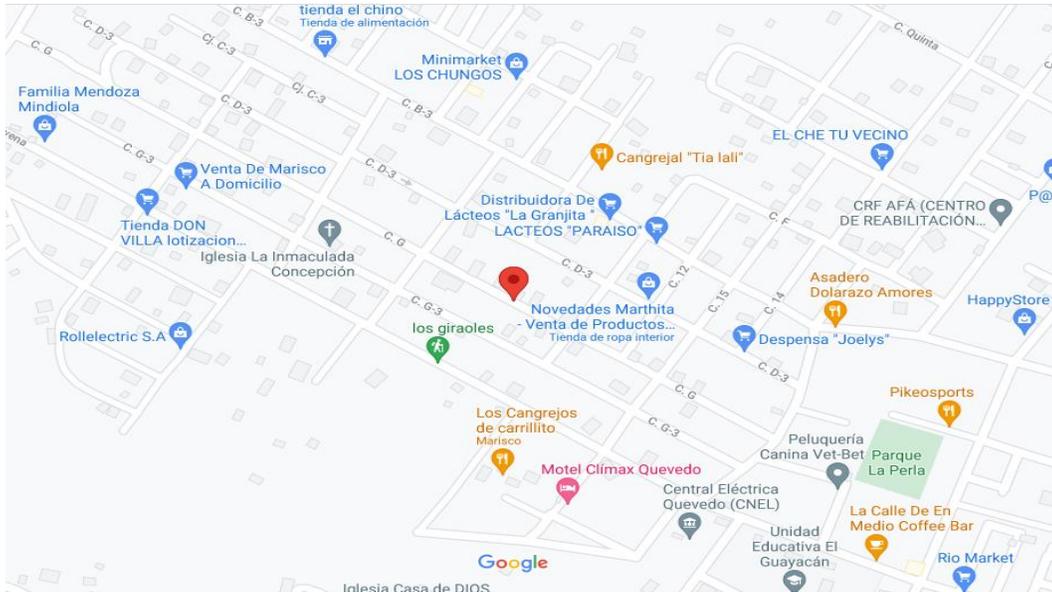
Gran empresa: si posee más de 250 trabajadores.

En este caso se considera una Microempresa debido a que contaría con menos de 10 trabajadores.

2.6. Localización de la empresa

La empresa ArBeth Clean estaría localizada en la ciudad de Quevedo, parroquia Guayacán sector 17 de marzo, como lo indica la ubicación plasmada en el documento.

Ilustración 2.
Ubicación.



Nota. Nos muestra la ubicación de la empresa. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo

.Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place>

2.7. Filosofía empresarial

2.7.1. Misión.

ArBeth Clean proporciona servicios de limpieza a los establecimientos comerciales y los hogares de la ciudad de Quevedo con personal capacitado en las mejores técnicas de limpieza, para ayudar a los habitantes de Quevedo a mantener la limpieza y organización de sus negocios y hogares, delegando en nosotros la responsabilidad clave de la limpieza.

2.7.2. Visión.

Nuestro negocio tiene como visión establecerse en un tiempo de 5 años como la mejor compañía de servicio de limpieza en la ciudad de Quevedo.

Ser reconocidos en proveer la mayor calidad en servicios de limpieza de distintos establecimientos con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes. Se espera crear sucursales en cada provincia de Ecuador con la cooperación de nuestro equipo de trabajo.

2.7.3. Objetivos.

General.

- Elaborar un plan de negocios para la creación de una empresa de servicios de limpieza en la ciudad de Quevedo mediante la utilización de estrategias y técnicas que nos permitan entrar en el mercado de las familias de clase social media, media alta y alta de la ciudad.

Específicos.

- Capacitar trimestralmente a los empleados para ofrecer un servicio y una atención al cliente de alto nivel.
- Establecer estrategias de marketing y elaborar un estudio de mercado que permita sostenerse a ArBeth Clean en el servicio de limpieza.

2.7.4. Metas.

- Ampliar oferta de servicios.
- Mejorar la atención al cliente en tienda.
- Conseguir aliados externos en otras localidades para que ofrezcan nuestros servicios.

2.7.5. Estrategias.

- Ofrecer un descuento por referencias rastreadas, para no perder la oportunidad de mostrar a sus clientes actuales un agradecimiento adicional, y brindarles aún más razones para recomendarlo a otros en sus redes.
- Usar las redes sociales para mantener actualizados a los clientes actuales, y también para atraer a nuevos clientes.
- Invertir en herramientas de calidad para lograr un mejor desempeño en el servicio a realizar y así lograr que el cliente este satisfecho.
- Estudiar las distintas preferencias, sugerencias y necesidades de los clientes potenciales del sector.

2.7.6. Políticas.

- Dar una atención personalizada cumpliendo los acuerdos con profesionalismo.
- Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas por la empresa.
- Ser respetuosos con los compañeros y con la empresa.
- Cumplir con los requerimientos legales ecuatorianos para el funcionamiento de la empresa.
- Dar capacitación regular a los trabajadores de la empresa para una mejora continua y otorgando la oportunidad de crecimiento en la escala corporativa.

2.8. Desarrollo organizacional.

Hacer un estudio del mercado para saber qué tipo de productos desean las personas que usemos en nuestro servicio.

Trabajar con personal responsable y confiable: Se debe garantizar a las firmas que adquieran nuestros servicios una seguridad no sólo en la terminación correcta de las tareas, sino también en que sus pertenencias no corren riesgo alguno con la introducción de nuestro personal a sus instalaciones.

Supervisión constante de las tareas realizadas: diariamente inspeccionar que la terminación del trabajo coincida con lo anteriormente pautado.

Encuestas de satisfacción de clientes: Al menos con una frecuencia trimestral, consultar a los usuarios a través de correos electrónicos cuál es su percepción respecto de la prestación efectuada.

Establecimiento de horarios de atención al público: En el local comercial deben estipularse horarios de comercio para la recepción de quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios y las cuales serán atendida.

2.8.1. FODA.

Fortalezas.

- Contar con un personal eficiente y capacitado.
- Precios competitivos para el cliente.
- Buen uso y manejo de EPP y herramientas.
- Procesos de mejora continua.

Oportunidades.

- Crecimiento constante del mercado de necesidades relacionado con la limpieza y desinfección.
- Baja competencia.
- Mayor demanda de los servicios.
- Calidad en el servicio.

Debilidades.

- Los diferentes problemas de contingencia social no permiten el desarrollo conceptual de la misma empresa.
- Desacuerdos entre socios.
- Pandemia actual.
- No contar con señalización y primeros auxilios.

Amenazas.

- Cambio en las necesidades y preferencias de los clientes y consumidores.
- Cambios demográficos.
- Cambios de tipo político, económico y social.
- Surgimiento de productos sustitutivos.

2.9. Estructura organizacional**2.9.1. Tipo de Estructura.**

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

- Nivel Gerencial
- Nivel Operativo

Nivel Gerencial.

- Administrador General

Nivel Operativo.

- Personal de Limpieza
- Asesor Comercial

2.9.2. Formalización.

La empresa no escatimara gastos en fundar una buena base legal para salvaguardar la integridad de la empresa. Una buena estructura legal nos permitirá mantener nuestro trabajo seguro de cualquier problema o daño ocasionado por terceros y mantener segura nuestra patente.

2.9.3. Descentralización.

La descentralización se dará en la delegación de funciones a partir del nivel Gerencial permitiendo las sugerencias, participación en la toma de decisiones y el reconocimiento de los empleados, todo esto en el beneficio y satisfacción de nuestros clientes y en el reconocimiento del esfuerzo del equipo de trabajo.

2.10. Organigrama empresarial

Ilustración 3
Organigrama Empresarial



Nota. Nos muestra el organigrama organizacional. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

2.11. Mano de obra requerida

Es la mano de obra consumida en las áreas que tienen una relación directa con la producción o la prestación de algún servicio. Es la generada por los obreros y operarios calificados de la empresa.

Como podemos notar en el organigrama que la mano de obra requerida sería de 3 personas.

2.12. Funciones específicas del puesto

2.12.1. Puesto de Administrador General

Tabla 1.

Administrador General.

Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • ArBeth Clean
Unidad administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Área Ejecutiva.
Misión del puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.
Denominación del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador General
Rol del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y supervisión de procesos de producción, servicios y venta
Remuneración	\$ 500

Nota. Esta tabla muestra los detalles generales del puesto de Administrador General.

2.12.2. Puesto de Personal de Limpieza

Tabla 2.

Personal de Limpieza.

Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • ArBeth Clean
Unidad administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Área Operativa.
Misión del puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de suelos, muebles y cristales. • Barrer, fregar, quitar el polvo, entre otros. • Vaciado de papeleras o eliminación de residuos. Reposición de materiales, como papel higiénico o servilletas. Mantenimiento de equipos.
Denominación del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de limpieza.
Rol del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y mantenimiento de establecimientos.
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • \$ 400

Nota. Esta tabla muestra los detalles generales del puesto de Personal de Limpieza

2.12.3. Puesto de Asesor Comercial.

Tabla 3.

Asesor Comercial.

Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • ArBeth Clean
Unidad administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Área Operativa.
Misión del puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de clientes. Conocer el mercado. Probar los productos. Comunicarse con el cliente y la empresa. Mantener un papel activo. Unificar intereses. Negociar con el cliente.
Denominación del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor Comercial
Rol del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información detallada a potenciales clientes o a clientes ya fidelizados para que se lleve a cabo la venta.
Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • \$400

Nota. Esta tabla muestra los detalles generales del puesto de Asesor Comercial.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1.Objetivo de mercadotecnia

Posicionar la empresa ArBeth Clean en la mente del consumidor poniendo énfasis en la relación con la limpieza a cargo de especialistas, a través de la difusión de la imagen, productos y servicios de la empresa mediante diversos medios físicos y digitales, especialmente redes sociales, atrayendo así clientes potenciales.

3.2.Investigación de mercado

ArBeth Clean hizo uso de investigación documental recurriendo a fuentes primarias y secundarias, recolectando información sobre productos y servicios de limpieza usuales en las empresas que las efectúan.

Por otro lado, se recurrió a la investigación virtual a través del Google Forms para obtener información de primera mano en la cual se desenvolverá la empresa, aplicando una técnica de obtención de información a través de encuestas.

Finalmente, se revisó el porcentaje que se obtuvo de la encuesta para poder conocer los intereses de las personas que llenaron la encuesta.

3.2.1. Modalidad.

La recolección de datos a través de encuestas se realizará de forma online, en donde mediante un formulario se recolectará a una cantidad de personas de acuerdo a la muestra que nos determine el número de encuestados

3.3. Plan de Muestreo

En este trabajo existe un universo definido, se tomó como sujetos de estudio a personas de distintas edades, haciendo una selección aleatoria de 96 personas dentro del espacio geográfico donde se va a ubicar el negocio de acuerdo a los criterios de opiniones de personas en las cuales incluye empresarios, funcionarios públicos y personas naturales para obtener una línea de tendencia de si demandarían los servicios de una empresa de limpieza.

Para saber el número total de encuestas a realizar se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

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

$$n = \frac{128 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (128 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{122,9312}{1,2779}$$

$$n = 96$$

Pregunta 1.

Tabla 4.

Pregunta 1

¿Cuán importante es para usted la limpieza, desinfección o aseo de los lugares/sitios que frecuenta diariamente?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Poco importante.	0	0
Más o menos Importante.	2	2.1
Muy importante.	94	97.9
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra la importancia de la limpieza para las personas encuestadas.

Ilustración 4.

Pregunta 1, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 1. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

Los encuestados manifestaron en su mayoría era muy importante la limpieza de los sitios y lugares que frecuentan regularmente. Esto nos ayudara a saber la necesidad de las personas por mantener en orden los lugares que frecuenten.

Análisis Cuantitativo:

De los encuestados el 97,9% manifestó que si son importantes los servicios de limpieza y desinfección y solo un 2,1% manifiesta que no es muy poco importante la limpieza.

