PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS: INVERSIONES EN EL MERCADO FINANCIERO, NEGOCIACIÓN Y RIESGOS

AUTORA:

ROA ALCÍVAR GABRIELA ALEJANDRA

ASESORA:

MGT. PAOLA SAMANIEGO GARCÍA

ESMERALDAS – ECUADOR

Trabajo de tesis aprobado luego de haber cumplido con las exigencias y requisitos por el reglamento de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas", previo a la obtención del título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

_____

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

_____

LECTOR 1

_____

LECTOR 2

_____

DIRECTOR DE ESCUELA

_____

DIRECTOR/A DE TESIS

Esmeraldas, _____

AUTORÍA DE TESIS

Yo, **GABRIELA ALEJANDRA ROA ALCÍVAR**, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas", declaro que el presente trabajo investigativo de Tesis y los comentarios en el mismo, fueron realizados con mi autoría, siendo, original, legítima y personal.

Utilizando métodos y técnicas de Investigación como la recopilación bibliográfica, encuestas, entrevistas y consultas en internet, con ayuda de la asesora, Mgt. Paola Samaniego.

En virtud que el contenido de esta investigación, es de exclusiva responsabilidad legal de la autora y académica de la PUCESE.

Gabriela Alejandra Roa Alcívar
C.I. 0803860329

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Ing.

ORLIN ÁLAVA CHILA

Director Escuela de Contabilidad y Auditoría

Presente.-

Yo, **Mgt. Paola Samaniego**, Docente Investigador de la PUCESE,

CERTIFICO:

Que, se ha llegado a culminar el trabajo de investigación de la **Srta. GABRIELA ALEJANDRA ROA ALCÍVAR**, cuyo tema es: **EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS**. Dicho estudio se ha realizado de acuerdo a la normativa legal que establece la PUCESE, por lo tanto pongo a disposición para que se proceda a los trámites respectivos, para que la señorita antes mencionada pueda hacer la defensa final previa a la obtención de su título.

Atentamente,

Mgt. Paola Samaniego
Asesora

AGRADECIMIENTO

El más profundo agradecimiento a Dios, por cada bendición que me ha dado para culminar mi carrera universitaria con éxito.

A mis padres **María Alcívar y José Roa** quienes me dieron la vida y me brindaron toda la confianza y apoyo incondicional para lograr culminar mis estudios universitarios.

A mis hermanos **David y Andrea** que de una u otra manera me han sacado de aprietos, y en especial a mi hermana que ha sido una ayuda fundamental en mis estudios al apoyarme cuidándome a mi hija.

A mis Abuelitos **Zoila Rodríguez, Agustín Alcívar, y Marlene Martínez** a los cuales siempre los llevo en el corazón, quienes desde pequeña me inculcaron grandes valores para ser cada día una buena persona y dar lo mejor de mí.

A **Gabriela Zambrano**, una amiga que me brindó su apoyo incondicional y que siempre estuvo ahí cuando la necesite.

A mi Asesora, **Mgt. Paola Samaniego** y **Prof. Ing. Cecilia Velasco**, quienes estuvieron presentes en cada uno de los momentos, siendo guías fundamentales, e impartiendo sus conocimientos para el desarrollo de la tesis.

A mis compañeras de curso, por toda la consideración y cariño que nos hemos tenido en estos cinco años esperando que eso perdure por el resto de nuestras vidas, en especial a **Gabriela Albán, Valentina, Katherine, Mayra y Andrea** gracias por cada momento vivido junto a Uds.

GABRIELA ALEJANDRA ROA ALCÍVAR

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a DIOS por sus infinitas bendiciones; una de ellas mi hija **THAIS GISSEL CALO ROA** quien ha sido mi eje principal, mi motivo y mi fuerza para lograr terminar mis estudios, fue lo mejor que la vida me pudo haber regalado aunque al inicio fue difícil criarte y estudiar a la vez, a pesar de eso nunca desmaye y aquí sigo logrando cumplir una de mis tantas metas.

GABRIELA ALEJANDRA ROA ALCÍVAR

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de tesis se realizó un, **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS** debido a que en la actualidad por las nuevas leyes establecidas y difíciles de cumplir por la ciudadanía esmeraldeña muchas personas han quedado desempleadas y a la vez muchas viviendas han tenido que prescindir de los servicios domésticos, es ahí cuando surge la necesidad de esta idea de negocio.El presente proyecto consta de varios estudios con el fin de determinar la factibilidad del mismo, para esto se realizó un estudio de mercado, un estudio técnico, administrativo, legal y financiero.Con el estudio de mercado se pudo comprobar la existencia de una demanda insatisfecha de los servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Esmeraldas, al obtener ese dato muy importante podemos decir que el proyecto en primera instancia es viable, el estudio permitió además conocer la posible competencia que brindan este tipo de servicios.Mediante estudio técnico, administrativo y legal en el que se determinó los aspectos de ubicación del negocio, infraestructura y capacidad para atender, aspectos organizacionales y de requerimiento que se necesitaron para la implementación En el estudio financiero se establecieron todos los análisis pertinentes que permitió identificar concretamente de acuerdo a la inversión la factibilidad del negocio, obteniendo un VAN de $ **39.152,65**, donde el PRC es de 3 años y 4 meses, teniendo una TIR del **25,12%**. Esta investigación, busca dar una alternativa de negocio, siendo una fuente de trabajo y a la vez brindando un servicio de calidad donde el cliente se sienta satisfecho en la ciudad de Esmeraldas.

ABSTRACT

In this thesis a **FEASIBILITY STUDY FOR THE CREATION OF A COMPANY OF CLEANING AND MAINTENANCE SERVICES IN THE EMERALD CITY** due to be realized today by new and difficult set of laws enforced by many citizens esmeraldeña people were left unemployed and yet many homes have had to do without domestic services, that's when the need arises this business idea.This project consists of several studies to determine the feasibility of it, for this market research, a technical, administrative, legal and financial it performed.With the market study we noted the existence of an unmet demand for cleaning services and maintenance in the city of Esmeraldas, to get that very important fact we can say that the project is viable in the first instance, the study also allowed to know the potential competition that provide such services.Through technical, administrative and legal study which aspects of business location, infrastructure and capacity was determined to meet, organizational aspects and requirements that are needed for implementation. In the study all relevant financial analysis that allowed specifically identify investment according to the feasibility of the business, obtaining a NPV of $ 39,152.65, which the PRC is 3 years and 4 months, with an IRR of 25 settled, 12%. This research seeks to provide an alternative business, being a source of work while providing a quality service where the customer is satisfied in the city of Esmeraldas.

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN II

AUTORÍA DE TESIS III

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS IV

AGRADECIMIENTO V

DEDICATORIA VI

RESUMEN EJECUTIVO VII

ABSTRACT VIII

INTRODUCCIÓN 2

CAPÍTULO I 4

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN 4

1.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 4

1.1 Problema general 4

1.1.1 Problemas específicos 4

1.2 Justificación 5

1.3 OBJETIVOS 6

1.3.1 General 6

1.3.2 Específicos 6

CAPÍTULO II 7

MARCO TEÓRICO 7

2.1 Antecedentes del estudio 7

2.2 Fundamentación teórica 9

2.3 Prestación de servicios 12

2.4 Calidad de servicios 12

2.5 Fundamentación legal 12

CAPÍTULO III 15

ASPECTOS METODOLÓGICOS 15

3.2 Método de estudio 15

3.3 Técnicas e instrumentos 15

3.4 Sujeto de investigación 16

3.5 Población de estudio 16

CAPÍTULO IV 18

ESTUDIO DE MERCADO 18

4.1 Identificación del servicio 18

4.2 Segmentación del mercado 18

4.3 Análisis de la demanda 19

4.3.1 Servicios a ofrecer 21

4.3.2 Ingresos 23

4.4 Análisis de la oferta 25

4.5 Demanda proyectada 28

4.6 Cliente 31

4.7 Mercado competidor 31

4.8 Ventajas frente a la competencia 33

4.9 Mercado proveedores 34

4.10 ANÁLISIS DE COMERCIALIZACIÓN 35

4.10.1 Canales de comercialización 35

4.11 MARKETING 35

4.11.1 Estrategia 35

4.11.2 Promoción 36

4.11.3 Publicidad 36
4.12 ESTUDIO TECNICO ADMINISTRATIVO Y LEGAL 37
4.12.1 Estudio técnico 37
4.12.1.1 Localización 37
4.12.1.2 Macro-localización 37
4.12.1.3 Micro- localización 38
4.12.1.4 Tamaño 39
4.13 FLUJOS DE PROCESOS 40
4.13.1 Proceso de compra 40
4.13.2 Proceso de registro de cliente nuevo 42
4.13.3 Proceso del servicio 43
4.13.4 Tres veces a la semana 44
4.14 REQUERIMIENTOS 46
4.14.1Requerimiento de materiales, insumos y equipos 46
4.15 REQUERIMIENTO DE RECURSO HUMANO 50
4.15.1 Administrativo 50
4.15.2 Operarios 51
4.16 ESTUDIO ADMINISTRATIVO 52
4.16.1 Razón social 52
4.16.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 53
4.16.2.1Objetivo general 53
4.16.2.2 Objetivos específicos 54
4.16.3 Políticas de la empresa 54
4.17 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – FUNCIONAL 55
4.17.1 Descripción del personal requerido 56
4.18 ESTUDIO LEGAL 59
4.18.1 Contratación del personal y jornada de trabajo 59

CAPÍTULO V 62

ESTUDIO ECONÓMICO - FINANCIERO 62

5.1 Proyección de venta 62

5.2 Inversión inicial 63

5.3 Depreciaciones 64

5.4 Plan de financiamiento 64

5.5 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS 65

5.5.1 Estado de situación financiera inicial 65

5.5.2 Estado de resultados 66

5.5.3 Flujo de caja 67

5.6 Punto de equilibrio 71

5.7 VAN – TIR – PRC- RCB 72

5.8 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD 73

5.8.1 Escenario moderado 73

5.8.2 Escenario optimista 73

5.8.3 Escenario pesimista 74

CAPÍTULO VI 75

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 75

6.1 Conclusiones 75

6.2 Recomendaciones 76

REFERENCIAS 77

ANEXOS 80

ANEXO I: MODELO DE ENCUESTA 81

ANEXO II: MODELO DE ENTREVISTA A DUEÑOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMPIEZA 85

ANEXO III:MODELO DE ENTREVISTA A MAESTRO EBANISTA..... 88

ANEXO IV:MODELO DE ENTREVISTA A MAESTRO ELECTRICISTA..... 90

ANEXO V:MODELO DE ENTREVISTA A MAESTRO PLOMERO 92

ANEXO VI:MODELO DE ENTREVISTA A PROFESIONAL JARDINERO..... 94

ANEXO VII:MODELO DE ENTREVISTA A PROFESIONAL PINTOR..... 96

ANEXO VIII:RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 98

ANEXO IX: RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS..... 112

ANEXO X:NOMINA DE PAGO DE APARTIR DE SEGUNDO AÑO 117

ANEXO XI: DEPRECIACIONES..... 118

ANEXO XII: PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS..... 120

ANEXO XIII: TABLA DE AMORTIZACIÓN..... 121

ANEXO XIV: RESUMEN DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES 123

ANEXO XV:PRONOSTICO DE COMPRAS Y VENTAS 124

ANEXO XI:PROFORMAS 125

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador a partir del año 2008 se presentaron cambios a los mecanismos de control, para la contratación de las personas que realizan labores de limpieza en los hogares y empresas, los cual muchas veces no contaban con todas las garantías para el cumplimiento de sus haberes, acompañados de poca capacitación o en su defecto lo hacían con un conocimiento empírico basado en el aprendizaje tradicional.

Al presentarse estos cambios de orden legal y debiendo ser acatados por todos los sectores, las familias y las empresas empiezan a considerar la posibilidad de realizar las actividades de limpieza a través de la contratación de una persona o por medio de servicios especializados proporcionados por empresas.

En la ciudad de Esmeraldas los hogares cuentan con empresas que ofertan un servicio profesional y de calidad. En la actualidad la oferta formal que se puede encontrar son empresas que se dedican al servicio de limpieza pero enfocadas a un segmento empresarial, dejando en un ámbito secundario a un mercado latente que tiene necesidades de limpieza para sus casas.

Hoy en día, el ritmo de vida de la gente y por ende el de las familias es muy acelerado siendo este el principal motivo que dificulte una correcta decisión en el momento de elegir a su proveedor de servicios de limpieza.

Debido al desempeño que tiene la mujer en el mundo laboral, la mayoría no pueden dedicarse completamente a los quehaceres del hogar por dedicar gran parte de su tiempo a su trabajo y a su papel de madre y esposa. Y es justamente esta falta de tiempo, la cual da la idea de ofrecer un servicio ágil y completo en la limpieza y mantenimiento de hogares a los esmeraldeños.

Dando apoyo a la mujer moderna y por ende brindando al mercado una solución integral, este proyecto también busca generar fuentesde empleo a todas aquellas amas de casa que por nuevas reglamentaciones y leyes de contratación, hoy en día forman parte del desempleo.

Mediante la presente investigación se realizará un estudio de factibilidad para aperturar una empresa que prometa servicios personalizados con ética profesional, cubriendo todas las áreas de limpieza y mantenimiento en los hogares de la ciudad de Esmeraldas, para lo cual se establecieron las interrogantes que se presentan a continuación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Problema general

¿Cuál sería la factibilidad de implementación de una empresa que oferte servicios de limpieza y mantenimiento en los hogares de la ciudad de Esmeraldas?

1.1.1 Problemas específicos

¿Cómo se podría determinar el comportamiento de la oferta y la demanda en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Esmeraldas?

¿Cuáles serán los procesos administrativos, operativos y legales necesarios para poner en marcha la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Esmeraldas?

¿Cuál sería el monto de inversión y qué fuentes de financiamiento se pueden optar para poner en marcha el proyecto?

1.2 Justificación

Hoy en día la mayoría de las mujeres se han incorporado al mercado laboral por lo que nos les queda tiempo para realizar la limpieza de sus hogares; además las nuevas leyes establecidas obligaron a gran número de familias a prescindir de estos servicios. Estas amas de casa en muchas ocasiones no cuentan con los conocimientos especializados al momento que se les presenten problemas de mantenimiento en los hogares, tales como: gasfitería, plomería, cerrajería, pintura, mantenimiento de jardines y otros; por lo cual existe la necesidad de contratar un servicio que brinde solución a este tipo de calamidades domésticas y que ante todo sea profesional.

Los factores antes indicados se han tomado en consideración para proponer la realización de un estudio de factibilidad de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Esmeraldas, partiendo del hecho que en este medio es muy difícil encontrar una que se encargue de ofrecer un servicio integral en esta área.

Es por esto que se planteó realizar una investigación que contribuirá al progreso de la sociedad, debido a que ofrecerá soluciones inmediatas a la demanda de los consumidores, siendo esta una necesidad de la ciudadanía esmeraldeña, ya que dicha empresa va a beneficiar y remediar de múltiples maneras las prioridades del hogar permitiendo que los jefes de familia se desempeñen mejor en su lugar de trabajo facilitando su labor dentro del hogar ofreciendo productos y servicios de calidad.

Se puede decir que la implementación de una empresa que brinde este tipo de servicio a parte de beneficiar a toda la ciudadanía esmeraldeña podrá disminuir el desempleo ya existente en la población, generando fuentes de trabajo lo cual aporta al desarrollo socioeconómico de la ciudad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Analizar la factibilidad para la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Esmeraldas, mediante el desarrollo de un estudio económico – financiero, técnico y legal, que permita generar fuentes de trabajo.

1.3.2 Específicos

- Analizar el comportamiento de la oferta y la demanda que deberá cubrir la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento, mediante la ejecución de un estudio de mercado.

- Establecer los procesos administrativos, operativos y legales necesarios para poner en marcha la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento.

- Diseñar un estudio económico - financiero para la implementación de la empresa servicios de limpieza y mantenimiento con la respectiva fuente de financiamiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1Antecedentes del estudio

En el Ecuador se han realizado estudios acerca de la implementación del servicio de limpieza y mantenimiento de hogares lo que ha permitido tener una panorámica de que dará buen resultado en esta ciudad, como lo mencionan las siguientes investigaciones relacionadas.

Según (Rivera, 2011) aplicó un estudio de mercado en la ciudad de Ibarra a familias de clase media y alta del área urbana, donde se planteó determinar la oferta y la demanda de los servicios de limpieza y mantenimiento a hogares, obteniendo un 65% de personas que disponen de poco tiempo para dedicarse a realizar actividades de limpieza; en un 77 % de encuestados resultó que no cuentan con una empleada doméstica debido a las nuevas leyes establecidas, por lo que no descartarían la idea de requerir de los servicios a ofertar y el 94% de los tentativos clientes no tendrían inconveniente en dejar a una persona sola en su vivienda para que realicen las tareas del hogar.

Para (Washco, 2010) el haber realizado un estudio de mercado en la ciudad de Cuenca, para lograr determinar y monitorear los cambios que se están dando sobre las actividades de limpieza y mantenimiento a hogares, donde el 63.27% de personas no disponen de una empleada que se dedique a realizar dichas actividades, lo cual les permite anticipar una gran acogida al servicio propuesto.

Debido a esta aceptación el 40.82% de los encuestados prefieren que sea en la mañana cuando realicen estas actividades, existe una variedad de demanda en cuanto a los servicios requeridos pero con un 87.04% los más destacados por los tentativos clientes son: cocina, baño, ventanas y pisos, a pesar de la aceptación del servicio, el 61.22% si tendrían inconvenientes en dejar a una persona sola en su vivienda para que realicen las tareas del hogar.

Según (Yépez, Arévalo y Casa, 2011) realizó un estudio de mercado en la ciudad de Quito, para lograr determinar el ámbito económico de sus tentativos clientes en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento a hogares, donde el 34,33% de personas disponen entre 801 a 1000 en ingresos, la mayoría de los encuestados con un 60,38% preferirían que de 7am a 10am se realicen las actividades de limpieza y mantenimiento y que sean los días Sábados, estas personas exigirían a la empresa para poder ser contratadas seguridad con un 39,62% dándole a los consumidores confianza y así la empresa lograría su propósito.

De acuerdo a (Ushiña, 2011) aplicó un estudio de mercado en la ciudad de Quito, donde se determinó la oferta y la demanda de los servicios de limpieza y mantenimiento a hogares, el cual dio como resultado que el 36% de personas realizan dichas actividades sin buscar ayuda; mientras que el 62,8% de los encuestados prefieren que la limpieza se la realicen de uno a dos días por otras personas y el 26,2% disponen de $301 a $500 de ingresos mensuales por lo que estarían dispuestos a adquirir los servicios.

Según (Rovayo, 2009) realizó un estudio de mercado en la ciudad de Quito, para determinar la demanda insatisfecha de los tentativos clientes donde con un 78% les gustaría que realicen las actividades de lavar, planchar y aspirar, de acuerdo al estudio se obtuvo una respuesta favorable de los productos ofrecidos por lo que la empresa sería rentable.

2.2Fundamentación teórica

Para la investigación a realizar se hará un estudio de factibilidad, donde nos basaremos a diferentes teorías de autores:

Según teorías de autores:

> El proceso de estudio del proyecto que la rentabilidad de una inversión busca determinar, con la mayor precisión posible, la cuantía de las inversiones, los costos y beneficios de un proyecto para posteriormente compararlos y decidir la conveniencia de emprender dicho proyecto. (Sapag, 2011, p. 47)

Consta de tres actividades muy diferentes entre sí

- Formulación
- Preparación
- Evaluación

Donde un error en cualquiera de ellas puede llevar a conclusiones equivocadas, en esta etapa se definen primero las características del proyecto y luego la cuantificación de sus costos y beneficios. La cantidad de opciones que existen para configurar el proyecto obliga a identificar las más relevantes y proceder a su evaluación para determinar cuál es la mejor.

Sin embargo Miranda (2001) menciona que: "El estudio de factibilidad debe ser tomado por las altas jerarquías, pues siempre implica su elaboración altos gastos financieros y consumo de tiempo y puede en muchos casos, acarrear considerables costos políticos" (p.30).

En consecuencia, los objetivos de cualquier estudio de factibilidad se pueden resumir en los siguientes términos:

- Verificación de la existencia de un mercado potencial o de una necesidad no satisfecha.

- Demostración de la viabilidad técnica y la disponibilidad de los recursos humanos, materiales, administrativos y financieros.
- Corroboración de las ventajas desde el punto de vista financiero, económico y social de asignar recursos hacia la producción de un bien o la prestación de un servicio.

Según (Padilla, 2011) la decisión de emprender una inversión tiene cuatro componentes básicos:

- El decisor, un inversionista, financiero o analista.
- Las variables controlables por el decisor.
- Las variables no controlables por el decisor.
- Las opciones o proyectos que se deben evaluar.

Es fundamental para determinar el impacto de las variables controlables y no controlables, el análisis financiero es una evaluación del desempeño histórico de una firma y un pronóstico de sus posibilidades futuras, es preciso estudiar un mínimo de tres factibilidades que condicionaran el éxito o fracaso de una inversión: la factibilidad técnica, la legal y la económica.

Las actividades que se realizarán en el estudio de factibilidad

Urbina (2001) afirma:

"En el área de informática la oferta y la demanda se expresan en términos de bytes, pues el manejo de información puede medirse fácilmente bajo ese concepto, las técnicas de análisis empleadas en cada una de las partes de la metodología sirven para hacer una serie de determinaciones, tales como mercados insatisfechos, costos totales, rendimiento de la inversión". (p.50)

Para la formulación y evaluación de proyectos se realizan los siguientes pasos:

- Estudio de mercado
- Estudio técnico operativo
- Estudio Económico Financiero
- Evaluación económica
- Análisis y administración de riesgos

Estudio de mercado

Con este nombre se denomina la primera parte de la investigación formal del estudio, consta básicamente de la determinación y cuantificación de la demanda y oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización.

Estudio técnico operativo

Esta parte del estudio puede subdividirse a su vez en cuatro partes, que son: determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización óptima de la planta, ingeniería del proyecto y análisis administrativo.

Estudio económico financiero

La antepenúltima etapa del estudio es el análisis económico, su objetivo es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica.

Evaluación económica

Esta parte se propone describir los métodos actuales de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rendimiento y el valor presente neto.

Análisis y administración de riesgos

Por lo general la última parte tratada en el estudio de factibilidad es la evaluación económica, sin embargo en este texto existe otra partea la que se llamó análisis y administración de riesgos donde se presenta un enfoque totalmente nuevo sobre el riesgo.

2.3Prestación de servicios

En un mercado tan competitivo como el actual, las empresas buscan elementos que supongan una posición de ventaja frente a los demás, (Kotler, 2013) refiere, que el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

En este sentido, el servicio es el elemento que las empresas líderes, han elegido para diferenciarse en el mercado, tanto en el sector industrial como en el propio sector de los servicios.

2.4Calidad de servicios

En el entorno actual la calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas clave para la competitividad de la empresa. Según Pamies (2004) afirma: "Teniendo en claro que si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario" (p 10).

Es decir deben cumplir sus expectativas y si es posible superarlas, de modo que la opinión del cliente se convierta en una información sumamente relevante para la empresa.

2.5Fundamentación legal

La empresa de servicios de limpieza y mantenimiento se constituirá como una sociedad anónima con aportaciones de los socios.

Código de trabajo

Según Art.8 (Ministerio de Trabajo, 2012) en cuanto al contrato individual es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios.

También, se determinará un horario de atención normal como lo pacta el Código de Trabajo en el Art. 47 donde indica que la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales.

Asimismo, cabe recalcar que el pago a los trabajadores se realizara mensualmente, como se estipula en el Art. 83 que trata sobre plazo para pagos, donde señala que el plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes.

Afiliación al IESS – Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Se afiliara al seguro social a las personas que trabajen en la empresa como lo indica el Art.2 (Ley de seguridad social, 2014) que trata sobre los sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio en calidad de afiliados.