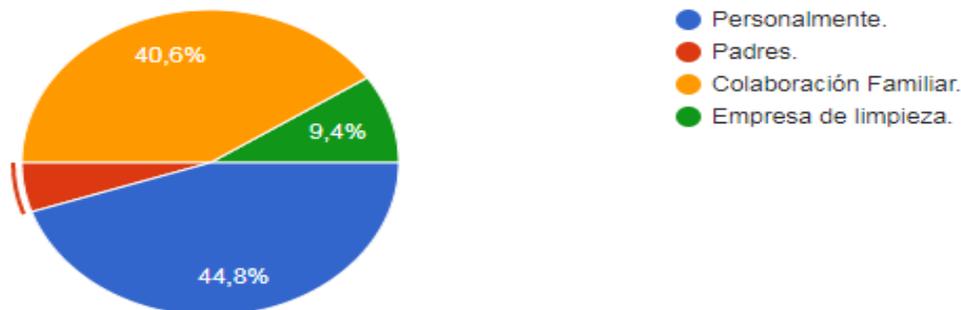
Pregunta 2.

Tabla 5.
Pregunta 2.

En su entorno ¿Quién realiza la limpieza, desinfección o aseo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Personalmente	43	44.8
Padres	5	5.2
Colaboración Familiar	39	40.6
Empresa de limpieza	9	9.4
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra quien realiza la limpieza en las personas encuestadas.

Ilustración 5.
Pregunta 2, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 2. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

Casi la mitad de los encuestados aseguran realizar la limpieza de sus hogares personalmente y otra gran parte asegura que lo hacen en colaboración familiar. Esto es de gran aporte para la empresa, ya que siendo una empresa de limpieza es bueno saber cuánta necesidad hay de los servicios de limpieza de la empresa.

Análisis Cuantitativo: De los 96 encuestados el 44,8% manifestó que, realizan personalmente la limpieza de su entorno, mientras que, el 40,6% manifestó que lo hacía en colaboración de la familia

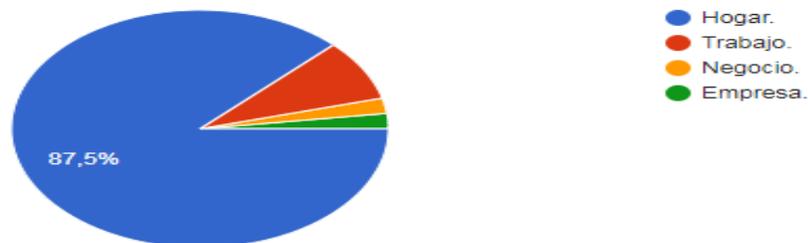
Pregunta 3.

Tabla 6.
Pregunta 3

¿Cuáles son los lugares, sitios o áreas donde más realiza la limpieza, desinfección o aseo?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Hogar	84	87.5
Trabajo	8	8.3
Negocio	2	2.1
Empresa	2	2.1
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra que lugares son mas frecuentes a limpiar por las personas encuestadas.

Ilustración 6.
Pregunta 3, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 3. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

La mayoría de los encuestados respondió que el hogar es el sitio en el que más realiza labores de limpieza. Conocer esto ayudara a la empresa a crear servicios adecuados a las necesidades de nuestros futuros clientes.

Análisis Cuantitativo:

De los 96 encuestados el 87,5% manifestó que el hogar es el lugar que más recibe limpieza, mientras que un 8,3% manifestó que su lugar de trabajo es el que más limpieza recibía por parte de ellos.

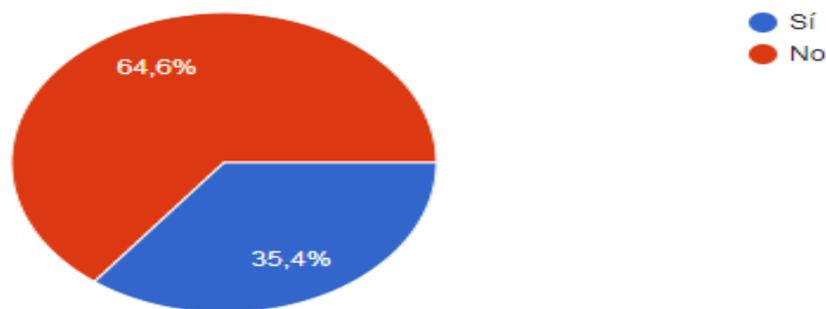
Pregunta 4.

Tabla 7.
Pregunta 4

¿Ha tenido o tiene problemas por la limpieza desinfección o aseo de determinados lugares?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	62	64.6
No	34	35.4
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra si los encuestados han tenido problemas al limpiar determinados lugares.

Ilustración 7.
Pregunta 4, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 4. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

La mayoría de los encuestados afirma haber tenido problemas al realizar la limpieza en determinados lugares. Esto dice que en su gran mayoría pueden ser futuros clientes para ArBeth Clean, ya que tienen un problema que puede ser solucionado rápidamente por la empresa.

Análisis Cuantitativo:

De los 96 encuestados el 64,6% respondió que ha tenido problemas por la limpieza de determinados lugares, mientras que el 35,4% restante asegura no haber tenido problemas con ello.

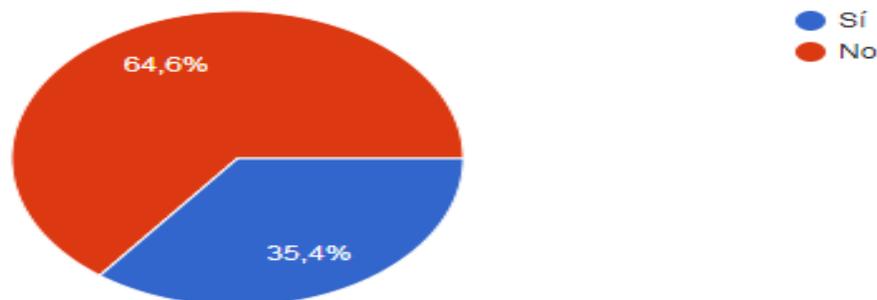
Pregunta 5.

Tabla 8.
Pregunta 5

¿Alguna vez ha requerido los servicios de empresas que le ayuden con la limpieza y desinfección de determinados lugares?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	62	64.6
No	34	35.4
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra si han requerido servicios para la limpieza de determinados lugares.

Ilustración 8. Pregunta 5, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 5. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

La mayoría de los encuestados afirman haber requerido los servicios de una empresa para la limpieza de determinados lugares. Esto ayuda a concluir que es de suma importancia el servicio personalizado para atraer clientes potenciales.

Análisis Cuantitativo:

De los 96 encuestados el 64,6% respondió que ha hecho uso de una empresa de limpieza ante la necesidad de limpiar y desinfectar en determinados lugares, mientras que el 35,4% restante asegura no haber hecho uso de tales servicios.

Pregunta 6.

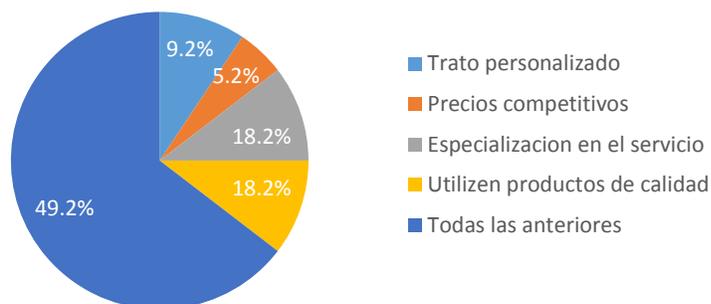
Tabla 9.

Pregunta 6

¿Qué es lo que más espera recibir de una empresa de limpieza y desinfección?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Trato personalizado	9	9.4
Precios competitivos	5	5.2
Especialización en el servicio	10	18.2
Utilicen productos de calidad	10	18.2
Todas las anteriores.	62	49.2
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra que esperan recibir de una empresa de limpieza y desinfección.

Ilustración 9.
Pregunta 6, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 6. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

La mayoría de los encuestados esperan un servicio que conste de todas las opciones que se han propuesto en la pregunta. Desean un servicio de calidad donde se velen sus intereses y deje satisfecho al cliente.

Análisis Cuantitativo:

El 49,2% de los encuestados desean un servicio que consta de todas las opciones que se han propuesto en la pregunta, mientras que el 50,8% se divide en todas las opciones restantes.

Pregunta 7.

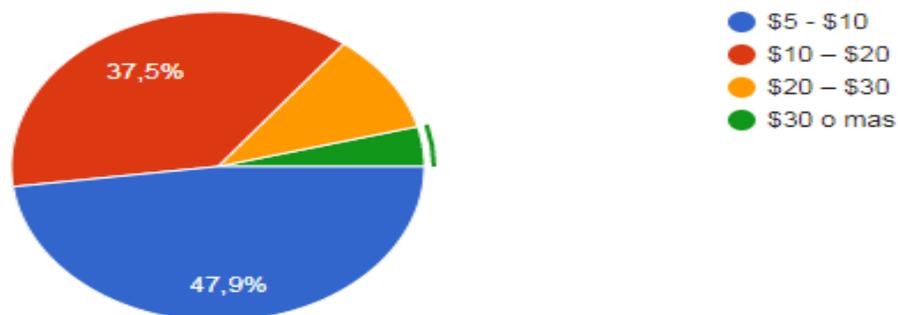
Tabla 10.

Pregunta 7

¿Cuánto invierte semanal en productos y materiales para la limpieza y desinfección dentro de su entorno?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
\$5 - \$10	46	47.9
\$10 – \$20	36	37.5
\$20 – \$30	10	10.4
\$30 o mas	4	4.2
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra la inversión hecha por los encuestados para la limpieza de su entorno.

Ilustración 10.
Pregunta 7, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 7. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

Casi la mitad de los encuestados están dispuestos a invertir el mínimo en la limpieza de los lugares de uso frecuente. Esto deja claro que a pesar de que deseen mantener la limpieza de los sitios que frecuentan siempre intentarán ahorrar. Por ello un plan que se ajuste a sus necesidades es necesario para llegar a potenciales clientes.

Análisis Cuantitativo:

De los 96 encuestados un 47,9% está dispuesto a gastar entre \$5 a \$10 de manera semanal en los productos de limpieza para el sitio que frecuenta mientras que, el 37,5% está dispuesto a gastar entre \$10 a \$20.

Pregunta 8.

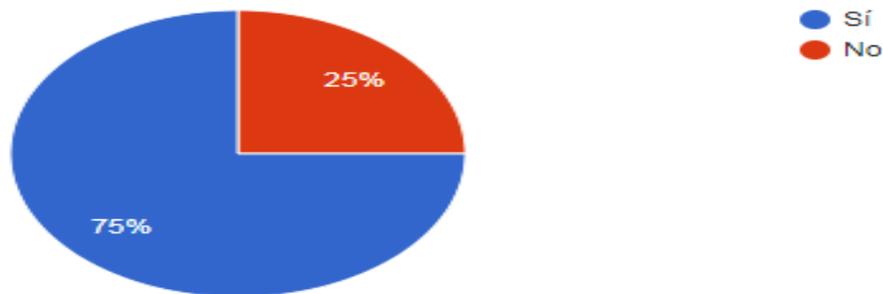
Tabla 11.

Pregunta 8

¿Utilizaría los servicios de una empresa de limpieza si cumple con las necesidades, costos y expectativas requeridas?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	72	75
No	24	25
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra si utilizarían los servicios de una empresa de limpieza y desinfección.

Ilustración 11.
Pregunta 8, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 8. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

De todos los encuestados en su gran mayoría responden positivamente a usar los servicios de la empresa ArBeth Clean siempre y cuando cumpla con las necesidades, costos y expectativas requeridas. Cumplir con esto nos ayudara a que los futuros clientes se fidelicen y recomienden a nuestra empresa.

Análisis Cuantitativo:

El 75% de los encuestados están dispuestos a usar los servicios de una empresa de limpieza, mientras que el 25% restante no lo haría.

Pregunta 9.

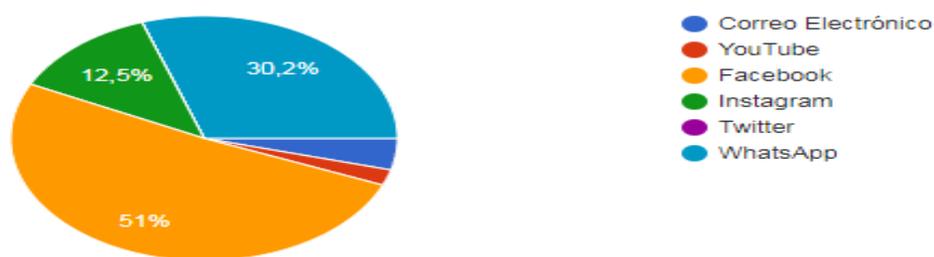
Tabla 12.

Pregunta 9

¿Cuáles son los canales de comunicación que más utiliza para conocer de promociones, negocios, publicidad o información importante?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Correo Electrónico	4	4.2
YouTube	2	2.1
Facebook	49	51
Instagram	12	12.5
Twitter	0	0
WhatsApp	29	30.2
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra que canales de comunicación prefieren para mantenerse informados.

Ilustración 12.
Pregunta 9, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 9. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

De todos los encuestados la mitad utiliza Facebook para conocer promociones e información de interés para ellos, otro gran porcentaje usa WhatsApp y uno más pequeño hace uso de Instagram. Tener presencia online es indispensable para que la empresa ArBeth Clean pueda llegar a futuros clientes que hagan uso de sus servicios.

Análisis Cuantitativo:

De los 96 encuestados el 51% manifiesta que Facebook es donde obtiene promociones e información, mientras que el 30,2% prefiere WhatsApp.

Pregunta 10.

Tabla 13.

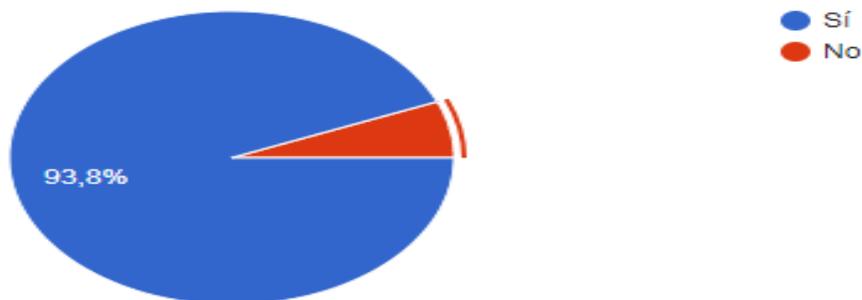
Pregunta 10

¿Estaría dispuesto a invertir en mantener su lugar, sitio o área de cotidianidad siempre limpia y desinfectada?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	90	93.8
No	6	6.2
TOTAL	96	100%

Nota. Esta tabla nos muestra si los encuestados invertirían en la limpieza de su entorno.

Ilustración 13.

Pregunta 10, gráfico circular.



Nota. Se aprecia el porcentaje de respuesta de la pregunta 10. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

Análisis Cualitativo:

La mayoría de los encuestados manifiestan que invertirían en mantener aseados los lugares que hacen uso frecuente. Esto deja en claro que requieren de la empresa ArBeth Clean la cual se dedica a la limpieza de los lugares que necesiten nuestros futuros clientes.

Análisis Cuantitativo:

El 93,8% de los encuestados manifestó que estarían dispuestos a invertir en la limpieza de los sitios que regularmente frecuentan. El 6,2% restante no estaría de acuerdo.

3.3.1. Análisis General.

Como primer punto se puede concluir que las personas encuestadas supieron manifestar están dispuestos a usar los servicios de la empresa siempre y cuando esta pueda suplir sus demandas. Si se cumple con las condiciones que desee el cliente este podrá quedar satisfecho y recomendar los servicios de la empresa a su círculo social.

Por otro lado, hay que recalcar que analizando las encuestas se concluyó que ahora las redes sociales dominan el mundo de la publicidad, tanto niños, jóvenes y adultos tienen una alta capacidad para manejar redes sociales y esto se convierte en una gran oportunidad para promocionar la empresa.

Por eso es importante para ArBeth Clean manejar una interesante publicidad mediante estos medios, y con eso poder llegar a los clientes y dar a conocer la marca para que sea reconocida y suba en la competencia regional con otras marcas de limpieza y desinfección de hogares, empresa, negocios y oficinas.

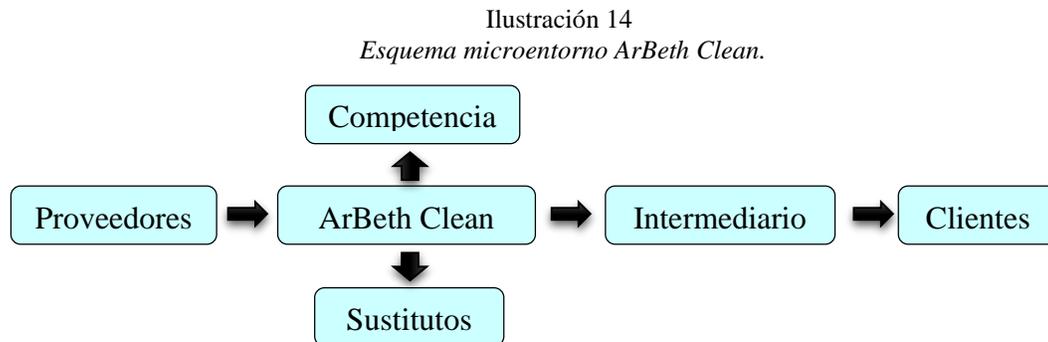
Se puede observar que las personas encuestadas recalcan la importancia de que las promociones que ofrezcan estos establecimientos ayuden al ahorro y beneficio del cliente. Un excelente servicio, rapidez en el mismo, calidad de los productos y una especialización en el servicio son también puntos fundamentales para que el cliente se sienta satisfecho con la empresa y se vuelva fiel a la misma.

Lo más importante que se pudo analizar es la acogida que pueda tener una empresa de limpieza y desinfección dentro de la ciudad, y para buena fortuna de ArBeth Clean el porcentaje de aceptación llega casi al 100%.

3.4. Entorno empresarial

3.4.1. Microentorno.

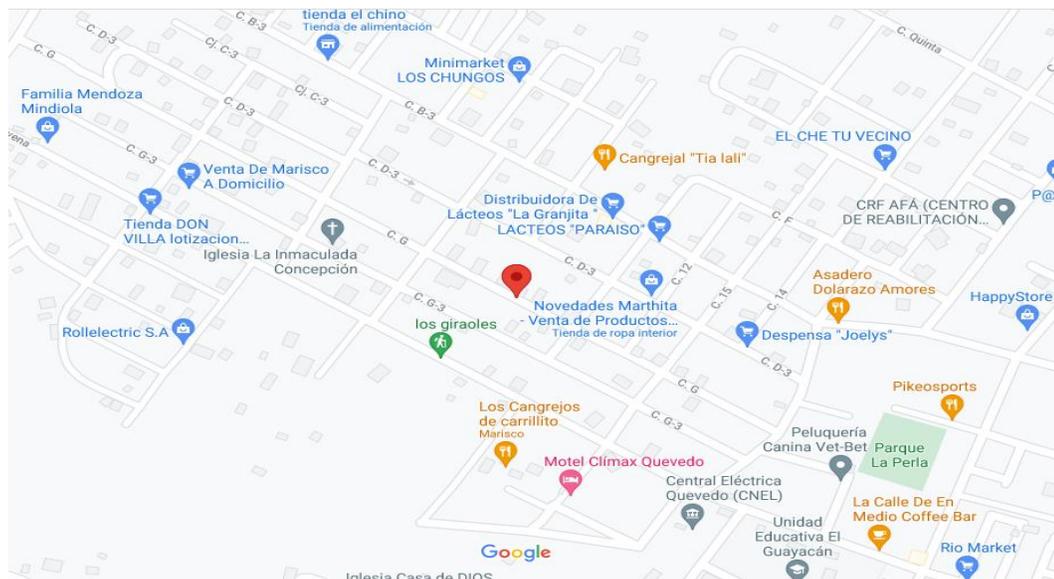
ArBeth Clean considera su microentorno a todo aquello que le rodea sobre lo cual hay un control efectivo.



Nota. Nos muestra el esquema microentorno. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

Ilustración 15.

Ubicación.



Nota. Nos muestra la ubicación de la empresa. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place>

Competencia directa.

Luego de realizar un recorrido en el sector donde va a encontrarse ArBeth Clean, se encontró un establecimiento como competencia directa. Para evaluar la competencia directa los parámetros que se tomaron en cuenta fueron: el tipo de establecimiento, la categoría y los productos que se vendían.

En la calle Tercera y la B de la parroquia Siete de Octubre existe un local de limpieza y desinfección llamado “LIMPIFRESH” en el cual se pudo observar que venden productos de limpieza y desinfección y solo cuentan con un servicio de limpieza.

Competencia indirecta.

Existe un establecimiento a considerarse competencia indirecta en el sector que se encuentra en la parroquia San Camilo donde va a funcionar ArBeth Clean.

En las calles Juan Montalvo y José Mejía, se encuentra un establecimiento que puede ser considerado como competencia indirecta. “Gamma Services S.A.” en donde el único servicio que ofrecen es la venta de productos de limpieza.

Sustitutos.

Después de recorrer el sector se encontró un solo sustituto, es la empresa Burbuclean ubicado en la Calle Novena de la parroquia Guayacán. Esta empresa hace las veces de sustituto al ofrecer servicio de limpieza de vestimentas, sin embargo, no se considera competencia al no ser un establecimiento de limpieza y desinfección de establecimientos.

Proveedores.

Teniendo en cuenta que la calidad en los productos es uno de los principios fundamentales con los que trabaja ArBeth, trabaja con proveedores reconocidos y de confianza.

Tabla 14.
Proveedores.

TABLA DE PROVEEDORES		
MATERIA PRIMA		
PROVEEDOR	FIABILIDAD Y BENEFICIOS	PRODUCTO
QUEVEQUIM	<ul style="list-style-type: none"> • Productos de calidad • Varios años de experiencia en el mercado • Facilidades de pago (crédito) • Entrega al establecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Químicos desinfectantes. • Productos de limpieza para superficies específicas.
MEGAQUIMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de productos. • Productos de calidad. • Establecimientos extensos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Químicos Desinfectantes • Desinfectantes para exteriores • Desinfectantes para cristales.
DISOR QUEVEDO	<ul style="list-style-type: none"> • Siguen procesos de higiene y seguridad alimentaria • Productos de calidad. • Varios años en el mercado. • Variedad de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de limpieza. • Materiales de limpieza • Repuestos de herramientas de limpieza

Nota. Esta tabla nos muestra la tabla de proveedores para la empresa ArBeth Clean.

Intermediarios.

ArBeth Clean comercializará sus productos de forma directa, por lo tanto, no necesitará de intermediarios para realizar esta actividad.