Requisitos legales para el funcionamiento

- **RUC**

Según Art.3 (SRI, 2015) de la inscripción obligatoria donde todas las personas naturales y jurídicas, que realicen actividades económicas en el país en forma permanente, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Requisitos para adquirir el RUC

- Formulario 01A y 01B.
- Escrituras del Nombramiento del Representante Legal de la Empresa.
- Original y copia de la cédula del Representante Legal.
- Certificado de votación del Representante Legal
- Copia de un servicio básico en el cual conste la dirección del domicilio del Representante Legal.

Permiso sanitario

Según (Agencia Nacional de Regulacion y Control y Vigilancia Sanitaria, 2014) Art.2 Indica la autorización sanitaria de funcionamiento o permiso de funcionamiento en el que consta el cumplimiento de las condiciones sanitarias para el inicio de actividades de producción, importación o almacenamiento del establecimiento.

Registro sanitario

- Solicitud.
- Permiso de funcionamiento.
- Certificado de salud.
- Interpretación del código del lote.
- Certificado de análisis de control de calidad del lote del producto en trámite.
- Proyecto de rótulo o etiqueta.

Permiso del cuerpo de bomberos

- 2 copias del RUC.
- 2 copias de la cédula de identidad del representante legal.
- Copia de papeleta de votación del representante legal.
- Copia del formulario.
- Inspección por parte de los inspectores.
- Pagar la tasa correspondiente

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.2Método de estudio

De acuerdo a los datos obtenidos sobre el servicio de limpieza y mantenimiento a hogares, se utilizó el método deductivo, teniendo de esta manera un conocimiento de forma general,el cual tuvo como punto de partida el servicio a brindarse, lo que permitió aplicar procesos que ayudaron a obtener datos específicos, para la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas.

3.3Técnicas e instrumentos

Para desarrollar la investigación de campo se utilizó:

- **Encuestas:** a mujeres inmersas en el ámbito laboral que ayudaron a tener conocimiento de cuál sería el horario de mayor aceptación de la prestación del servicio al cliente, el costo que desearía pagar y la ubicación.
- **Entrevistas:** a profesionales: electricistas, plomeros jardineros, carpintero, pintores para consultar los diferentes precios a cotizar.
- **Observación:** Permitió visualizar las condiciones, procesos que realizan las personas inmersas en estas actividades.

Para la recolección de los datos se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Cuestionarios.-** permitió implementar las preguntas para la entrevista y encuestas.
- **Cámara fotográfica y Filmadora.-** mediante este instrumento logramos tener una constatación sobre cómo se llevó el proceso de recolección de datos.
- **Ficha de observación.-** permitió la recolección de datos al momento de observar el proceso que realizan las personas en estas actividades.

3.4Sujeto de investigación

Fueron sujeto de investigación, propietarios de hogares inmersos en el ámbito laboral en la ciudad de Esmeraldas, profesionales electricistas, plomeros, jardineros, carpinteros, pintores todos aquellos relacionados con la investigación.

3.5Población de estudio

Para el presente tema de investigación se obtuvo según información del (INEC, 2010) que la ciudad de Esmeraldas cuenta con 47457 viviendas, Partiendo de esto, se obtuvo la muestra indicada mediante la fórmula presentada a continuación:

Fórmula utilizada:

Población de vivienda cantón Esmeraldas	47457
Integrantes por familia	5
Familia población urbana Cantón Esmeraldas	47457 /5= 9491
N= Universo	
P= Probabilidad de éxito	50% - 0.5
Q= Probabilidad de fracaso	50% - 0.5
Z= Nivel de confianza deseado	95% -1.96
E= Error máximo permitido	5% - 0.05

Fórmula

$$n= \frac{Z^2\ PQN}{(N-1)E^2 + Z^2\ PQ}$$

$$n= \frac{(1.96)^2\ (0.50)\ (0.50)\ (9491)}{(9491-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)\ (0.50)}$$

$$n= \frac{9115.16}{24.69}$$

n= 369.29 = 369 Familias

n= 369
Familias

Obtenida una muestra de 369, se realizará el debido estudio y análisis con el instrumento de la encuesta.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO DE MERCADO

4.1 Identificación del servicio

La limpieza y mantenimiento se caracteriza por ser un servicio personalizado, donde cada cliente tiene necesidades y requerimientos diferentes, por lo que se busca ofertarlo de acuerdo a los gustos y preferencias específicos de cada consumidor potencial. Este proyecto tiene como propósito ofertar: limpieza a salas, baños, habitaciones, cocina y patios.

La ciudadanía exige un servicio de limpieza profesional y de calidad; brindándole la posibilidad de cubrir las necesidades en ese ámbito, por tal motivo, el proyecto se concentrará en ofrecer un servicio oportuno y eficiente en los hogares que lo demanden, sin descartar la posibilidad de ofrecerlo también a empresas o instituciones que lo soliciten.

4.2Segmentación del mercado

La empresa de servicios de limpieza y mantenimiento estará a disposición de la ciudadanía esmeraldeña que labora en empresas públicas y privadas que gocen de ingresos que les permitan adquirir el servicio ofertadoque satisfaga en forma adecuada y oportuna las necesidades de los futuros clientes.

En el cantón de Esmeraldas el 52,11% representa a mujeres según el INEC, al segmentar el mercado se consideró 9.195 mujeres económicamente activasque se encuentran entre los 24 a 40 años por lo que son ellas las encargadas de la limpieza y mantenimiento del hogar. Se tomó en cuenta para la realización de las encuestas a entidades e instituciones como son:
Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas, Escuela Don Bosco, Escuela María Auxiliadora, por lo que en estas instituciones se encuentran

laborando mujeres teniendo capacidad de pago para adquirir los servicios, que en un futuro serán clientes importantes para el negocio.

4.3ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En las encuestas realizadas a las diferentes instituciones nombradas anteriormente, se pretendió saber quién realiza la limpieza en su hogar, como se puede notar en la tabla #1 que el 58% ellas mismas cumplen dichas actividades, siguiéndole un 29% que son realizadas por miembros del hogar, de acuerdo a los encuestados, que indicaron contar con una persona contratada, lo cual aplica un universo de 48 personas.

Tabla #1.Quién realiza la limpieza en su hogar

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Persona contratada	48	13%
Usted mismo	214	58%
Miembros de la familia	107	29%
Otros	0	0
Total	**369**	**100%**

Además se les consultó cómo califican el servicio que le ofrecen donde el 79% manifestaron que el servicio es BUENO, pero a pesar de lo mencionado no logran cubrir todas sus expectativas, los porcentajes inferiores se indican en la figura #2.

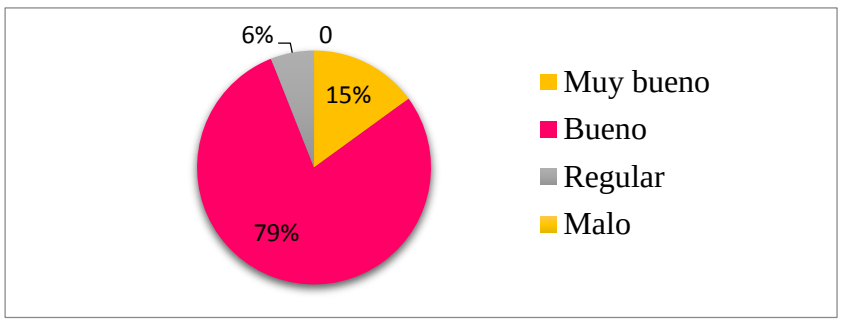


Figura #2: Cómo califica el servicio que le ofrecen

La mayoría de las jefas de hogar con un 81% acotaron que por el servicio que le ofrecen pagan de $51 en adelante mensualmente. Como se lo puede apreciar en la tabla #3

Tabla #3 Cuánto pagan por el servicio que le ofrecen

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
$20-$30	6	13%
$31-$40	3	6%
$41-$50	0	0
$51 En Adelante	39	81%
Total	**48**	**100%**

Se consultó en la encuesta si una empresa les ofreciera servicios de limpieza y mantenimiento especializado para su hogar estaría dispuesto a contratar los servicios. Los resultados obtenidos indicaron que el 76% adquirirían los servicios, en tanto un 24% dice no contratar a la empresa. Como indica la tabla #4.

Tabla #4 Estaría dispuesto a contratar los servicios

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Si	281	76%
No	88	24%
Total	**369**	**100%**

Las 48 encuestadas que cuentan con los servicios de personas contratadas no descartan la posibilidad de solicitar la oferta de una empresa para este trabajo.

4.3.1 Servicios a ofrecer

La mayoría de las mujeres encuestadas optaron que los espacios que solicitarían que se atienda con más frecuencia serian TODOS, debido a que les resultaría más económico, que solo contratar a la empresa por determinadas áreas. Como se manifiesta en el grafico #5.

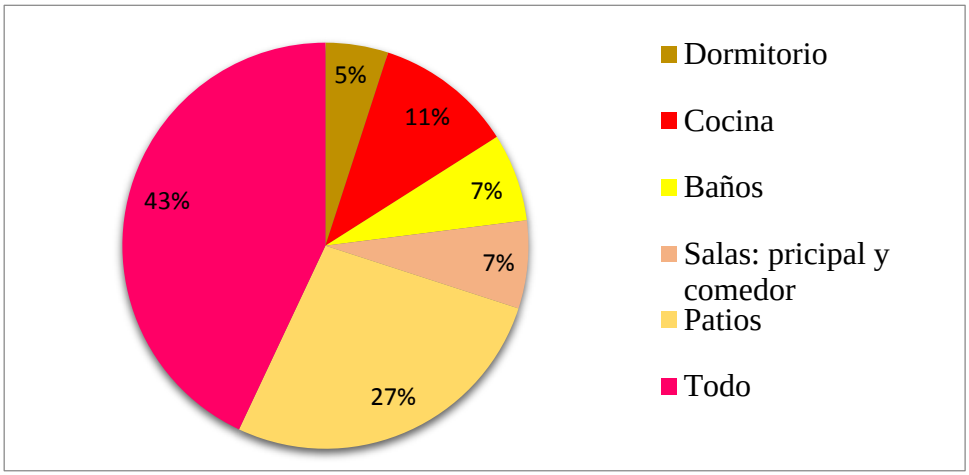


Figura #5: Qué espacios solicitaría que se atiendan con mayor frecuencia

Se pudo conocer que en su mayoría con un 60% estas mujeres inmersas en el ámbito laboral solicitarían el servicio quincenalmente, Como lo indica la tabla #6.

Tabla #6 Cada qué tiempo solicitaría el servicio

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Diario	11	4%
Semanal	77	27%
Quincenal	168	60%
Mensual	25	9%

Total	281	100%

La mayoría de mujeres, un 43% eligieron que por el servicio que se les ofrecería estarían dispuestas a pagar por todo $70, debido a que el tiempo no les es suficiente para dedicarse a dicho trabajo.