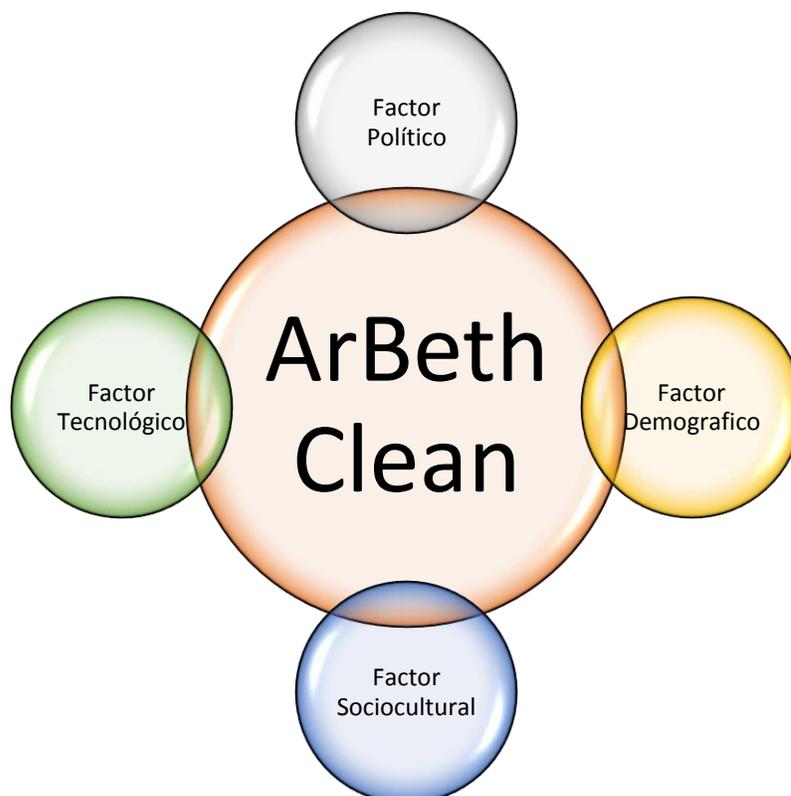
Clientes.

ArBeth Clean es una empresa dirigida a Hogares y Empresas de la ciudad de Quevedo, con el fin de mantener aseados los establecimientos a los que recurren constantemente sus clientes.

3.4.2. Macroentorno

Son aquellos factores sobre los que ArBeth Clean no tiene control directo y que van a influir en el normal funcionamiento del establecimiento.

Ilustración 16.
Esquema Macroentorno ArBeth Clean.



Nota. Se aprecia el esquema macroentorno y sus factores. Tomado por Aldaz. B. (2022). Quevedo.

- **Factor Político.**

ArBeth Clean realizará sus actividades dentro de los límites legales establecidos por la Constitución de la República del Ecuador, acatando disposiciones determinadas para los negocios de venta de servicios, estando también a la expectativa de lo que pueda pasar y cambiar en los próximos meses. Respetará las normas dispuestas por las entidades u organismos de control, cumpliendo con todos los requisitos y acatando leyes ya regidas por la constitución del Ecuador.

- **Factor Demográfico.**

Consta de diversos aspectos de la población tales como densidad, tamaño, edad, sexo, etc. ArBeth Clean está dirigida a adultos de ambos sexos. Esto ayudara a la empresa a obtener una mejor acogida y por lo tanto un desempeño potencial de ArBeth Clean.

- **Factor Sociocultural.**

En cuanto a este factor ArBeth Clean ofrece servicios especializados de limpieza y desinfección que ayudaran a que las familias a mantenerse satisfechas lo cual traerá una gran aceptación por los mismos.

La tradición que tienen familias y amigos de juntarse cada fin de semana no va a ser interrumpida por falta de limpieza. ArBeth Clean se encargará de ello.

- **Factor Tecnológico.**

La tecnología ha avanzado de manera radical, a tal punto que en la actualidad existen aplicaciones tales como para realizar reservas, ver los servicios de un establecimiento y hasta para tomar un servicio.

Las redes sociales se han convertido en una gran ayuda para conocer a nuestros futuros clientes y ofrecer promociones. ArBeth Clean trabajará con aplicaciones tecnológicas que faciliten el servicio y con esto satisfacer a los clientes, cabe mencionar que también trabajará con maquinaria tecnológica avanzada para agilizar los servicios que ofrece la empresa.

3.5.Producto y servicio

ArBeth Clean es una empresa dedicada a la venta de servicios de limpieza y desinfección, se enfoca básicamente en la limpieza de establecimientos, agregando innovación y con estrictos controles en los procesos de limpieza que hacen énfasis en el uso óptimo de técnicas y métodos de desinfección, seguridad sanitaria y bioseguridad.

Con respecto a sus servicios, el establecimiento realiza actividades inherentes a la actividad de limpieza que incluyen: servicio de limpieza de cristales, servicio de limpieza de hogares y oficinas en general y servicio de limpieza de garajes y patios.

3.5.1. Producto Esencial.

Hoy en día los clientes de servicios de limpieza no buscan solamente satisfacer la necesidad fisiológica de mantener aseado el lugar que frecuenten, sino que buscan un servicio donde sentirse cómodos, sentirse relajados y disfrutando de un lugar impecable, buscan un ambiente donde puedan sentirse satisfechos.

En ArBeth Clean, el producto esencial que se vende es la experiencia de poder sentirse tranquilo por tener limpio y ordenado su hogar, oficina o negocio.

3.5.2. Producto real.

ArBeth maneja varios servicios de limpieza bajo diversas técnicas y tecnologías entre los que se pueden encontrar:

- Limpieza de cristales, un servicio muy conocido en el que se limpian puertas y ventanas de cristal.
- Limpieza General, en el que se hace limpieza del interior del establecimiento tanto de muebles y los pisos correspondientes.
- Limpieza de exteriores, un servicio especializado en patios garajes y cualquier tipo de zona exterior del establecimiento.

3.5.3. Características.

Para la elaboración de cada servicio de ArBeth Clean hay una ardua labor de innovación, creación y compromiso de cada uno de los empleados de la empresa.

En el área administrativa, los trabajadores son preparados bajo específicos manuales de bioseguridad y desinfección con el fin de brindar a los clientes un servicio final de primera, mientras que en el área de servicio los empleados están siempre a la disposición de los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades y dudas durante su visita al establecimiento.

3.5.4. Calidad.

Para la aplicación de los servicios se tiene en cuenta los Manuales adaptados y diseñados minuciosamente dentro de la empresa, en los que se toma en cuenta indicadores de calidad tales como:

- Productos de desinfección envasados correctamente.
- Herramientas de limpieza en buen estado.
- Bodega ordenada por orden alfabético.
- Tiempos del servicio.
- Aseo personal de los empleados.
- Limpieza y desinfección detallada del área de trabajo.
- Limpieza y desinfección de herramientas y productos.
- Tipos y medios de contaminación de productos químicos.

3.5.5. Estilo.

ArBeth Clean maneja un estilo sobre el aseo y orientada a cumplir con eficacia los servicios, tratando de fusionar a los servicios de limpieza con la eficiencia requerida. El local tendrá una temática formal, así como los servicios y el trato al cliente será lo más formal posible, en cuanto al servicio en sí, será eficiente y bien elaborado, mostrando con esto una manera diferente de ver a las empresas de limpieza.

3.5.6. Marca.

ArBeth Clean es un nombre llamativo formado por dos términos, en este caso ArBeth viene a hacer referencia los nombres de los propietarios de la empresa, y Clean hace referencia a la temática de limpieza ya que esta palabra en ingles significa limpieza, aseo, entre otros.

ArBeth Clean hace énfasis en la relación de servicios de limpieza con la eficiencia y el respeto. Con este nombre ArBeth Clean da la bienvenida a todas esas personas amantes de la limpieza que estén dispuestos a experimentar una nueva y novedosa experiencia de confort al hacer uso de los servicios creados por el establecimiento.

3.5.7. Producto aumentado.

Lo que diferencia a ArBeth Clean de su competencia es su concepto y estilo innovador, en donde los clientes que buscan un servicio especializado y profesional de limpieza que les permita enfocarse en otras actividades. ArBeth Clean también brinda precios accesibles, para que el dinero no sea impedimento para usar sus servicios.

3.6. Plan de introducción al mercado

3.6.1. Distintivos y Uniformes

Área de Administración.

El Gerente administrador usara el uniforme proporcionado por el establecimiento, dichos uniformes constarán de:

Tabla 15

Diseño uniforme, Gerente administrador

GERENTE ADMINISTRADOR	DISEÑO UNIFORME GERENTE ADMINISTRADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Blazer negro 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pantalón negro formal. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Zapatos negros formales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Corbata Purpura. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Camisa Blanca. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Medias negras 	

Nota. Se aprecia el diseño y las especificaciones del uniforme de Gerente Administrador.

Personal del área de servicio.

Tanto el Personal de Limpieza como el Asesor de ventas usarán el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, dichos uniformes constarán de:

Tabla 16.

Diseño uniforme Personal de limpieza.

PERSONAL DE LIMPIEZA.	DISEÑO UNIFORME PERSONAL DE LIMPIEZA
<ul style="list-style-type: none"> • Overol azul con sello de la empresa. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Zapatos Blancos antideslizantes. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Medias negras largas. 	

Nota. Se aprecia el diseño y las especificaciones del uniforme de Personal de Limpieza.

Tabla 17.
Diseño uniforme, Asesor de ventas.

ASESOR DE VENTAS.	DISEÑO UNIFORME ASESOR DE VENTAS
<ul style="list-style-type: none"> • Camiseta gris oscuro con sello distintivo de la empresa. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pantalón negro. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Zapatos negros limpios. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Medias negras largas. 	

Nota. Se aprecia el diseño y las especificaciones del uniforme de Asesor de Ventas.

3.6.2. Materiales de identificación.

Imagotipo.

Ilustración 17.
Imagotipo ArBeth Clean.



Nota. La ilustración nos muestra el diseño del imagotipo. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

Elementos a destacar:

- La escoba representando la limpieza.
- La casa representa la temática de limpieza de establecimientos.
- El logotipo del establecimiento “ArBeth Clean”
- El eslogan del restaurante “Tu hogar más impecable”
- El símbolo de brillo representando calidad.
- Los colores usados:
 - Color negro de fondo.
 - Color celeste, este color representa limpieza y pureza.
 - Verde, representa nuestro compromiso con el medio ambiente.
 - Blanco para resaltar las letras.
- El Isotipo es claro en resaltar la relación entre la limpieza y la temática de establecimientos, donde destacan la escoba y la casa.

Tarjetas de presentación.

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa

Ilustración 18.
Anverso tarjeta de presentación



Nota. Nos muestra el diseño del anverso de la tarjeta de presentación. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, del Gerente administrador, se observa también la dirección del establecimiento y se pueden observar el correo electrónico.

Ilustración 19.
Reverso tarjeta de presentación



Nota. Nos muestra el diseño del reverso de la tarjeta de presentación. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

Hoja membretada.

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería, esto servirá para usar en asuntos como oficios, cartas y declaraciones formales a empresas o socios, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada a continuación:

Ilustración 20.
Hoja membretada



ArBeth Clean

TU HOGAR MAS IMPECABLE

Calle C, Parroquia Guayacan, Quevedo, Ecuador.

096 998 0133

bettyaldaz@outlook.com

Nota. Nos muestra el diseño la hoja membretada. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

3.6.3. Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución y punto de venta físico de ArBeth Clean es su establecimiento ubicado en la ciudad de Quevedo, en la calle C de la parroquia Guayacán.

- **Promoción.**
 - * Otro canal de distribución establecimientos como tiendas, Micromercados, entre otros.
 - * Una vez el negocio esté mejor posicionado en el mercado, se optará por medios de promoción tradicionales como prensa escrita, radio o vallas publicitarias.

- **Contacto.**
 - * Tarjetas de presentación.
 - * E-mail.
 - * WhatsApp.
 - * Facebook.

- **Correspondencia.**
 - * A través de mail corporativo.

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

- **Financiamiento.**

Tabla 18.

Financiamiento publicidad

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$3.33
Publicidad Facebook	2 veces por mes	\$4.00
Publicidad Instagram	2 veces por mes	\$4.00
Rotulo Fluorescente	1 unidad	\$1.00
TOTAL		\$13.33
TOTAL ANUAL		\$160.00

Nota. Nos detalla el financiamiento de publicidad de la empresa.

3.6.4. Riesgo y oportunidades del negocio

El riesgo más importante que actualmente enfrenta, no solo ArBeth Clean, sino también todo establecimiento de venta de servicios, es la emergencia sanitaria nacional a causa del COVID 19.