Tabla #7 Cuánto estaría dispuesto a pagar

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Patios $10-$20	76	27%
Cocina y Baños$30-$40	50	18%
Dormitorios y Sala: principal y comedor$35-$45	35	12%
Todo $70 En Adelante	120	43%
Total	**281**	**100%**

De acuerdo a la pregunta #8 de cuál es el factor que consideran importante al momento de contratar el servicio, ellas esperan lo siguiente:

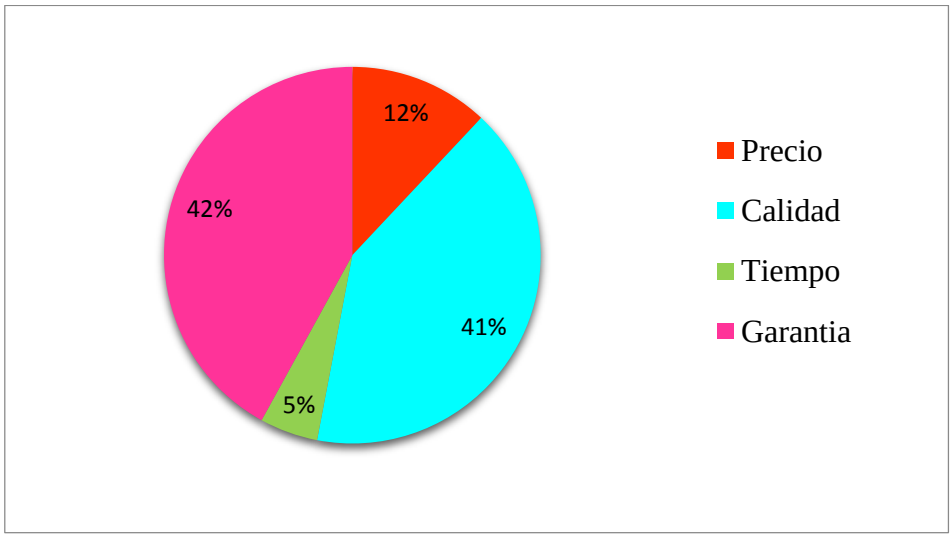


Figura #8: Cuál es el factor que considera más importante

Se preguntó en la encuesta si les gustaría que en la ciudad de Esmeraldas se instalara una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento. Los resultados obtenidos indicaron que el 98% está de acuerdo con la propuesta, en tanto solo un 2% dice no estarlo. Como indica la tabla #9

Tabla #9 Le gustaría que existiera una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Si	361	98%
No	8	2%
Total	**369**	**100%**

Se considera que se obtuvo esta respuestapor cuanto son personas que pasan 8 horas fuera de su hogar y por el cansancio evitan ciertas labores domésticas lo cual favorece la demanda de la empresa.

4.3.2Ingresos

Aun sabiendo que esta aceptación no garantiza la contratación del servicio, se ha tomado como referencia al INEC para conocer el estado conyugal que tienen las mujeres inmersas en el ámbito laboral, dentro del cantón Esmeraldas, en donde el 52,11% son mujeres, de ese total el 37.60% son unidas y el 15.30% son casadas.

Además, en la investigación se estableció que las demandantes tienen diferentes factores que afectan el comportamiento al momento de adquirir el servicio, a continuación se detallan:

- El ingreso que tenga cada persona afectará el consumo del servicio, en las encuestas realizadas se constató que de las 369 personas el 50% tienen ingresos de $901 en adelante, que es el porcentaje mayor, como se muestra en la tabla

#10, donde se puede estimar que deducidos los gastos personales de cada cliente, éste tiene la posibilidad de adquirir el servicio.

Tabla #10 Cuál es el ingreso mensual

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
$354-$500	55	15%
$501-$700	45	12%
$701-$900	85	23%
$901 En Adelante	184	50%
Total	**369**	**100%**

- **Precio.-** Este factor afectará debido a que si el precio de los servicios de limpieza sube la demanda tenderá a disminuir.
- **Crecimiento poblacional.-** A medida que incremente la población económicamente activa será mayor la demanda del servicio a ofertar.
- **Consumo de productossustitutos.-** es otro componente que puede influir en menor escala, debido a que si incrementa el número de competidores en el mercado, puede disminuir la demanda de la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento.
- **Gustos y preferencias.-** es muy importante tenerlos en cuenta debido a que los consumidores cambian y hay que mantener innovado el servicio a ofrecer.

Tabla #11

Canasta Básica Familiar					
N° Orden	**Grupo y Subgrupo de Consumo**	**Encarecimiento mensual**	**Costo Actual en Dólares**	**Distribución de ingresos actuales**	**%**
21	Servicios	0,87	45,76	43,84	28%
22	Tela, hechuras y accesorios	3,89	4,88	4,72	2%
23	Ropa confeccionada hombre	0,00	22,47	21,91	8%
24	Ropa confeccionada mujer	0,86	15,64	14,56	16%
25	Servicio de limpieza	2,90	2,77	2,64	2%

Fuente: INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo - 2015)

4.4Análisis de la oferta

El propósito que se persigue mediante el análisis de la oferta es determinar o medir las cantidades y las condiciones en que una economía puede y requiere poner a disposición del mercado un bien o un servicio.

En la entrevista realizada a la Ing. Karol de Donoso, el 17 de abril 2015 en la empresa House Cleans de la ciudad de Esmeraldas, supo acotar que la frecuencia con la que los clientes solicitan el servicio en semanas buenas, es de unos 2 trabajos por día, es decir, diez cliente en la semana y cuando menos clientes tienen a la semana, son cuatro. Cuentan con servicios adicionales como la aspiración de almohadas y abrillantado del piso totalmente gratis; la forma de pago con la que trabajan es en efectivo.

Sin embargo, en la ciudad existen empresas encargadas de brindar servicios de gran variedad, las mismas que en cualquier momento pueden abrir una especializada para hogares.

Se ha tomado en cuenta como competencia a dos de ellas, en la tabla #12, se detalla el nombre del local, la característica, propietarios, y dirección.

Tabla #12

Locales	Características	Propietario	Dirección
House Cleans	Se caracteriza por dar servicios de limpieza a casas en lo que es a: *lavado de muebles. *Lavado de cortinas. *Lavado de colchones.	Karol de Donoso	México y Paraguay
All in House	Es una empresa que brinda servicios de limpieza y mantenimiento a casas: *lavado, planchado,	Alexandra López	Bolívar y Rocafuerte (frente a la contraloría)

	cocina, jardinería.

También existen en su mayoría personas que individualmente prestan sus servicios a hogares de las cuales a dos personas se les consultó sobre las actividades que realizan, por lo cual también formarían parte de la competencia, como se muestra en la tabla #13.

Tabla #13

Empleadas domésticas	Características del servicio	Horario
María Cedeño	✓ Limpieza de habitaciones. ✓ Limpieza de baños. ✓ Limpieza de sala. ✓ Planchar ropa. ✓ Realizar almuerzo.	10:00 am -16:00pm
Carmen Cortez	✓ Lavar ropa. ✓ Realizar almuerzo. ✓ Limpieza de habitaciones. ✓ Limpieza de baños. ✓ Limpieza de sala.	8:00am – 15:00pm

4.5 Demanda proyectada

Mediante la proyección de la demanda se conocerá el nivel de consumo que tengan las Mujeres (PEA) en la ciudad de Esmeraldas, y con información obtenida del INEC sobre los Quintiles de Ingreso.

Tabla #14 Quintiles

Ingresos corrientes total, según quintiles de ingresos

	Esmeraldas			Esmeraldas (Mujeres)				Cantón Esmeraldas (Mujeres)	
	Total			Porcentaje				Numero	Porcentaje
Quintiles de ingresos per capital (Nacional)	Ingresos corrientes total de hogar media	Número de personas		Hogares	Personas	Mujeres	Mujeres Porcentajes	Mujeres	
		Hogares	Personas						
Total	708	134.446	561.605	100	100	288.665	100	84.348	100
1	372	46.948	258.563	35	46	132.901	46	38.834	46
2	530	26.987	112.034	20	20	57.585	20	16.826	20
3	694	21.785	82.170	16	15	42.235	15	12.341	15
4	868	20.094	62.000	15	11	31.868	11	9.312	11
5	1.655	18.631	46.839	14	8	24.075	8	7.035	8

Fuente: INEC - 2014

Se considera a los quintiles 4 y 5, en los cuales las mujeres tienen más poder de adquisición, y el servicio a ofrecer va dirigido a quienes tienen mayores ingresos.

Tabla #15

DEMANDA	
DATOS	**TOTAL**
Total de viviendas (Datos INEC – Censo 2010)	47.457
Total de Mujeres Quintiles 4 y 5 (Datos de la INEC 2014)	16.347
Mujeres según quintil 4 y 5 de 24 a 40 años (Datos INEC)	9.399
% de Gastos de servicios (Datos INEC)	28%
Taza de Crecimiento Poblacional Anual (Datos Obtenidos de la INEC)	2.40%
% de Personas Contratadas en servicios de limpieza (datos obtenidos de las encuestas)	13%
Promedio ingreso quintil 4	$868.31
Promedio Ingreso quintil 5	$1655,05

Fuente: INEC

Mediante las entrevistas realizadas a dos de las principales competencias en la ciudad, supieron decir cuántos clientes atienden en sus negocios diariamente, y para tener conocimiento de la atención mensual que tienen, se realizó el cálculo multiplicando la atención diaria por 9 días al mes, se realizó el cálculo con dichos días debido a que no todos diariamente tienen la misma asistencia de los clientes y tomando en cuenta que existen feriados, a la vez dicho resultado mensual se lo multiplicó por los 12 meses, obteniendo la siguiente información:

Tabla #16

Locales	Diario	Mensual	Anual
House Cleans	3	27	324
All in House	2	18	216
Total	**5**	**45**	**540**

De las 540 familias que atienden normalmenteestos dos negociossegún indica la tabla #16 se decidió tomar el 11.12% de la población atendida en función a las encuestas y entrevistas, donde se tratará de asistira 60 viviendas de manera inicial.

Existiendo un consumo anual de 540 servicios prestados ytomando en cuenta que enla ciudad de Esmeraldas existen 47457 hogares según el (INEC, 2010), al cual se le calculó el 13%como indica la tabla#1 que corresponde al porcentaje de la contratación del servicio de la limpieza en la vivienda donde se obtiene la demanda de consumo, como muestra en el siguiente cuadro:

Tabla #17

Año	Demanda Anual	Oferta Anual	Demanda de consumo
2015	6169,41	540	5629,41

Con los resultados obtenidos en la tabla #17, se distinguió que hay un mercado a cubrir, bien extenso, debido a que no está siendo completamente atendido, aquí se ve la

oportunidad para la implementación de la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Esmeraldas.

4.6 Cliente

Los clientes principales del negocio son mujeres.

Clientes Claves	Ubicación
Empleados públicos	Ciudad de Esmeraldas
Empleados privados	Ciudad de Esmeraldas

Fuente: Encuetas realizadas

En las encuestas realizadas, como ya se indicó antes, las futuras usuarias de este tipo de negocio, con un 76% mencionaron que si solicitarían el servicio de limpieza y mantenimiento.

Para la captación de clientes se tomará en cuenta:

- Publicidad Directa
- Publicidad en el Punto de Venta
- Televisión
- Prensa
- Internet
- Radio

4.7 Mercado competidor

De acuerdo a la información obtenida en la aplicación de las entrevistas, se puede mostrar que la competencia para el tipo de negocio que se plantea en este proyecto no es muy extensa, esto se debe a que en la ciudad el servicio que prestan no es completo, unas empresas ofrecen solo actividades como lavado de muebles, de cortinas y

colchones, y en muy pocos casos pueden cumplir con todas las exigencias requeridas por la demanda.

Competidor N° 1

Tabla #18 Competidor Clave

Competidor Clave	
Nombre del Negocio	House Cleans
Tamaño	Pequeño
Ubicación	México y Paraguay
Servicios	Lavado de muebles – Lavado de cortinas – Lavado de colchones.
Características	Está dirigido para todas las amas de casa para el cuidado de su hogar.
Estrategia de ventas	Publicidad - Periódico
Personas	Cuenta con 4 personas

Competidor n° 2

Tabla #19 Competidor Clave

Competidor Clave	
Nombre del Negocio	All in House
Tamaño	Pequeño
Ubicación	Bolívar y Rocafuerte (frente a la contraloría)
Servicios	Lavado, planchado, cocina, jardinería, niñera, recolección de basura, locales oficinas.
Características	Está dirigido a todas las amas de casa para ayudar con el cuidado de su hogar.
Estrategia de ventas	Resultado del Marketing – publicidad
Personal	Cuenta con 7 personas: 4 que son del área de limpieza, 2 de mantenimiento y 1 chofer
Teléfonos	0986178134 – 062712603 Sitio web: allinhouse@gmail.com / Facebook: all in house

4.8 Ventajas frente a la competencia

Las ventajas que se tienen ante la competencia son:

- La empresa utilizará la diversificación de servicios, puesto que existen empresas de limpieza y mantenimiento que generalmente prestan los servicios a grandes empresas, pero muy pocas son las que brindan un servicio especializado a domicilios.
- Se contará con un personal especializado, de calidad, carismático, eficiente y eficaz.
- También se contará con máquinas adecuadas para realizar las actividades del hogar.

4.9 MERCADO PROVEEDORES

Para la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento se necesitan equipos, herramientas y materiales los cuales se obtendrán con los siguientes proveedores.

Tabla #20 Proveedores

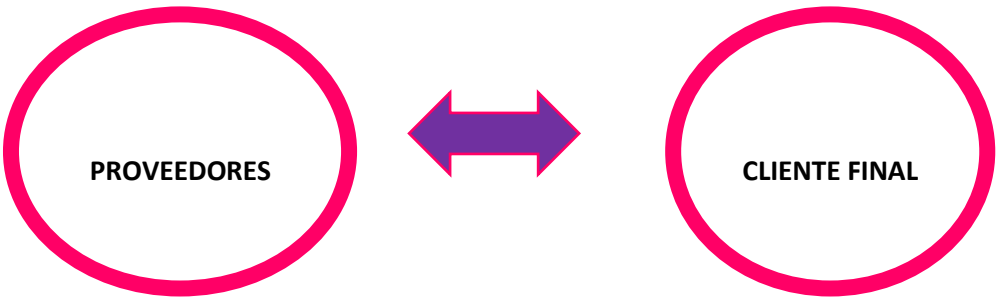
Nombre	Dirección	Telf./Web	Producto
Súper paco	Av. Pedro Vicente Maldonado y Julio Estupiñan (Esmeraldas-CC. Multiplaza)	023997500// www.superpaco.com	Archivador, Notas, Perforadora, Engrapadora, Portaminas, Cinta, Clips, Borrador de lápiz, bolígrafo, folder, papel bond.
Kiwi	Av. Pedro Vicente Maldonado y Julio Estupiñan (Esmeraldas-CC. Multiplaza)	(0)62710658	Secador de manos, dispensador PH, Gel anti-bacteria, dispensador jabón, Papel Higiénico, Toalla desechable, jabón líquido, balde con escurridor, funda de basura, escoba, recogedor de basura, mango de escobas, cloro, guantes, ambiental, trapeador, desinfectante, tacho reciclaje, kit primeros auxilios.
Importadora Castro	Bolívar y Cañizares (Esmeraldas)	(0)62712076 // www.importadoracastro.com	Aire Acondicionado, Refrigeradora, Licuadora, Cafetera, Proyectores, Computadoras, Parlantes, Impresora, Teléfono Inalámbrico, Televisor.
Indumaster	Eloy Alfaro y Salinas (Esmeraldas)	(0) 2452172	Muebles para Recepción, Muebles Mostradores, Archivador, Escritorio, Sillas de oficina, Muebles de Espera, Mesas de centro.

4.10 ANÁLISIS DE COMERCIALIZACIÓN

4.10.1 Canales de comercialización

Es necesario conocer cuál va a ser el canal a utilizar para comercializar el producto o servicio y cuáles serán las características de los mismos.

CANAL DIRECTO



Siendo el canal directo donde el productor o fabricante vende el producto o servicio directamente al consumidor sin intermediarios.

4.11MARKETING

4.11.1 Estrategia

La empresa de servicios de limpieza y mantenimiento al iniciar sus actividades tendrá una buena aceptación, debido a que será un lugar nuevo en el mercado con una buena imagen que lo hará diferente a los demás, con una variedad de actividades a ofrecer, para mantener esa aceptación se realizará promociones y publicidades que ayuden a llamar siempre la atención del cliente, a través de publicidad en medios de comunicación, promociones, descuentos, entre otros, lo que permitirá que se dé a conocer.

El sistema de ventas que se implementará en el negocio:

- Se dará servicio de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y los sábados de 9:00 a 13:00.
- Se recibirá el pago de contado, con descuento a la cuenta o con tarjeta de crédito, dependerá del cliente esta decisión; se adoptará como política de la empresa receptar el 50% antes de la limpieza y el 50% restante al finalizar.

4.11.2Promoción

La promoción que se dará en la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento se realizará de acuerdo a la ocasión, como se indica a continuación:

- Promociones de descuentos en ocasiones especiales como son: día de la Madre y Navidad, donde se aplicará mediante cupos limitados.
- Se obsequiará un detalle a los clientes nuevos.

4.11.3Publicidad

Para dar a conocer el negocio se lo realizará mediante:

- Canales de televisión como son: TELEMAR TELECOSTA y Radio como son La voz de su amigo y La otra.
- Periódico de mayor circulación que es LA HORA.
- Trípticos, en estos se mostrarán las variedades de servicios que se ofrecerán.
- Tarjetas de Presentación: Se darán a los clientes como referencia de ubicación del negocio.
- Rótulos que se ubicarán en puntos estratégicos: Las Palmas, La Tolita, Villas Petroecuador, Los Judiciales, Terminal Terrestre y en el Centro.
- Se utilizará redes sociales como son: Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, además de contar con WhatsApp.

4.12ESTUDIO TECNICO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

4.12.1Estudio técnico

4.12.1.1Localización

La localización es uno de los factores a tomar en cuenta como riesgo antes de implementar la empresa, que si no se llevan a cabo de manera adecuada podrían provocar serios problemas en el futuro y por ende la perdida de mucho dinero.

El lugar en donde se instalará el negocio determina en su mayoría la clientela, la duración y el éxito, permitiendo elegir no solo un lugar adecuado sino que consiente en incrementar las ganancias para la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento a hogares.

4.12.1.2Macro-localización

El negocio estará ubicado en la ciudad de Esmeraldas



4.12.1.3Micro- localización

La instalación del negocio estará ubicada en el centro de la cuidad de Esmeraldas, contando con una infraestructura moderna en las calles Colón entre Espejo y Juan Montalvo frente a Telemar, a continuación se muestra su ubicación:

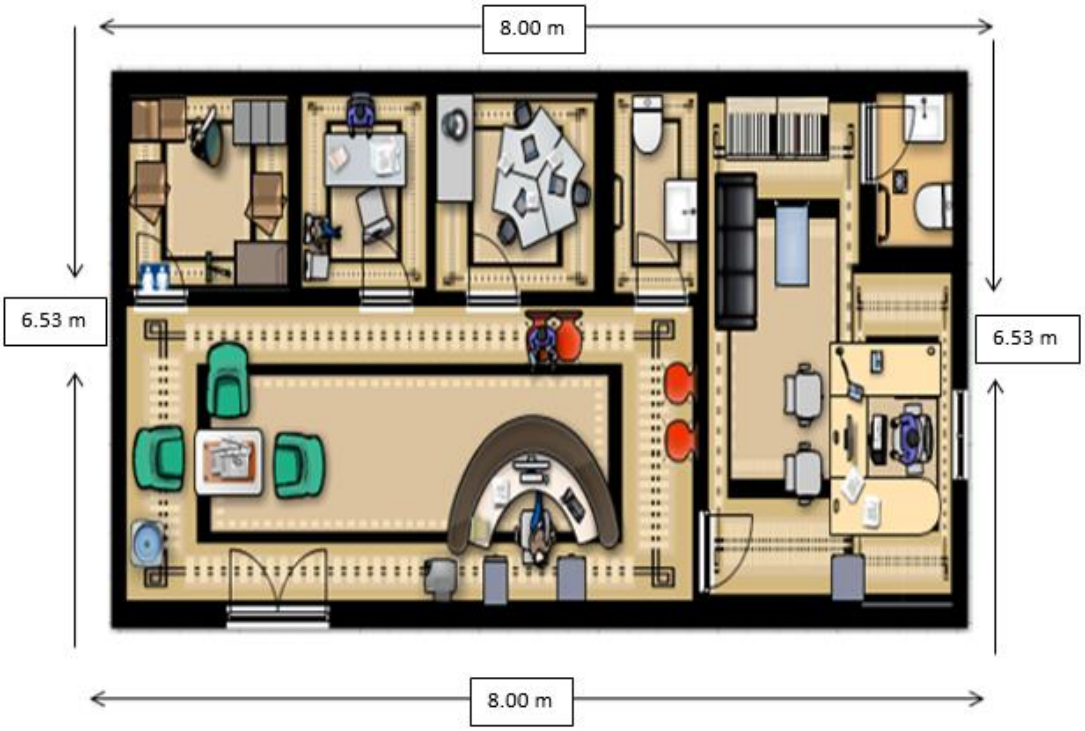


4.12.1.4Tamaño

El tamaño estructural de la empresa “High Cleaning”, es de 6,53m de frente y 8,00m de fondo, esta dimensión alcanza abarcar a lo que son:

- Sala de espera
- Baño
- Sala de juntas
- Bodega
- Recepción
- Departamento de Gerencia- Contabilidad

A continuación se presenta el plano indicando las áreas respectivas:



4.13FLUJOS DE PROCESOS

La actividad de una empresa requiere de movimientos a seguir por lo que es necesario llevar un proceso de ejecución que facilite la administración, el control exhaustivo de las necesidades que conciernen al manejo de una organización.

4.13.1Proceso de compra

Necesidad de Compra: Se realizará la compra, siempre que existan faltantes y si no se cuenta con un proveedor se realizará la selección del mismo, pero si existen ya proveedores, realizará la orden de compra.

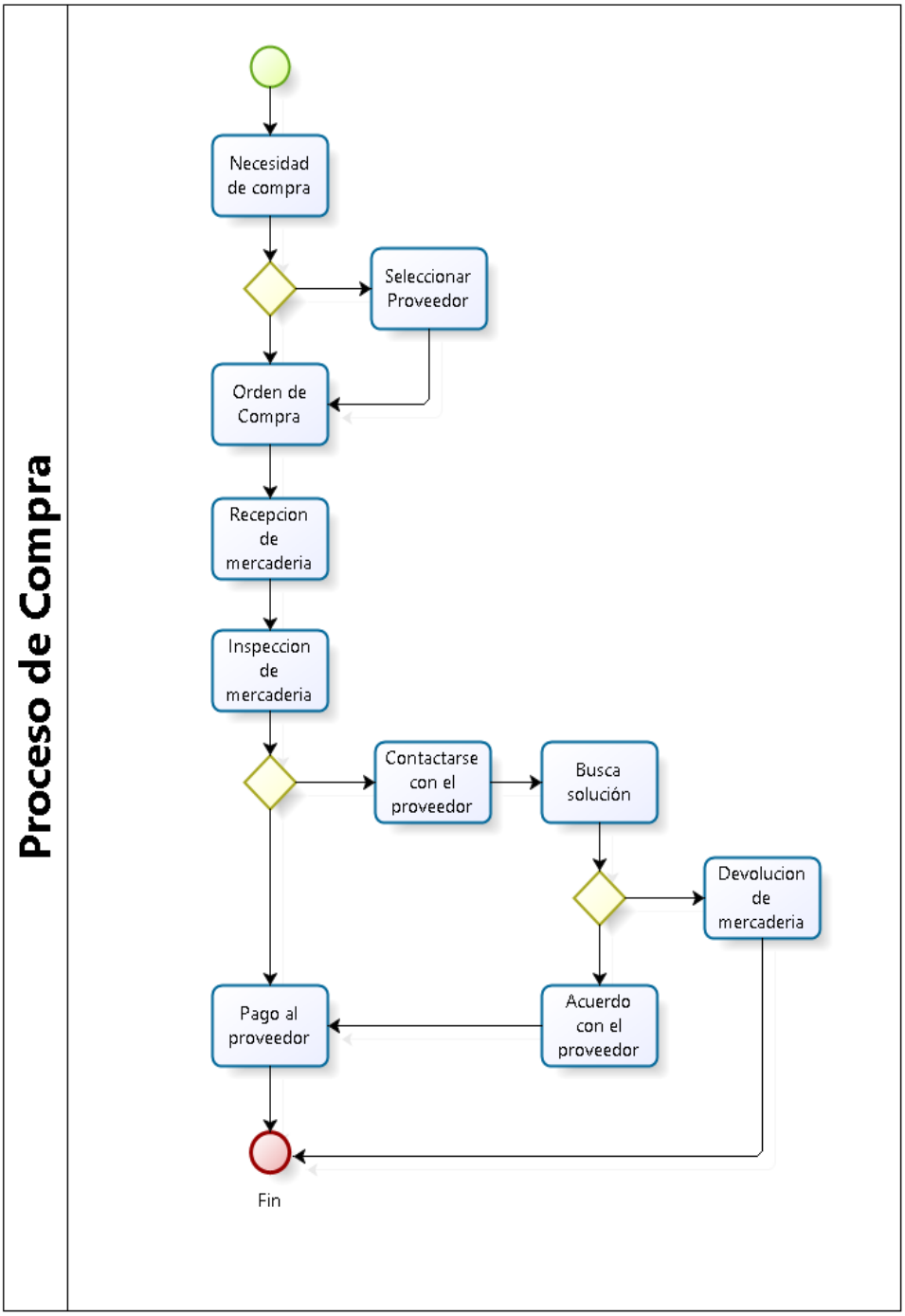
Orden de Compra: Constará de pedirle a los proveedores los materiales que se necesitan en la empresa.