Todo establecimiento debe cumplir con las medidas necesarias de bioseguridad, sobre todo en el proceso de producción, en donde se involucra la compra de herramientas, compra de los productos y la entrega del servicio al cliente. Ya que en todos estos pasos los empleados manipulan directamente cada uno de los productos y herramientas.

La oportunidad más grande que tiene ArBeth Clean es la de posicionarse en un mercado que debido a la emergencia por el COVID 19 ha ido en caída, si bien es cierto que a raíz de la emergencia sanitaria los establecimientos de limpieza se han visto perjudicados por que era necesario evitar el contacto con otras personas y los lugares que ellos frecuentan, a tal manera de que muchos de ellos tuvieron que cerrar sus puertas, el día de hoy es todo lo contrario.

El país de a poco está tratando de regresar a la normalidad, y con esto los nuevos establecimientos de limpieza y desinfección están surgiendo y creciendo debido a los nuevos sistemas de servicios que se vieron obligados a implementar.

Uno de estos es la tecnología, que hace uso de apps para solicitar un servicio, correos electrónicos, realizar pagos digitales, así como también para el pago realizados mediante banca móvil o transferencias bancarias, sin dejar de resaltar la gran ayuda que brindan las redes sociales para una publicidad digital que puede llegar a centenares de personas, es por eso también que una de las grandes oportunidades que tiene ArBeth Clean es la de posicionarse en un mercado digital cada vez más creciente.

3.7.Fijación de Precios

3.7.1. Fijación de precios por servicio estándar.

Los precios en los servicios presentados a continuación han sido calculados para un solo Servicio. Se toma en cuenta el costo de los productos usados para realizar el servicio, y la referencia es el costo por unidad del producto. A este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de la producción, por ejemplo:

- Mano de obra
- Gastos administrativos
- Utilidad
- IVA
- Costo de servicio

En el producto se puede apreciar cuál es el porcentaje de estos valores, luego de una sumatoria de estos se define el precio final del servicio.

A continuación, se presentan los costos de 2 servicios:

- Limpieza de cristales.
- Limpieza de interiores.

- **Limpieza de cristales.**

Tabla 19.

Limpieza de cristales, costos de servicio estándar.

	FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
	COSTOS DE SERVICIO ESTÁNDAR		
NOMBRE DEL SERVICIO:	Limpieza de cristales.	Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09/02/2022	Gerente: Betty Aldaz	
PRODUCTOS	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Limpia Vidrios Atomizador 600ml.	\$1,99	1	\$1,99
Rastrillo Limpia Vidrios.	\$2.49	1	\$2.49
Paños De Limpieza Industrial x5.	\$1.00	2	\$0.40
Escobilla limpiavidrios profesional.	\$3.97	1	\$3.97
Mano de obra	\$1.77	4	\$7,08
[FOTOGRAFÍA] 		Total, bruto	\$15.93
		Total, neto	\$15.93
		35% utilidad	\$5.57
		Subtotal	\$21.50
		12% IVA	\$2.58
		Total	\$24.08

Nota. Nos muestra la ficha técnica de producción de la limpieza de cristales.

- **Limpieza de Interiores.**

Tabla 20.

Limpieza de interiores, Costos de servicio estándar

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN	
		COSTOS DE SERVICIO ESTANDAR	
NOMBRE DEL SERVICIO:	Limpieza de interiores	Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17/12/2020	Gerente: Betty Aldaz	
PRODUCTOS	COSTO	CANTIDAD	TOTAL
Fregona y recogedor	\$2.99	1	\$2.99
Escoba	\$2.49	1	\$2.49
Cepillo	\$0.99	1	\$0.99
Cloro Líquido Al 5% Blanqueador	\$3.80	1	\$3.80
Detergente	\$0.99	1	\$0.99
Mano de obra	\$1.77	4	\$7,08
FOTOGRAFÍA		Total bruto	\$18.35
		Total neto	\$18.35
		35% utilidad	\$6.42
		Subtotal	\$24.77
		12% IVA	\$2.97
		Total	\$27.74

Nota. Nos muestra la ficha técnica de producción de la limpieza de interiores.

3.8.Implementación del negocio

- **Arriendo del local.**

Tabla 21.

Arriendo del local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$200	\$1200	\$2400

Nota. Nos detalla el arriendo del local.

- **Equipos industriales.**

Tabla 22.

Equipos industriales

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Coches escurridor de doble servicio	1	\$89.99	\$89.99
Coche utilero para limpieza	1	\$118.00	\$118.00
Aspiradora Industrial Compact	1	\$80.00	\$80.00
Balanza digital	2	\$8.48	\$16.96
TOTAL			\$304.95

Nota. Nos detalla el costo de los equipos industriales.

- **Equipos de computación.**

Tabla 23.

Equipos de computación

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop Acer Core I5	1	\$380.00	\$380.00
Impresora CANON	1	\$40.00	\$40.00
TOTAL			\$420.00

Nota. Nos detalla el costo de los equipos de computación.

- **Muebles y enseres.**

Tabla 24.

Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Silla de espera triple tripersonal	1	\$25.31	\$25.31
Silla ejecutiva giratoria	1	\$49.06	\$49,06
Escritorio	1	\$48.99	\$48.99
Estantería metálica	2	\$35.00	\$70.00
Archivador de metal 2 puertas	1	\$45.00	\$45.00
Mesa de centro de vidrio ovalada	1	\$27.37	\$27.37
TOTAL			\$265.73

Nota. Nos detalla el costo de los muebles y enseres.

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 25.

Equipos industriales de seguridad

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$19.00	\$19.00
Bomba de mano desinfectante	2	\$7.50	\$15.00
Detector de gas GLP	1	\$25.00	\$25.00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	\$2.00	\$10.00
TOTAL			\$69.00

Nota. Nos detalla el costo de los equipos industriales.

- **Suministros de oficina.**

Tabla 26.

Suministros de oficina.

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	1	\$3.40	\$3.40
Grapadora	1	\$4.50	\$4.50
Grapas (caja)	1	\$1.50	\$1.50
Caja 3 resaltadores	1	\$2.10	\$2.10
Esferos (rojo, azul, negro)	3	\$0.40	\$1.20
Perforadora	1	\$3.00	\$3.00
Libreta	2	\$0.60	\$1.20
Carpeta de cartón	20	\$0.22	\$4.40
Tijera	2	\$0.50	\$1.00
TOTAL			\$22.30
TOTAL ANUAL			\$267.60

Nota. Nos detalla el costo de los suministros de oficina.

- **Servicios básicos.**

Tabla 27.

Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$10.00
Luz	\$20.00
Teléfono	\$10.00
Internet	\$20.00
TOTAL	\$60.00
TOTAL ANUAL	\$720.00

Nota. Nos detalla el costo de los servicios básicos.

- **Materiales de limpieza**

Tabla 28.*Materiales de limpieza.*

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba de cerda pequeña	1	\$2.50	\$2.50
Trapeador	1	\$5.00	\$5.00
Cloro 1 Gal	1	\$4.95	\$4.95
Desinfectante amonio 1 Gal	1	\$12.00	\$12.00
Fibra/lustre	1	\$0.90	\$0.90
España lavaplatos	2	\$1.40	\$2.80
Fundas basura industriales x10	1	\$1.75	\$1.75
Lavavajillas líquido 500ml	2	\$1.40	\$2.80
Pala	1	\$1.50	\$1.50
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$5.99	\$5.99
Papel higiénico jumbo 200 metros	4	\$1.00	\$4.00
Toalla de papel	2	\$3.50	\$7.00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$9.50	\$9.50
TOTAL			\$60.69
TOTAL ANUAL			\$728.28

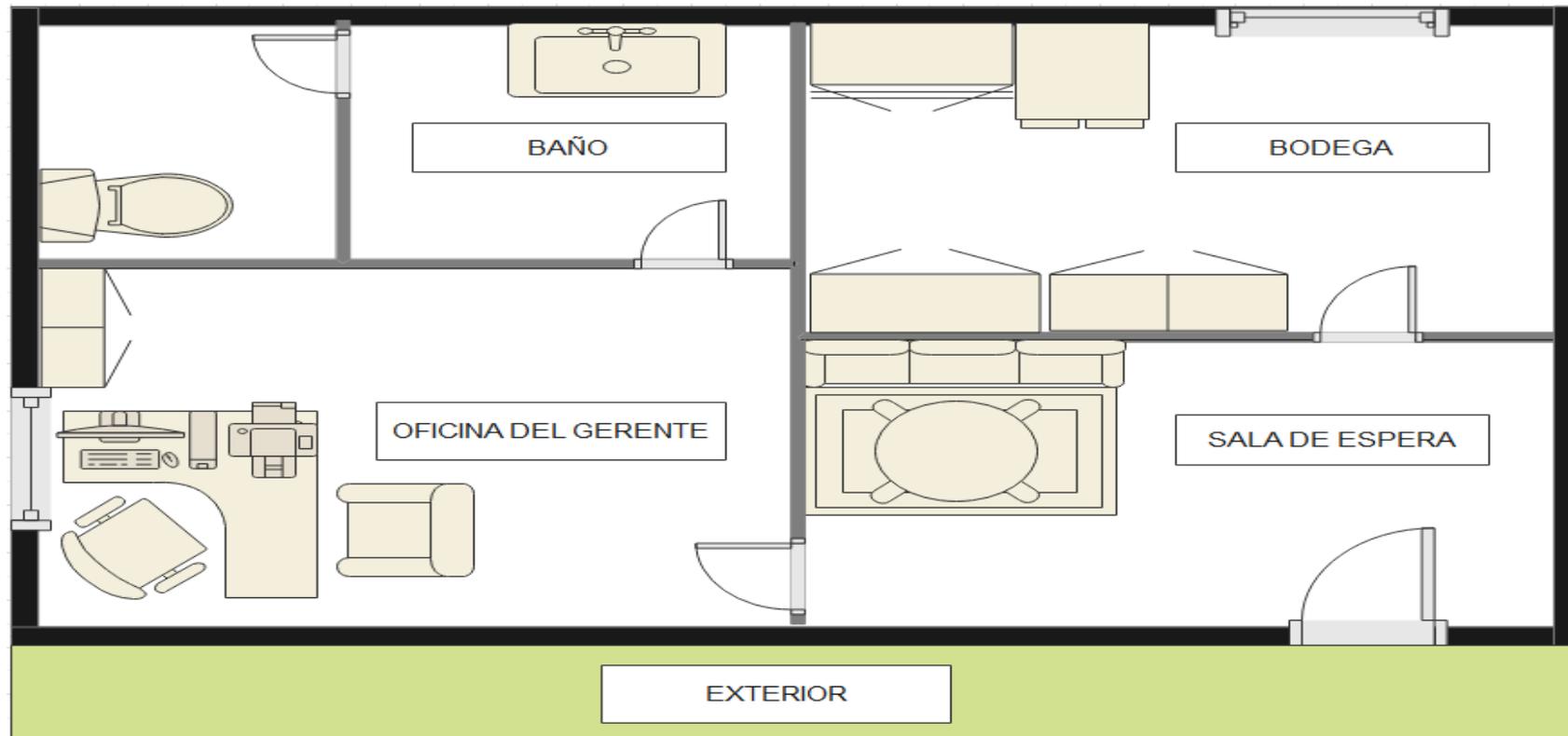
Nota. Nos detalla el costo de los materiales de limpieza.

3.9. Estudio arquitectónico

Se toma en cuenta para el diseño de la oficina de la empresa, la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la empresa y el aforo que se manejará (10 personas). En la oficina administrativa, se ha considerado el espacio que necesitará el gerente para moverse con tranquilidad en el cumplimiento de sus actividades. Se han agregado espacios específicos para bodegas.

- Estructura interna del establecimiento.

Ilustración 21.
Estructura del establecimiento.



Nota. Nos muestra el diseño de la estructura del establecimiento. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con el fin de agregar formalidad al negocio, se realizaron los trámites y permisos pertinentes.