Recepción de Mercadería: Se recibirá la mercadería de los materiales solicitados, y seguido de una inspección si se encuentra en buen estado.

Contactarse con el proveedor: Si no existe conformidad con la mercadería que entrego el proveedor, se contactará de nuevo con él, para que dé una solución tras dicha desconformidad, donde una vez resuelta se le realizará la compra si existe solución.

Devolución de la mercadería: Se devuelve la mercadería si no se llega a una solución por parte del proveedor con la insatisfacción de los diferentes productos que se le pidió.

Pago al proveedor: Se le realizará el pago al proveedor, ya sea a crédito o al contado de acuerdo a lo estipulado con él.

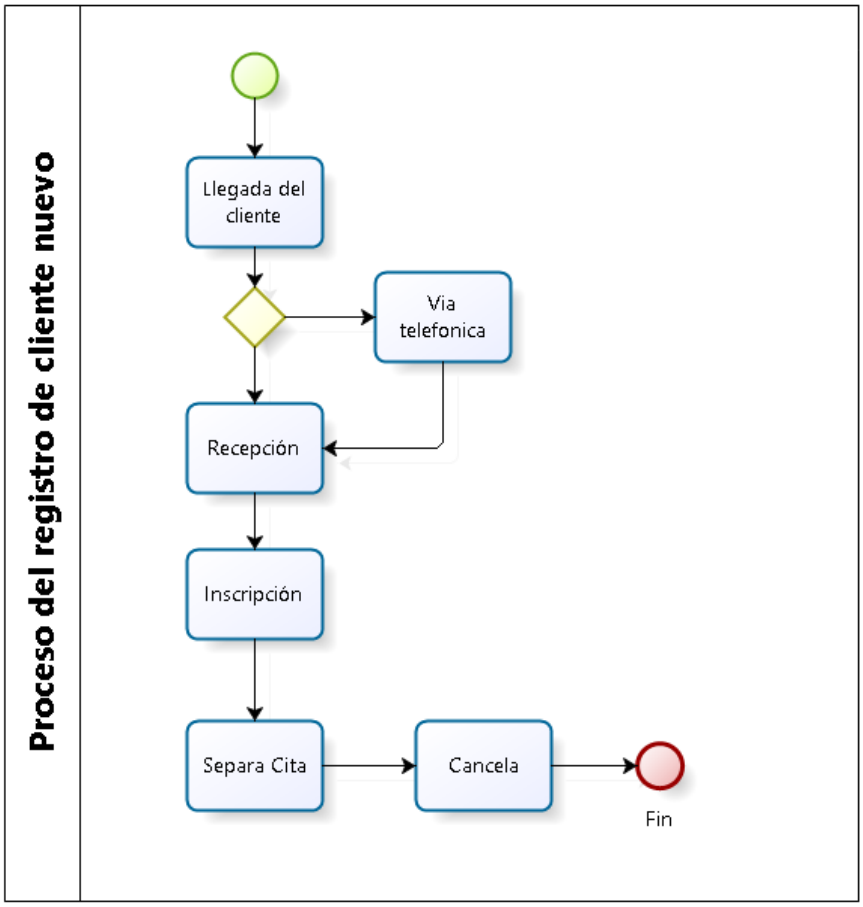

Proceso de Compra
Necesidad de compra
Seleccionar Proveedor
Orden de Compra
Recepcion de mercaderia
Inspeccion de mercaderia
Contactarse con el proveedor
Busca solución
Devolucion de mercaderia
Acuerdo con el proveedor
Pago al proveedor
Fin

4.13.2Proceso de registro de cliente nuevo

Recepción: Para el cliente nuevo, que desea hacer uso del servicio pasará a realizar la inscripción.

Inscripción: Se llenará el formulario donde elegirán el área de su hogar que quiera que sea atendido, más dirección exacta del domicilio, teléfono y nombre de la persona que estará en la vivienda.

Separa Cita: Una vez inscrita separa la cita para que acudan al domicilio y cancela el servicio.



4.13.3Proceso del servicio

Solicitud del servicio: El supervisor de operarios solicita el formulario que el cliente llenó, para realizar la ejecución del servicio.

Coordinación operarios: Selecciona al personal (operarios) que serían destinado a realizar dichas actividades.

Coordinación maquinaria y equipo: Separan los equipos que necesitarán en la ejecución del servicio.

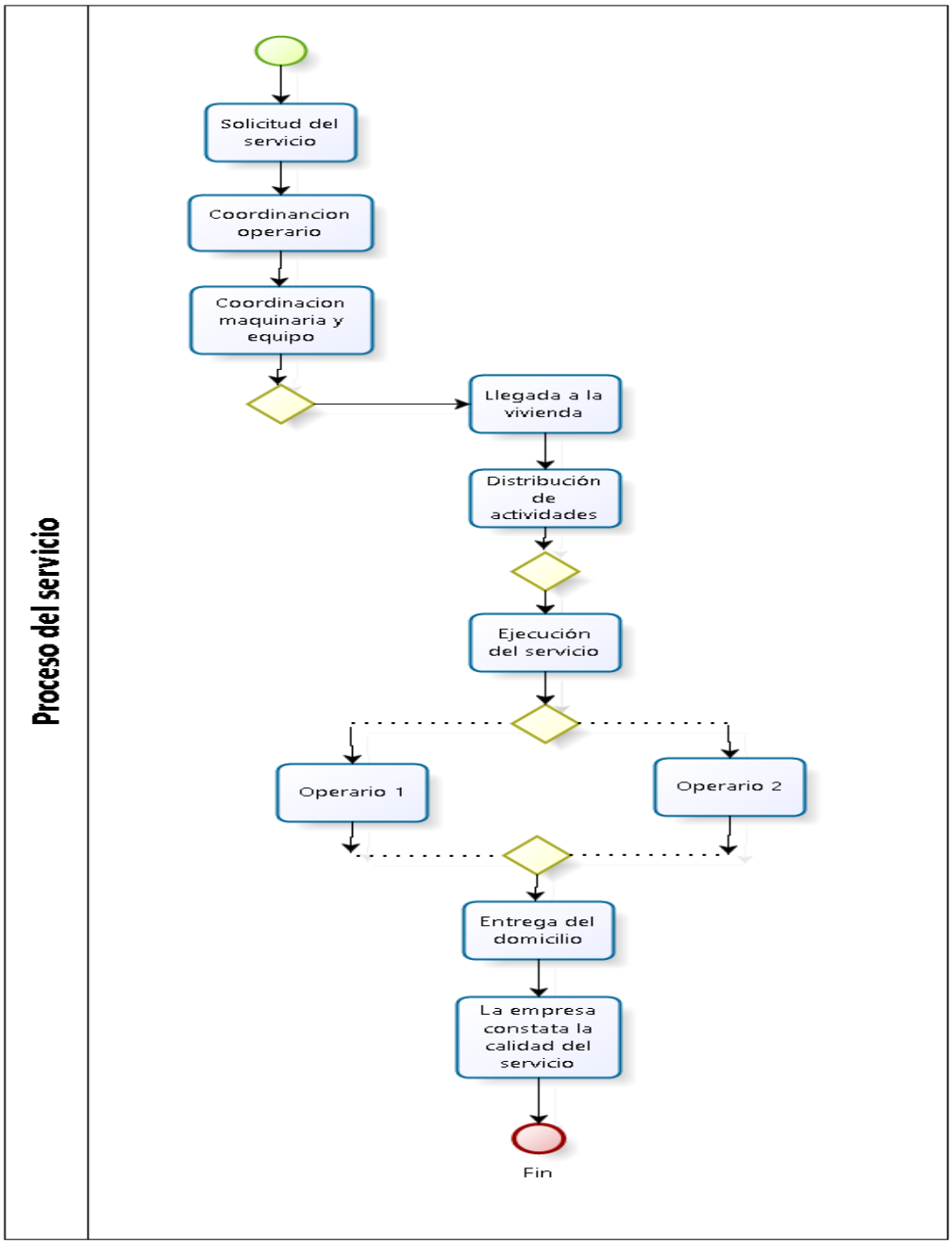
Distribución de actividades: El supervisor de operario inspecciona la vivienda y le asigna el área que le corresponde a cada operario.

Operario 1: Se encarga de la limpieza de habitaciones, sala, cocina.

Operario 2: Se encarga de la limpieza de baños, patio y frente de la vivienda.

Entrega del Domicilio: Finalmente una vez acabado las actividades entregan el domicilio como nuevo al cliente.

La empresa constata la calidad del servicio: Luego de cumplido el servicio la empresa constatara vía telefónica la calidad del servicio como: Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular, Malo



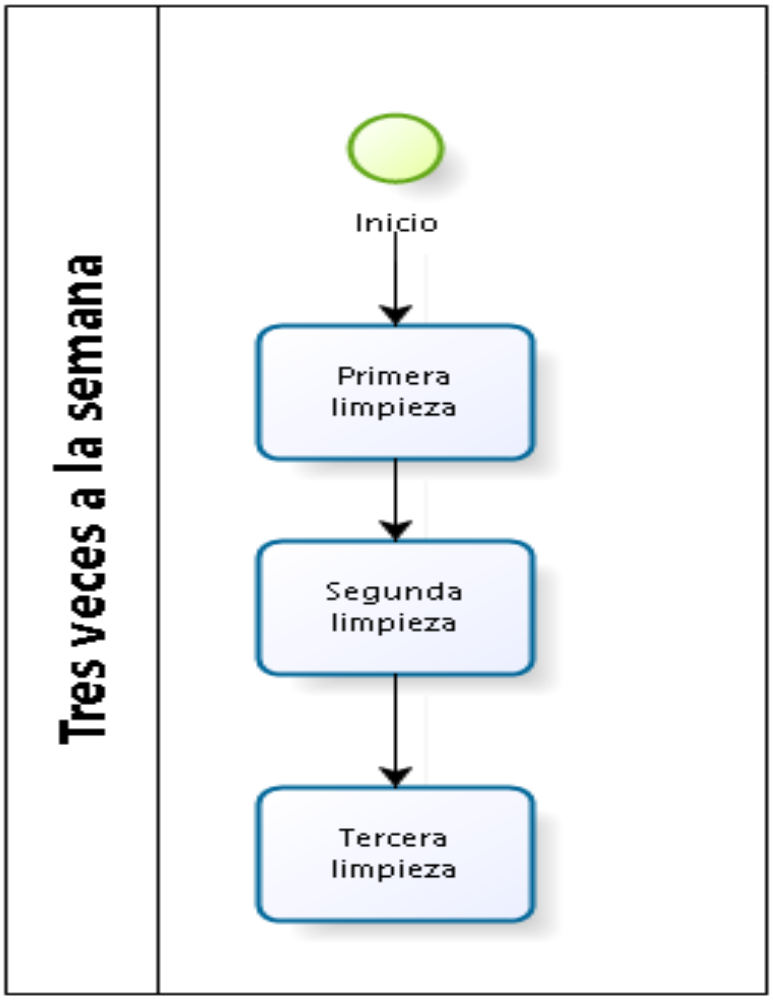
4.13.4Tres veces a la semana

Cliente: Este cliente será la persona que adquiera el servicio más de una vez a la cual se le distribuirán las actividades a realizar y en caso que necesite servicios de mantenimiento se dará conforme a los requerimientos del mismo y serán costeados en el momento de ser solicitado.