4.1.Servicio de Rentas Internas / SRI

Para legalizar la empresa ArBeth Clean y tener permiso del SRI se debe tener los siguientes documentos:

- Cédula de identidad.
- Certificado de votación.
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente.
- Escritura pública de constitución.
- Nombramiento del representante legal.
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.

4.2.Aspectos Tributos

Como cualquier empresa que está legalmente registrada en el SRI estará sujeta a tributación por sus actividades económicas, comerciales y financieras, al valor agregado, consumos especiales y sobre todo a inventarios y valores pendientes

Son obligatorios o coactivos. Se imponen de manera unilateral por parte del Estado o Administración Pública. Son exigibles y su incumplimiento es sancionable. Son ordinarios, esto es, se perciben con regularidad.

Se clasifican en tasas, contribuciones especiales e impuestos, que pueden diferenciarse con arreglo a sus respectivos hechos imposables.

4.3.IVA

La ley Orgánica del Régimen Tributario Interno Vigente nos muestra en los siguientes puntos lo que debemos tener en cuenta para el pago de impuestos de nuestra empresa. Estos son:

- Es un impuesto que grava al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados.
- Deben pagarlo todas las personas y sociedades que presten servicios y/o realicen transferencias o importaciones de bienes, deben pagar el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Quienes hayan pagado el IVA podrán utilizarlo como crédito tributario en los casos contemplados en la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Este impuesto se declara y paga de forma mensual cuando las transacciones gravan una tarifa y/o cuando se realiza retenciones de IVA y de forma semestral cuando las transacciones gravan tarifa 0%.
- La tarifa vigente es del 0% y del 12% y aplica tanto para bienes como para servicios.
- Existen también transferencias que no son objeto del IVA las cuales se detallan en la Ley de Régimen Tributario Interno.

4.4. Impuesto a la renta

El Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras.

La declaración de Impuesto a la Renta es obligatoria para todas las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, conforme los resultados de su actividad económica; aun cuando la totalidad de sus rentas estén constituidas por ingresos exentos, a excepción de:

- Los contribuyentes domiciliados en el exterior, que no tengan representante en el país y que exclusivamente tengan ingresos sujetos a retención en la fuente.
- Las personas naturales cuyos ingresos brutos durante el ejercicio fiscal no excedieren de la fracción básica no gravada.

Ilustración 22.
Impuesto a la renta.

FRACCION BASICA	EXCESO HASTA	IMPUESTO FRACCION BASICA	% IMPUESTO FRACCION EXCEDENTE
0	11.310	0	0%
11.310	14.410	0	5%
14.410	18.010	155	10%
18.010	21.630	515	12%
21.630	43.250	949	15%
43.250	64.860	4.193	20%
64.860	86.480	8.513	25%
86.480	115.290	13.920	30%
115.290	En adelante	22.563	35%

Nota. Nos muestra los valores del impuesto a la renta. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

4.5.RIMPE

El Servicio de Rentas Internas (SRI) publicó el catastro de contribuyentes que forman parte del Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE), que surgió con la entrada en vigencia de la Ley para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la pandemia covid 19.

Se encuentran bajo el RIMPE

- Personas naturales y jurídicas con ingresos brutos anuales de hasta USD 300.000 (al 31 de diciembre del año anterior).
- Personas naturales con ingresos brutos anuales de hasta USD 20.000 (al 31 de diciembre del año anterior).

Los contribuyentes sujetos al régimen RIMPE deberán emitir facturas, documentos complementarios, liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, así como comprobantes de retención en los casos que proceda.

4.6.Permiso de los Bomberos.

Es un documento mediante el cual se acredita que un Cuerpo de Bomberos capacitado para la prestación del servicio público esencial de gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención rescates en todas sus modalidades y la atención incidentes con materiales peligrosos.

La Secretaría de Gobierno Local explicó que es un requisito que se debe cumplir y que en el nuevo código de convivencia, será penalizado con multas.

Va dirigido a los organismos, dependencias, entidades y personas jurídicas que forman parte del sector público y previstos en el artículo 225 de la Constitución de la República, pueden obtener el "Permiso de funcionamiento para el establecimiento" por el tiempo de vigencia. No se incluyen dentro de estas exoneraciones a las actividades que forman parte de la actividad empresarial del Estado.

4.7.Patente Municipal

La patente municipal se paga una vez por año y su valor está calculado por cada municipio. En este caso la Municipalidad de Quevedo. Los requisitos que se solicitan son

- Formulario de solicitud para registro de patente
- Copia de cédula de identidad
- Copia de certificado de votación
- Copia de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copia de certificado de funcionamiento de bomberos del año actual
- En caso de tener RUC traer declaración de impuesto a la renta del ejercicio económico anterior para personas obligadas a llevar contabilidad
- Copia de certificado de uso de suelo (en caso de ser primera vez que solicita patente)

4.8.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 (IESS, 2021).

- Ingresar a la página web del IESS 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.

4.9. Derechos y Obligaciones del Empleador

Tabla 29.

Derechos y Obligaciones del Empleador.

DERECHOS	OBLIGACIONES
Exigir buena conducta durante el trabajo	Celebrar un contrato de trabajo
Exigir el cumplimiento de la prestación del trabajo en el marco de lo estipulado en el contrato de trabajo.	Afiliar a tu trabajador a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo, inclusive si es a prueba.
Exigir la prestación del trabajo de tal manera que garantice un margen de utilidades a la empresa.	Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
Exigir la realización del trabajo en condiciones de respeto y responsabilidad.	A partir del segundo año de trabajo pagar los Fondos de Reserva.
Rescindir el contrato dentro de las limitaciones establecidas por la ley.	A pagar una compensación por el salario digno.

Nota. Nos detalla los derechos y obligaciones del empleador.

4.10. Derechos y Obligaciones del Trabajador

Tabla 30.

Derechos y Obligaciones del Trabajador.

DERECHOS	OBLIGACIONES
Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo	Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
Percibir como mínimo el sueldo básico (425 USD) en función de la Tabla sectorial.	Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas.	Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores.
A recibir el pago de utilidades.	Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.

Nota. Nos detalla los derechos y obligaciones del trabajador.

4.11. Permiso del Ministerio de Interior para locales comerciales

El permiso de funcionamiento, es el documento otorgado por la autoridad de Salud a los establecimientos sujetos de Control y Vigilancia Sanitaria, que cumplen con los requisitos determinados de acuerdo al tipo de establecimiento.

Está dirigido a personas propietarias, administradores o representantes legales de los locales y establecimientos, que cumplan con los requisitos de ciudadanía, es decir, el ciudadano o ciudadana debe contar con una edad igual o mayor a dieciocho años (18) y personas jurídicas legalmente constituidas

El permiso de funcionamiento tiene una vigencia de 1 año calendario a partir de la fecha de emisión del mismo

De conformidad con el Reglamento de Intervención de Intendentes Generales y Comisarios de Policía, este trámite está orientado a los propietarios, administradores y representantes legales de los locales y establecimientos que no están sujetos o no se encuentran categorizados como turísticos y están obligados a la obtención del Permiso Anual de Funcionamiento para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1. Objetivo de área

El sector de la limpieza la empresa ArBeth Clean puede aportar numerosas soluciones al objeto de mitigar el impacto perjudicial. En los ambientes interiores a través del uso de los productos utilizados origina un efecto mínimo sobre la salud de las personas y el medio ambiente. Este incluye la combinación de programas de limpieza eficientes, prácticas y soluciones innovadoras, equipos y productos sostenibles.

Valorar la protección del Medio Ambiente como principal responsabilidad de la empresa ArBeth Clean y velar por que ésta se lleve a cabo en todas las funciones y áreas de la actividad que realiza la empresa.

Se remarca que la protección del Medio Ambiente es cosa de todos los que forman la empresa ArBeth Clean, por lo que se debe proceder en cada situación con un comportamiento responsable tanto dentro como fuera de la empresa.

Es por eso que el compromiso de cumplir de forma exigente aquellas disposiciones legales ambientales vigentes aplicables a esta actividad, así como de los requisitos que la organización suscriba.

La reducción de los impactos ambientales derivados del uso y la manipulación de sustancias químicas y peligrosas, el consumo de agua y de energía y a gestión inadecuada de los residuos, es la tarea central de la política de protección ambiental.

Ilustración 23.

Botes de basura por colores.



Nota. Nos muestra los botes de basura por sus colores. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

Se controlará en la empresa ArBeth Clean el cumplimiento de la protección ambiental con el fin de verificar el buen funcionamiento de dicha protección y adecuar los objetivos y metas a la naturaleza y magnitud de los impactos ambientales provocados por las actividades, productos y servicios.

5.2. Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar ArBeth Clean.

Los problemas de tipo medioambiental que ArBeth Clean identifica en el sector limpieza pueden dividirse fundamentalmente en cuatro campos:

- Residuos.
- Aguas.
- Ruidos.
- Atmósfera.

Si bien hoy en día, y teniendo en cuenta la tendencia hacia la prevención de la contaminación en contra de la corrección, otro campo importante sería también el consumo de recursos. En cuanto al caso particular de empresas de limpieza tenemos:

Residuos

- Productos de limpieza químicos.
- Envases que los hayan contenido.
- Deshechos de la ejecución de limpieza (trapos sucios, filtros, suciedad extraída,).
- Residuos urbanos (papeles, cartones, envoltorios,)

Atmósfera

La contaminación atmosférica, en la actualidad es la contaminación menos relevante en los servicios de limpieza. El tipo de contaminación atmosférica más común:

- Emisiones difusas.
- Generación de CFC's de los aerosoles utilizados para las limpiezas.

Ruidos.

La contaminación fundamental por ruidos es debida a la utilización de máquinas y vehículos destinados a la ejecución de limpiezas tanto en el interior de los edificios como limpiezas externas. En estos casos en cuanto a niveles de ruido hay que tener en cuenta:

- Niveles de ruido máximos permitidos a las máquinas y vehículos (determinado por Directivas CE y Reales Decretos).
- Niveles de ruido máximos marcados por las ordenanzas municipales.

El ruido es una contaminación ambiental difícil de cuantificar y de eliminar ya que en el mismo intervienen varios aspectos.

Vertidos

La contaminación por vertidos es importante en el sector de la limpieza fundamentalmente debido a la gran cantidad de aguas de limpieza que se generan en dichas actividades y el deshecho que se hace de ellas.

Los contaminantes fundamentales existentes en las aguas de limpieza serán:

- Suciedades arrastradas por dichas aguas (sólidos en suspensión, elementos químicos en limpiezas industriales,).
- Sustancias químicas existentes debido a los productos de limpieza utilizados.

Otros factores medioambientales relacionados con el sector limpieza son:

- Consumos.
- Aguas.
- Sustancias químicas.
- Energía.
- Combustibles.
- Almacenamiento y uso de sustancias peligrosas.

Ilustración 24.
Evaluación ambiental.