Primera limpieza: En esta primera visita se realizará la limpieza del piso, cocina, habitaciones, baños.

Segunda limpieza: En la segunda visita se realizará el aspirado a muebles colchones, almohadas y piso.

Tercera limpieza: En la tercera visita se realizará la limpieza de patio, frente y paredes.



4.14REQUERIMIENTOS

4.14.1Requerimiento de materiales, insumos y equipos

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
2	Computadora (incluye parlantes)	525,50	$ 1.051,00
1	impresora	250,67	$ 250,67
	TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		**$ 1.301,67**

EQUIPOS DE OFICINA			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
1	Teléfono Inalámbrico	48,93	$ 48,93
1	Aire Acondicionado	303,00	$ 303,00
1	Dispensador de agua	120,00	$ 120,00
	TOTAL EQUIPOS DE OFICINA		**$ 471,93**

MUEBLES Y ENSERES			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
1	Muebles de Recepción	256,00	$ 256,00
1	Archivador aéreo ovalada	139,00	$ 139,00
1	Estación ejecutiva	615,00	$ 615,00
1	Sillón presidente domus	130,00	$ 130,00
2	Sillas visita iso new	33,00	$ 66,00
1	Mesas de centro rtc vidrio	130,00	$ 130,00
1	Archivador aéreo P/Melanina	123,00	$ 123,00
1	Vitrina biblioteca de 2 P/abatible	213,50	$ 213,50
2	Silla secretaria (jazz)	110,00	$ 220,00
	TOTAL MUEBLES Y ENSERES		**$ 1.892,50**

❖ Costo

MAQUINARIA Y EQUIPO			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
1	Lustraspiradora Electrolux E604	198,00	$ 198,00
1	Aspiradora y Secadora	1.500,00	$ 1.500,00
1	Limpiador a Vapor H2O MOP X5	179,00	$ 179,00
	TOTAL EQUIPOS DE OFICINA		**$ 1.877,00**

VEHÍCULO			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
1	Chevrolet Nx 200 (Usado de carga)	8.500,00	$ 8.500,00
	TOTAL VEHÍCULO		**$ 8.500,00**

COSTO DE INSTALACION DE INTERNET			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
1	Instalación de internet	$ 25,00	$ 25,00
	TOTAL		**$ 25,00**

SUMINISTROS DE LIMPIEZA (mp)			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U**	**TOTAL(MENSUAL)**
6	Gel Antibacterial	4,75	$ 28,50
6	Cloro 100 GL	3,25	$ 19,50
7	Desinfectante kalipto	5,10	$ 35,70
7	Ambientales	2,98	$ 20,86
8	Jabón líquido GL	4,98	$ 39,84
8	Fundas de basura 58x71 cm 10 u	0,80	$ 6,40
6	Shampoo alfombras	7,81	$ 46,86
8	Funda aspiradora	6,96	$ 55,68
5	Eliminador de sarro	2,13	$ 10,65
6	Limpia vidrios	5,58	$ 33,48
6	Lavador de pisos	1,31	$ 7,86
8	Paños multiusos biodegradable	4,90	$ 39,20
4	Limpiador de muebles y telas scotch	9,48	$ 37,92
	TOTAL DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA		**$ 382,45**

❖ Gastos

UTENSILIOS DE LIMPIEZA			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U**	**TOTAL**
3	Escobas	1,75	$ 5,25
3	Mango de escoba	0,68	$ 2,04
3	Trapeador	13,24	$ 39,72
3	Recogedor de basura	1,48	$ 4,44
4	Guantes master usos múltiples	1,42	$ 5,68
3	Mopa microfibras	14,41	$ 43,23
	TOTAL DE UTENSILIOS DE LIMPIEZA		**$ 100,36**

SUMINISTROS DE LIMPIEZA				
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U**	**MENSUAL**	**ANUAL**
1	Gel Antibacterial	4,75	4,75	$ 57,00
1	Cloro 100 GL	3,25	3,25	$ 39,00
1	Papel higiénico 250 mts x2	4,26	4,26	$ 51,12
1	Ambientales	2,98	2,98	$ 35,76
1	Jabón líquido GL	4,98	4,98	$59,76
1	Fundas de basura 58x71 cm 10 u	0,80	0,80	$ 9,60
1	Jabón Antibacterial	2,47	2,47	$ 29,64
1	Eliminador de sarro	2,13	2,13	$ 25,56
1	Limpiador de muebles y telas scotch	9,48	9,48	$113,76
	TOTAL DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA		**35,10**	**$ 421,20**

GASTOS DE ARRIENDO			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
1	Arriendo	$ 280,00	$ 280,00
	TOTAL		**$ 280,00**

MANTENIMIENTO Y REMODELACION DEL LOCAL			
CANTIDAD	**DESCRIPCION**	**P.U.**	**TOTAL**
1	Instalaciones y adecuaciones	$ 320,00	$320,00
	TOTAL EDIFICIO		**$320,00**

GASTO DE CONSTITUCION		
1	Permisos de patente municipal	$ 30,00
1	Permiso cuerpo de bomberos	$ 20,00
1	Permiso de sanidad	$ 20,00
1	Registro IEPI	$ 78,00
	TOTAL GASTOS DE CONSTITUCION	**$148,00**

SERVICIOS BÁSICOS						
Servicio Básico	**Consumo Estimado**	**Unidad**	**Sector**	**Costo / Unidad**	**Costo (Mensual)**	**Costo (Anual)**
Energía Eléctrica	300	Kilovatio / hora	Comercial	0,096	28,80	345,60
Agua Potable	30	Metro cúbico	Comercial	0,35	10,50	126,00
Teléfono	160	Minuto	Comercial	0,076	12,16	145,92
Internet	1	Paquete	Comercial	20	20,00	240,00
TOTAL					**71,46**	**857,52**

PUBLICIDAD	
TIPO	**Costo Anual**
Periódico	$ 75,00
Tarjeta de Presentación	$ 39,96
Publicidad TV	$ 170,04
Rótulos	$ 78,00
Hojas Volantes 100 (Folletos)	$ 20,04
TOTAL	**$ 383,04**

GASTO DE UNIFORME				
CANTIDAD	**DETALLE**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**VALOR UNITARIO**	**VALOR TOTAL**
2	Uniforme personal operativo	Unidad	30	60
2	Uniforme personal administrativo	Unidad	28	56
	TOTAL		**58**	**116,00**

4.15 REQUERIMIENTO DE RECURSO HUMANO

4.15.1 Administrativo

PRESUPUESTO DE REMUNERACIÓN PARA EL PRIMER AÑO											
CANTIDAD	FUNCION	REMUNERAC UNIFICADA TABLA SECT.	HORAS EXTRAS	TOTAL	APORTE PATRONAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	TOTAL BENEFICIOS SOCIALES	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
1	Administrador- Supervisor	500,00	16,67	516,67	62,78	43,06	29,50	21,53	156,86	673,53	8082,30
1	Contadora - Secretaria	354,00	11,80	365,80	44,44	30,48	29,50	15,24	119,17	485,47	5825,64
	TOTAL	**854,00**	**28,47**	**882,47**	**107,22**	**73,54**	**59,00**	**36,77**	**276,53**	**1158,99**	**13907,94**

	MENSUAL	ANUAL
TOTAL IESS PATRONAL	$ 107,22	$ 1.286,64

TOTAL DE REMUNERACION ANUAL	$ 13.907,94

4.15.2 Operarios

PRESUPUESTO DE REMUNERACIÓN PARA EL PRIMER AÑO											
CANTIDAD	FUNCION	REMUNERAC UNIFICADA TABLA SECT.	HORAS EXTRAS	TOTAL	APORTE PATRONAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	TOTAL BENEFICIOS SOCIALES	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
2	Operarios	354,00	11,80	731,60	88,89	60,97	59,00	30,48	220,34	970,94	11651,27
	TOTAL	**354,00**	**11,80**	**731,60**	**88,89**	**60,97**	**59,00**	**30,48**	**220,34**	**970,94**	**11651,27**

TOTAL IESS PATRONAL	MENSUAL	ANUAL
	$ 88,99	$ 1.066,67

TOTAL DE REMUNERACION ANUAL	$ 11.651,27

4.16 ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.16.1 Razón social

- **Nombre**

  La empresa se llamará “High Cleaning”, se escogió dicho nombre debido a que es dirigido a brindar servicios de limpieza a hogares.

- **Logo**



El logotipo de la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento, fue diseñado, en base al tipo de empresa que se quiere implementar, donde está formado por una casa que muestra fuera de ella personitas limpiando, que es el servicio a ofrecer, sobre dicha imagen se despliegan letras que indican el nombre de la empresa y en la parte inferior el slogan.

- **Slogan**

Nosotros lo hacemos por Usted...

"Nosotros lo hacemos por usted", se dio ese slogan debido a que la empresa se encargará de brindar satisfacción a las jefas del hogar, proporcionándoles tranquilidad y seguridad.

- **Misión**

"Brindar a nuestros clientes la más alta calidad, eficiencia y responsabilidad en todos los servicios que ofrecemos tales como limpieza y mantenimiento integral de los hogares, proporcionando a nuestros consumidores un servicio con la mayor rapidez y un ambiente saludable".

- **Visión**

"Ser una empresa líder en el sector de la limpieza profesional de hogares en la ciudad de Esmeraldas, con un servicio personalizado y una adecuada infraestructura con recursos técnicos acordes a las exigencias del mercado".

4.16.2OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

4.16.2.1Objetivo general

Brindar un servicio de calidad a precios accesibles que permitan cubrir las necesidades de los consumidores, logrando una fidelización por parte de los clientes a la empresa y obtener una rentabilidad que sea perdurable en el tiempo.

4.16.2.2Objetivos específicos

- Ofrecer un servicio personalizado y garantizado, dando prioridad a los requerimientos del cliente.
- Garantizar la calidad del servicio que se ofrecerá, marcando la diferencia en el mercado.
- Lograr posicionar la marca en la mente de los consumidores.

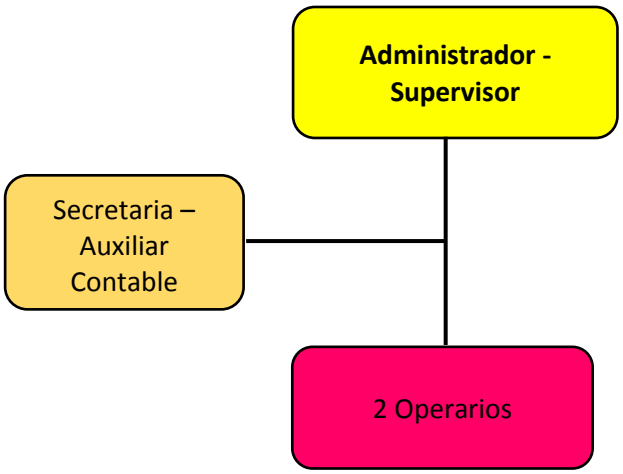
4.16.3Políticas de la empresa

- Establecer un diálogo amable y cortés con el cliente para así ofrecer un mejor servicio.
- Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local, muebles, equipo de trabajo.
- Cumplir con el horario de trabajo establecido por el negocio y basado en el código de trabajo.
- Alcanzar un servicio rápido y eficiente, siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.

4.17ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – FUNCIONAL

La estructura administrativa operacional de la empresa propuesta es la siguiente:

ORGANIGRAMA PROPUESTO



La empresa se conformara en una estructura vertical, la cual consta de:

- Un Administrador - Supervisor
- Una Secretaria – Auxiliar Contable
- Operarios (dos) subordinados bajo la jefatura de Operaciones para limpieza y mantenimiento.