ACTIVIDADES		OBTENCIÓN DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA				APLICACIÓN DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA				RECICLAJE			TOTAL	SUMATORIA NEGATIVOS	SUMATORIA POSITIVOS
		Compra de productos a proveedores	Traslado de productos desde proveedores hasta locales	Mantenimiento de vehículo propio para el traslado del personal entre locales (combustible, llantas, etc.)	Limpeza y desinfección	Lavado de muebles, vidrios, vehículos y cocinas	Desinfección COVID-19	Eliminación de desechos	Mantenimiento de locales (pintura, limpieza)	Consumo de papel y reciclaje (fracturación y oficina)	Uso de fundas plásticas para clasificación basura				
Magnitud: 10 Grande: 5 Mediano: 1 Pequeña	IMPACTO														
	A. Características físicas y químicas	1. Tierra	Suelos	-8	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7
2. Agua		Superfície	-5	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	7	10	7	2
3. Atmosfera		Calidad del aire (gases, partículas)	-6	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
4. Procesos		Avenida	-8	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
B. Condiciones biológicas	1. Flora	Arboles	-1	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
		Productos agrícolas	-2	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
C. Factores culturales	1. Uso de la tierra	Comercial	-7	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
		Bosques	-4	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
		Agricultura	-7	-7	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
	2. Aspecto Cultural	Patrones culturales (estilo de vida)	-7	-7	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
		Empleo	0	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	6	2
		Salud y Seguridad	-4	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
	3. Facilidad	Red de transporte	-1	-7	-5	-1	-3	-2	-1	0	1	8	10	7	2
		Manejo de residuos	5	-7	-5	-4	1	-2	-1	0	1	8	10	5	3
		Aumento de área arborícola	1	-7	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	8	10	6	2

Nota. Nos muestra el estudio sobre la evaluación ambiental. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

Tabla 31.*Medidas para contrarrestar los impactos generados por ArBeth Clean*

Medidas para contrarrestar los impactos generados por ArBeth Clean.
➤ Reducir la carga tóxica de los productos químicos empleados, mediante la exclusión de productos con componentes nocivos y la selección de productos de menos toxicidad
➤ Utilizar los productos y maquinaria más saludables con el medio ambiente y la salud laboral.
➤ Capacitar al personal para garantizar una correcta manipulación, dosificación y uso de los productos de limpieza y maquinaria, así como de los procedimientos de limpieza.
➤ Reducir la generación de residuos durante el servicio y hacer una correcta gestión de los mismos, utilizando las respectivas clasificaciones de residuos. (LIMCAMAR, n.d.)
➤ Evitando el desperdicio innecesario el agua
➤ Reducir, reciclar y reutilizar.

Nota. Nos muestra las medidas para contrarrestar los impactos generados por la empresa..

5.3. Impacto Social

- **Igualdad de género**

La igualdad de género se refiere a “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres” que se pueda tener a lo largo de la vida de la empresa. ArBeth Clean priorizará la participación igualitaria de hombres y mujeres dándole las mismas oportunidades y beneficios.

- **Generar empleo**

ArBeth Clean genera empleos a las personas del sector tanto a personas no profesionales y profesionales, de acuerdo a los perfiles para los cargos solicitados y también para el servicio de limpieza, capacitación formando un personal con amplia experiencia y conocimiento.

Se incentivará al personal de ArBeth Clean tanto administrativos y trabajadores, con ascenso cada dos años, premio al mejor trabajador del año, pago de horas extras, cumpleaños y canasta navideña a la familia de los empleados y trabajadores de ArBeth Clean.

- **Atracción de empleados**

ArBeth Clean mantendrá una política que incluya una gestión empresarial que sea eficiente y responsable para lograr que los empleados y trabajadores se sientan seguros y deseen trabajar de manera eficiente en la empresa. ArBeth Clean espera que sus empleados se sientan motivados a rendir al máximo en sus actividades encomendadas a cada uno.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1.Introducción

En el siguiente capítulo se detalla el análisis financiero de la empresa y para esto fueron utilizadas las siguientes herramientas, con el fin de analizar la viabilidad económica financiera de la empresa de limpieza y desinfección “ArBeth Clean”.

6.2.Activos Fijos

El activo fijo se refiere al bien que posee una empresa o negocio, sea tangible o intangible. Una de sus características es que no pueden convertirse en liquidez a corto plazo.

Los activos fijos son necesarios para el funcionamiento de una empresa, se toman en cuenta los edificios, vehículos, equipos industriales y de seguridad, equipos de computación y muebles, sumando como total de activos fijos para la empresa se tiene: \$1.818,71

Tabla 32.
Activos Fijos.

ACTIVOS FIJOS	
Muebles y enseres	\$265,76
Equipos y Maquinarias	\$304,95
Equipos de Computación	\$420,00
Equipos Ind. / seguridad	\$828,00
TOTAL	\$1.818,71

Nota. Esta tabla abarca los activos fijos.

6.3.Activos diferidos

Concierne a todos los gastos o inversión para la creación de la empresa. Activos diferidos se define a la inscripción de la compañía que en este caso, representa que el R.U.C es gratuito, el impuestos a Bomberos es nulo, el LUAE es gratis y las patentes municipales de \$100,00 lo que nos da un total de activos diferidos de \$100,00.

Tabla 33.*Activos diferidos*

ACTIVOS DIFERIDOS	
R.U.C	\$0,00
Bomberos	\$0,00
LUAE	\$0,00
Patentes municipales	\$100,00
TOTAL	\$100,00

Nota. Nos detalla los activos diferidos de la empresa.

6.4.Capital de trabajo

El capital de trabajo es la cantidad necesaria de recursos para que una empresa o institución financiera pueda realizar sus operaciones con normalidad. El capital de trabajo es el dinero con que se cuenta para hacer funcionar el negocio.

En lo que concierne al establecimiento, mensualmente tenemos un costo de materia prima \$400,00; servicios básicos (agua, luz, teléfono, internet) el valor de \$60,00; de sueldos y salarios de \$1300 y los gastos de publicidad de \$13,33. Dando un total de gasto mensual de \$1873,33. Este valor fue multiplicado por 3 meses que se estipula el capital de trabajo dando como un total de \$5619,99. El total anual será de \$21.279,96.

Tabla 34.*Capital de trabajo*

CAPITAL DE TRABAJO		
DESCRIPCIÓN	COSTO TRIMESTRAL	COSTO ANUAL
Costo de materia prima	\$1.200,00	\$4.800,00
Servicios básicos	\$180,00	\$720,00
Sueldos y salarios	\$3.900,00	\$15.600,00
Gastos publicidad mensual	\$39,99	\$159,96
TOTAL	\$5619,99	\$21.279,96

Nota. Nos detalla el capital de trabajo de la empresa.

La inversión total son todos los gastos que se efectúan, teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo para 3 meses de la empresa es de \$23.198,67.

Tabla 35.

Detalles de inversión

TOTAL DE INVERSIÓN	
Total Activos Fijos Anual	\$1.818,71
Total Activos Diferidos Anual	\$100,00
Total Capital de Trabajo Anual	\$21.279,96
TOTAL	\$23.198,67

Nota. Nos detalla la inversión total para la empresa.

6.5.Sueldos

A continuación, se detalla el cuadro de sueldos con todos los beneficios legales, incluido el aporte al IESS, con valores mensuales y anuales.

Tabla 36.

Sueldos.

CARGOS	N	Sueldo Total	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Aporte IESS Patronal (11,15%)	Aporte IESS Personal (9,45%)	Costo Mensual USD	Costo Anual USD
Gerente Administra	1	\$500,00	\$33,33	\$33,33	\$55,75	\$47,25	\$669,66	\$8035,92
Personal de Limpieza	1	\$400,00	\$33,33	\$33,33	\$44,60	\$37,81	\$549,07	\$6.588,80
Asesor de Ventas	1	\$400,00	\$33,33	\$33,33	\$44,60	\$37,81	\$549,07	\$6.588,80
TOTAL	3	\$1300,00	\$99,99	\$99,99	\$256,45	\$122,87	\$1767,80	\$21.213,52

Nota. Nos detalla los sueldos mensuales y anuales.

El total de sueldo a pagar incluido todos los beneficios legales es de \$21.213,52 anual.

6.6. Depreciación activos fijos.

La depreciación es la disminución del valor del activo fijo que se produce por su uso y desgaste, lo cual disminuye su valor económico. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes:

- Inmuebles (excepto terrenos), naves, barcasas y similares 5% anual.
- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
- Equipos de cómputo y software 33% anual

En esta tabla, se verá la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para el establecimiento son los siguientes: equipos industriales 10%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de \$197.05.

Tabla 37.
Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Muebles y Enseres	\$265,73	10%	\$26,57
Equipos y Maquinaria	\$304,95	10%	\$30,49
Equipos de computación	\$420,00	33,33%	\$139,99
TOTAL DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS			\$197.05

Nota. Nos muestra la depreciación de activos fijos de la empresa..

6.7. Amortizaciones

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La Amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a \$20,00, ya que el monto por constitución equivale a \$100,00.

Tabla 38.
Porcentaje Amortización

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE AMORTIZACIÓN			
Gastos de Constitución de la empresa	\$100,00	20%	\$20,00

Nota. Nos muestra el valor de las amortizaciones.

6.8. Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de \$10.200,00 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14%.

Tabla 39.
Amortización

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	\$10.200,00			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	10200
1	2971,09	1.428,00	1.543,09	8.656,91
2	2971,09	1.211,97	1.759,13	6.897,78
3	2971,09	965,69	2.005,40	4.892,38
4	2971,09	684,93	2.286,16	2.606,22
5	2971,09	364,87	2.606,22	0,00

Nota. Nos muestra todos los detalles de la tabla de amortización.

La tabla indica el manejo de pago de la suma de \$10.200,00, llegando al año 5, el pago de interés de \$364,87 y a su vez el pago capital de \$2.606,22, para que al final del periodo establecido nos dé un saldo de cero dólares.

6.9. Estructura capital

Una organización puede financiarse con recursos propios (capital) o con recursos pedidos en préstamo (pasivos). La proporción entre una y otra cantidad es lo que se conoce como estructura de capital, esta es la unión específica de deuda a largo plazo y de capital que la empresa utiliza para financiar sus operaciones.

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: Capital Propio con la suma de \$12998,67 que equivale a una estructura del 56%; costo 13% con una tasa de descuento de 7.3%; por consiguiente

el Capital Financiero es de \$10.200,00 con una estructura del 44% , el costo es del 14 % que otorga el 6,2% de tasa de descuento; con un total de inversión de \$23.198,67 que en la suma total nos da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13.4% valor indicador de la factibilidad de la empresa.

Tabla 40.
Estructura de capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	\$12.998,67	56%	13%	7,3%	
Capital Financiero	\$10.200,00	44%	14%	6,2%	
Total	\$23.198,67	100%		13,4%	TMAR

Nota. Nos muestra el diseño del anverso de la tarjeta de presentación. Aldaz, Betty. (2022). Quevedo.

6.10. Punto de equilibrio

En la siguiente tabla, se aprecian los costos fijos que va a tener la empresa y son aquellos costos que la empresa debe pagar independientemente de su nivel de operación, es decir, produzca o no produzca debe pagarlos. El valor se calculó con los valores de arriendo, sueldos y servicios básicos divididos para los 12 meses, el valor total mensual es de \$1.760,00.

Tabla 41.
Costos fijos

COSTOS FIJOS	
Arriendo	\$400,00
Sueldos	\$1.300,00
Servicios Básicos	\$60,00
Total	\$1.760,00

Nota. Nos muestra el valor de los costos fijos.

El margen de contribución es el resultado de restar los costes variables al precio de venta, es decir son los beneficios de una compañía sin considerar los costos fijos. Para la empresa ArBeth Clean se tomó en cuenta los valores del servicio de limpieza de cristales. Entonces el valor del servicio es \$24,08 el valor del costo sería \$18,51 por lo que el margen de contribución será de \$5,57.

Tabla 42.*Margen de contribución*

Precio Servicio	\$24,08	
Costo Servicio	\$18,51	
GANANCIA	\$5,57	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Nota. Nos muestra el margen de contribución de la empresa.

El punto de equilibrio es uno de los elementos centrales en cualquier tipo de negocio pues nos permite determinar el nivel de ventas necesario para cubrir los costes totales, es decir es la cantidad de producto o servicio que se debe vender para recuperar el dinero que se invirtió al iniciar el negocio, sin recibir ganancias. Una vez que la empresa alcanza el equilibrio entre los costos totales y los ingresos totales, tendrá posibilidades de ser rentable y empezará a producir ganancias.

En la siguiente tabla, se puede observar que se deberá realizar 277 servicios mensuales, es decir 9 servicios diarios para que el negocio tenga su punto de equilibrio y no se gane ni se pierda y en la tabla posterior se puede observar que las ventas proyectadas para que exista una ganancia será de 416 atenciones.

Tabla 43.*Punto de equilibrio*

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
VENTA	277	\$24,08	\$6670,20
COSTO	277	\$18,5	\$4412,60
GASTO			\$2257,55
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Nota. Nos muestra el punto de equilibrio entre las ventas, el costo y el gasto.

Tabla 44.*Ventas /costos.*

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	VALOR	TOTAL	
416	\$10.005,20	\$120.062,88	VENTAS
416	\$7.690,90	\$92.290,86	COSTO

Nota. Nos muestra las ventas proyectadas para que exista una ganancia.

6.11. Costo de ventas

El costo de venta se basa en un periodo de cinco años en el mismo que tendremos las ventas proyectadas para conocer los valores del primer año. La tabla es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$3362,78 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$7881,43.

Tabla 45.

Costo de ventas.

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		120062,88	124877,40	129884,99	135093,37	140510,62
COSTO DE VENTAS		92290,86	95068,81	97930,39	100878,09	103914,52
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		27772,02	29808,59	31954,60	34215,28	36596,10
GASTOS ADMINISTRATIVOS		6000,00	6180,60	6366,64	6558,27	6755,68
SERVICIOS BÁSICOS		720,00	741,67	764,00	786,99	810,68
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEZA		995,88	1025,86	1056,73	1088,54	1121,31
ALQUILER		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PUBLICIDAD		4800,00	4944,48	5093,31	5246,62	5404,54
DEPRECIACIONES		159,96	164,77	169,73	174,84	180,11
AMORTIZACIONES		197,05	197,05	197,05	197,05	197,05
UTILIDAD OPERATIVA		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
GASTOS FINANCIEROS		14879,13	16534,15	18287,14	20142,97	22106,74
UTILIDAD ANTES IMPUESTOS		1428,00	1211,97	965,69	684,93	364,87
BASE IMPOSITIVA		13451,13	15322,19	17321,45	19458,03	21741,86
UTILIDAD NETA		3362,78	5554,29	6279,03	7053,54	7881,43

Nota. Nos muestra el costo de ventas.

6.12. Flujo de caja

El flujo de caja se refiere a la información sobre los recursos que genera una empresa, en un periodo de tiempo específico, permitiendo determinar la solvencia y liquidez que posee la empresa. Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$8.762,31, mientras que para el 5 año esta aumentará a \$11.471,27 ya que en este año se recupera el capital de trabajo.

Tabla 46.
Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		14879,13	16534,15	18287,14	20142,97	22106,74
DEPRECIACIÓN		197,05	197,05	197,05	197,05	197,05
AMORTIZACIÓN		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
- BASE IMPOSITIVA		3362,78	5554,29	6279,03	7053,54	7881,43
- GASTOS FINANCIEROS		1428,00	1211,97	965,69	684,93	364,87
- PAGO CAPITAL		1.543,09	1.759,13	2.005,40	2.286,16	2.606,22
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICIÓN DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-23.198,67	8.762,31	8.225,82	9.254,07	10.335,39	11.471,27

Nota. Nos detalla el flujo de caja de la empresa.

6.13. Calculo del TIR y el VAN

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

6.13.1. VAN (Valor Actual Neto)

El VAN es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto. El VAN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente.

Es un VAN traer el valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión; el VAN es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en la empresa ArBeth Clean es de \$8.337,87; por lo tanto, el negocio es factible.

6.13.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es el porcentaje de beneficio o pérdida que conllevará cualquier inversión y está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto (VAN) es igual a cero. Se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

Si la TIR es mayor o igual que la TMAR (tasa mínima atractiva) el proyecto se acepta. Si la TIR es menor que la TMAR (tasa mínima atractiva) el proyecto se rechaza. A mayor relación TIR, mayor prioridad. En este caso el TIR es 28,56% mientras que el TMAR es 13,44% lo que hace este proyecto se acepte.

Tabla 47.

VAN/TIR

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	8.337,87
TIR	28,56%
TMAR	13,44%

Nota. Nos muestra el cálculo del TIR y VAN.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- El objetivo de esta tesis fue determinar la efectividad de una Empresa de Limpieza y Desinfección en el mercado mediante un estudio al mismo. A lo largo del estudio se pudo observar diferentes factores que influían en la efectividad del de la empresa ArBeth Clean, así como cuáles eran las necesidades del público objetivo.
- Durante el desarrollo de este trabajo de investigación, se ha podido observar que una evaluación de proyectos, requiere desde la cualificación, cuantificación y procesamiento de datos numéricos, a la búsqueda y estudio intensivo de factores y sucesos que componen un mercado de negocios.
- Al hablar de estos últimos se hace referencia a conductas de compras de los clientes, posicionamiento de la competencia, necesidades insatisfechas del sector, etc.
- El hecho radica en que todos estos datos en conjunto, se trate de cuantitativos o cualitativos, proporcionan información sustancial al momento tomar la decisión de iniciarse a un emprendimiento empresarial.
- Dicha información, permite tener una visión de cómo funciona el sector de negocios en el que se encuentran las empresas de servicios de limpieza, qué estrategias de marketing serían las adecuadas para poder entrar en él, y que recursos disponemos para el emprendimiento.
- Se trata de un nicho de mercados cuyas empresas poseen entre 3 y 10 empleados y las superficies de sus instalaciones comprenden entre 50 y hasta 300 m². Se sabe que lo que el cliente quiere es calidad en el servicio, por lo tanto, todas las acciones se fijarán en funciones de esta premisa.

- El 40% de los usuarios de servicios de limpieza no hallan sus necesidades cubiertas en las empresas competidoras del sector, el 80 % de la competencia es externa al departamento y la supervisión de las tareas poco frecuente, por lo cual los reclamos de los usuarios son desatendidos.
- Las empresas líderes en el rubro trabajan en economías de escalas por lo cual su precio lidera el mercado.
- Las estrategias de marketing que se ajustan al proyecto son marketing concentrado y diferenciación en servicios. El análisis financiero, nos está indicando que el emprendimiento es viable en términos económicos, ya que tanto el Flujo de Beneficios Netos, como los indicadores de rentabilidad (VAN y TIR) avalan la teoría de que una empresa de servicios sería un negocio rentable.
- La rentabilidad de la empresa ArBeth Clean está en función de la demanda lo que permitirá que el mercado objetivo sea el que sustente el proyecto.
- En la promoción del servicio se encontró una alta efectividad en el uso de las redes sociales como medio de promoción siendo Facebook, WhatsApp e Instagram los más empleados por el público objetivo para informarse.
- Con todo lo expuesto estamos en condiciones de concluir que, si se implementan las estrategias de marketing seleccionadas, de manera acertada, puede crearse un servicio diferenciado, adaptado al nicho de mercado objetivo. Esto se lograría con prestaciones de 8 horas diarias con calidad de personal, calidad insumos a un precio razonable, y permitirá una exitosa inserción en el mercado para alcanzar la participación significativa.

7.2.Recomendaciones

- Es recomendable llevar a cabo el proyecto de creación de la empresa de limpieza y desinfección ArBeth Clean, ya que según los análisis realizados a quedado comprobado que generara buena rentabilidad.
- Implementar estrategias de marketing, promoción y publicidad para poder atraer a futuros clientes.
- Se recomienda adquirir los equipos e insumos de limpieza necesarios con el fin de brindar un servicio de calidad.
- Capacitar con regularidad a los trabajadores de la empresa en sus distintas áreas, y motivarlos a realizar un mayor desempeño laboral es esencial. Hacer esto permitirá que los trabajadores sean capaces de mejorar en los servicios de limpieza brindados e informar, motivar y persuadir al público a elegir un servicio con mayor eficacia.
- Llevar un control financiero adecuado para evitar desviaciones en el presupuesto destinado al uso de recursos financieros.
- Se recomienda ser rigurosos en la selección del personal para que no exista el robo en los hogares, ya que dañaría la imagen de la empresa y perderíamos varios clientes por falta de confianza y esto a su vez limitaría el crecimiento de la empresa.
- Es recomendable implementar una agenda con base a las zonas territoriales, que permite en un día laboral cubrir varios inmuebles de la zona, creando así un mayor impacto y dando resultados visibles para la comunidad, además que se disminuirían los costos de traslado.

- Se recomienda Indicarle al cliente cuando sería preciso realizar una limpieza de forma semanal, quincenal o mensual que incluya las paredes el tumbado y la parte externa del inmueble.
- Hacer un mantenimiento de las herramientas usadas para realizar los servicios que brinda la empresa es algo que merece prioridad.
- ArBeth Clean debe procurar siempre mantener un nivel de impacto positivo, buscando alternativas que ayuden a mejorar la calidad de vida de la población quevedeña y al mismo contribuir con el desarrollo socio económico de la ciudad, así como el análisis minucioso de los impactos, permite detectar posibles falencias y tomar medidas correctivas de manera que se mantenga el nivel de impacto positivo.

8. BIBLIOGRAFÍA

Añez, J. (2022). Estudio Financiero. Chicago, USA.
<https://www.webyempresas.com/estudio-financiero>

Corvo, H. (2019). TMAR. Sevilla, España (tasa mínima aceptable de rendimiento).
<https://www.lifeder.com/tmar-tasa-minima-aceptable-rendimiento/>

García, J. (2018). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Madrid, España. <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

Kiziryan, M. (2015). Flujo de caja. Bogotá, Colombia.
<https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja.html>

Kiziryan, M. (2015). Análisis FODA. Bogotá, Colombia.
<https://economipedia.com/definiciones/analisis-dafo.html>

López, D. (2019). ¿Por qué es importante la filosofía de una empresa? Lima, Perú.
<https://www.emprendepyme.net/por-que-es-importante-la-filosofia-de-una-empresa.html>

Muente, G. (2019). ¿Qué es el punto de equilibrio? Brasilia, Brasil.
https://rockcontent.com/es/sobrenosotros/?utm_source=menuBlog&utm_campaign=menuBlog

Pedrosa, S. (2016). Amortización. Madrid, España.
<https://economipedia.com/definiciones/amortizacion.html>

Pérez, A. (2021). VAN y TIR. Barcelona, España.
<https://www.obsbusiness.school/blog/van-y-tir-dos-herramientas-para-la-viabilidad-y-rentabilidad-de-una-inversion>

Suárez, P. (2018). ¿Qué es la depreciación de los activos? CDMX, México.
<https://controldeactivosfijos.com.mx/destacados/que-es-la-depreciacion-de-los-activos/>

9. ANEXOS

9.1. Anexo 1.

Proforma de Precios

Carro Escurridor



Nuevo | 11 vendidos ♥

**Carro Coche Escurridor
Limpieza Pisos 40 Litros**

U\$S 89⁹⁹

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Iñaquito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▾ (166 disponibles)

[Comprar ahora](#)

3 meses de garantía de fábrica.

Carro utilero



\$ 118 🔗 ♥

COCHE UTILERO CON BOLSA DE 120 LT

Vista a Cacha, Guayaquil, Guayas Hace 3 días

Descripción del vendedor

 **Proquimec**
Miembro desde nov 2019 ➤

[Chatea con el vendedor](#)

[Ver perfil completo](#)

Aspiradora Compact industrial



Aspiradora Industrial

U\$S 80

Balanza Digital



Nuevo

Balanza Gramera Digital
Diamond 0,1gr / 500gr Caja
Elegante

U\$S 8⁴⁸

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Ayacucho, Guayaquil
[Ver costos de envío](#)

Laptop Acer



2021 Flagship Acer Chromebook
computadora portátil, Intel Celer

★★★★☆ ~ 199

US\$ 379⁰⁰

Con envíos a Ecuador

Impresora CANON



Impresora inalámbrica
impresión de copia de
pantalla LCD, conexión
impresora NeeGo de 6

Visita la tienda de NEEGO
★★★★☆ ~ 13 calificaciones |

Precio: **US\$ 39.99**

US\$ 171.92 de envío y depósito de de

Tecnología de impresión	Inyección de tinta
Marca	NEEGO
Tecnología de conectividad	Wi-Fi, USB