4.17.1Descripción del personal requerido

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
CARGO: ADMINISTRADOR – SUPERVISOR
PERFIL:
Género: Masculino/ Femenino **Edad**: de 24 años a 40 años **Título:** Tercer nivel, preferencia Ing. En Administración de empresas, Ing. En Contabilidad ❖ Con conocimiento en el área administrativa, legal, contable y tributación. ❖ Con capacidad de organizar, dirigir un buen funcionamiento del negocio generando buenos resultados. ❖ Saber conservar buenas relaciones con los clientes, proveedores y personal de trabajo.
TIPO DE CONTRATACIÓN:
❖ Contrato a prueba y a plazo fijo
FUNCIONES:
❖ Planifica, organiza, dirige y controla para asegurar la cultura empresarial el desarrollo eficaz y eficiente de las actividades comerciales y de servicios que realizan en el establecimiento. ❖ Dirige las reuniones que convocan, estableciendo el orden del día de las mismas y dejando constancia de las mismas para su evaluación y seguimiento. ❖ Evalúa al personal y aprueba sanciones, promociones, incentivos o reconocimientos. ❖ Selecciona proveedores, negocia forma y plazos de pago, fechas de entrega, estándares de la entrega de la materia prima y precios. ❖ Realiza planificación de limpieza diaria, mensual y semestral. ❖ Lleva registro de ingresos y egresos.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

CARGO: OPERARIOS

PERFIL:

Género: Masculino/ Femenino

Edad: de 20 años a 36 años

Título: Bachiller

- Experiencias en actividades de limpieza y mantenimiento.
- Disponibilidad de tiempo.
- Ser amable para tratar con clientes y empleados.

TIPO DE CONTRATACIÓN:

- Contrato a prueba y a plazo fijo

FUNCIONES:

- Maneja y utiliza de manera correcta los equipos y materiales de limpieza y mantenimiento.
- Utilizar los uniformes que la empresa les provea y el equipo necesario para el cuidado personal.
- Cumplir con las disposiciones y funciones designadas por el gerente general, respecto a la limpieza y mantenimiento de la infraestructura del domicilio.
- Conoce el manejo de equipos de incendio en caso de emergencia.
- Controla la entrada y salida de los proveedores, así como de clientes y empleados.
- Se responsabiliza de informar de cualquier inconveniente que se presente durante su trabajo.
- Responsable de velar por la seguridad del establecimiento y de los clientes.
- Limpia las habitaciones existentes en el hogar.
- Limpia los pisos de los hogares.
- Limpia y deja brillante los vidrios de las ventanas.
- Limpia los baños.
- Limpiar patio.
- Limpiar frente de la vivienda.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
CARGO: SECRETARIA –AUXILIAR CONTABLE
PERFIL:
Género: Femenino **Edad**: de 20 años a 28 años **Título**: Ser bachiller o de preferencia Ing. Contabilidad y Auditoría. ❖ Tener una excelente presentación, bien vestida, elegante pero discreta, nada de descotes. ❖ Tener buena redacción. ❖ El manejo del teléfono es importante, tener soltura, seguridad y hablar de modo claro. ❖ Experiencia mínima 1 años de actividad a fines.
TIPO DE CONTRATACIÓN:
❖ Contrato a prueba y a plazo fijo
FUNCIONES:

- ❖ Contestar las llamadas telefónicas y atender a las personas que llegan a la oficina.
- ❖ Recibir las solicitudes, reservaciones y cancelaciones de servicios.
- ❖ Recibir, clasificar, numerar, despachar y llevar control sobre la correspondencia que ingresa y sale de la empresa.
- ❖ Manejar la información a través de correo electrónico y fax.
- ❖ Programa agenda de gerente general.
- ❖ Organiza la agenda a través de citas con los proveedores.
- ❖ Realiza las compras de cada semana según sea el pedido de materiales de cada área, una vez autorizada por la gerencia general.
- ❖ Elaboración de roles de pagos y pago de sueldos.
- ❖ Supervisa la puntualidad en horarios de apertura y cierre del establecimiento.
- ❖ Facturación del servicio.

4.18ESTUDIO LEGAL

4.18.1Contratación del personal y jornada de trabajo

Las personas que trabajen en la empresa High Cleaning, tendrán un horario de doble jornada como lo estipula el Código de trabajo en el **Art. 57** División de la jornada.- La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieren las circunstancias.

También, se determinará un horario de atención normal como lo pacta el Código de Trabajo en el **Art. 47** donde indica que la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario; y si se faltaré al artículo 47 se reconocerá los sobre tiempo que trabajare el personal como lo indica la ley.

Además, inicialmente se realizaría el contrato a prueba como lo acuerda el Código de Trabajo en el Art. 15, además, una vez de haber pasado el periodo de prueba habiendo demostrado que cumple con el perfil requerido, eficiencia y eficacia se celebrará de

inmediato el contrato a plazo fijo dándoles estabilidad laboral por un año contado a partir del periodo de prueba (90 días) como lo indica el Art. 14 del mismo Código.

Así mismo, cabe recalcar sobre el pago a los trabajadores se realizara mensual, como se estipula en el Art. 83 que trata sobre Plazo para pagos, donde señala que El plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes.

También se afiliaría al Seguro Social, mediante él un número patronal se requiere utilizar el sistema de historia laboral que contiene el Registro Patronal que se realiza a través de la página web del IESS en línea en la opción Empleadores podrá:

- Actualización de Datos del Registro Patronal,
- Escoger el sector al que pertenece (Privado, Público y Doméstico), digitar el número del RUC y
- Seleccionar el tipo de empleador.

Además se deberá acercarse a las oficinas de Historia Laboral la solicitud de entrega de clave firmada con los siguientes documentos:

- Solicitud de Entrega de Clave (Registro)
- Copia del RUC (excepto para el empleador doméstico).
- Copias de las cédulas de identidad del representante legal y de su delegado en caso de autorizar retiro de clave.
- Copias de las papeletas de votación de las últimas elecciones o del certificado de abstención del representante legal y de su delegado, en caso de autorizar el retiro de clave.
- Copia de pago de teléfono, o luz.

Aspectos legales

La empresa será inscrita como una sociedad anónima y constituida mediante escritura pública mediante la Superintendencia de Compañías y será inscrita en el Registro Mercantil conformada por 2 socios.

Para la solicitud de aprobación se deberá presentar a la Superintendencia de Compañías: tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, adjuntándoles la solicitud emitida por el abogado.

Requisitos para construir una compañía

- Aprobación del nombre de la compañía.
- Apertura de cuenta integración de capital.
- Cumplir con las disposiciones de la resolución.
- Pedir la aprobación de las escrituras.
- Inscribir las escrituras en el Régimen Mercantil.
- Realizar el nombramiento de la compañía.

CAPÍTULO V

ESTUDIO ECONÓMICO - FINANCIERO

5.1Proyección de venta

Para la proyección de ventas se tomó en cuenta la información adquirida en las encuestas mediante la pregunta hecha sobre la frecuencia que solicitaría el servicio de limpieza, donde se obtuvo como resultado;

Tabla#21

Frecuencia	%	Prestación del servicio al mes
Semanal	31,00%	19
2 veces al mes	60,00%	36
Una vez al mes	9,00%	5

Y en base a la frecuencia de adquisición del servicio se procedió hacer el cálculo respectivo considerando que mensualmente se realizara 60 servicios distribuido de acuerdo a los porcentajes señalados en la tabla #21, con un valor de $77,00 c/u que incluye la limpieza profunda de la vivienda; donde la proyección anual se realizó con un incremento del 3,6% en base al índice inflacionario vigente y la tasa de crecimiento poblacional del sector (Ver Anexo XV:Pronóstico de Compras y Ventas p. 122) quedando de la siguiente forma;

Tabla #22

Proyección de Ventas Anual	
Año	**Ingresos**
Año 1	$ 55.440,00
Año 2	$ 57.435,84
Año 3	$ 59.503,53
Año 4	$ 61.645,66
Año 5	$ 63.864,90
Año 6	$ 66.164,04
Año 7	$ 68.545,94
Año 8	$ 71.013,60
Año 9	$ 73.570,09
Año 10	$ 76.218,61

5.2Inversión inicial

Para la puesta en marcha del negocio se necesitará una inversión que constará de la parte de activos de larga duración como inversión fija y el capital de trabajo provisionado para tres meses.

Se puede observar en la siguiente tabla # 23, que se necesita **$25.862,82**que ayudarán para adquirir e implementar todas las necesidades que darán inicio al negocio.

Tabla#23

RESÚMEN INVERSIÓN TOTAL INICIAL	
INVERSIÓN FIJA	
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	1.301,67
MENAJE	482,81
MUEBLES Y ENSERES	1.892,50
EQUIPOS DE OFICINA	471,93
MAQUINARIA Y EQUIPO	1.877,00
VEHICULO	8.500,00
TOTAL INVERSIÓN FIJA	**14.525,91**
CAPITAL DE TRABAJO	11.188,91
SUBTOTAL INVERSIÓN FIJA Y CAPITAL DE TRABAJO	**25.714,82**
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	148,00
INVERSIÓN TOTAL	**25.862,82**

5.3Depreciaciones

Los activos fijos que se necesita en el negocio, se les realizó la depreciación del mismo mediante el método de línea recta.
Obteniendo así los siguientes resultados:

RESUMEN DE DEPRECIACIONES					
NOMBE DEL ACTIVO	**VIDA UTIL**	**COSTO DEL ACTIVO**	**DEPRECIACION MENSUAL**	**DEPRECIACIÒN ANUAL**	**VALOR DE RESCATE**
EQUIPO DE COMPUTACION	3	$ 1.301,67	$ 32,54	$ 390,50	$ 130,17
VEHICULO	5	$ 8.500,00	$ 127,50	$ 1.530,00	$ 850,00
MUEBLES Y ENSEES	10	$ 1.892,50	$ 14,19	$ 170,33	$ 189,25
EQUIPO DE OFICINA	10	$ 471,93	$ 3,54	$ 42,47	$ 47,19
MAQUINARIA Y EQUIPO	10	$ 1877,00	$ 14,08	$ 168,93	$ 187,70
TOTAL		**$ 14.043,10**	**$ 191,85**	**$ 2.302,23**	**$ 1.404,31**

5.4Plan de financiamiento

Una vez especificado el requerimiento necesario y obtenido monetariamente el valor de **$ 25.862,82**, donde se ha decidido de dos formas obtener dicha cantidad, una mediante el aporte de los dos socios, dado de la siguiente manera:

FUENTES DE FINANCIAMIENTO COSTO DE CAPITAL					
DESCRIPCION	**Valor Aportes**	**% Aporte**	**TASAS**		**Costo de Capital**
			Tasa Pasiva	**Tasa Activa**	
Aporte	$ 15.517,69	60,00%	5,55%		**3,33%**
Banco del Austro	$ 10.345,13	40,00%		15,20%	6,08%
TOTAL DE LA INVERSIÓN	**$ 25.862,82**	**100,00%**	**Total Costo de Capital**		**9,41%**

Representando el 60% de lo requerido por los socios, para llegar a obtener la diferencia se optó por el financiamiento de una entidad financiera la cual es el Banco del Austro, donde la tasa activa se encuentra en 15,20%, con pagos mensuales a 5 años.

5.5ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

5.5.1Estado de situación financiera inicial

HIGH CLEANING S.A

ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL

Al 31 de diciembre del 2015

ACTIVOS		
Activos Corrientes:		**$ 11.188,91**
Equivalente y Efectivo de Equivalente	$ 11.188,91	
Activos Fijos:		**$ 14.525,91**
Muebles y Enseres	$ 1.892,50	
Equipos de Oficina	$ 471,93	
Equipos de Computación	$ 1.301,67	
Menaje	$ 482,81	
Maquinaria y equipo	$ 1.877,00	
Vehículo	$ 8.500,00	
Otros Activos:		**$ 148,00**
Gastos de Constitución	$ 148,00	
TOTAL ACTIVOS		**$ 25.862,82**
PASIVOS		
Pasivos Corrientes:		**$ 1.495,24**
Obligaciones Bancarias a Corto Plazo	$ 1.495,24	
Pasivos a Largo Plazo:		**$ 8.849,89**
Obligaciones Bancarias a Largo Plazo	$ 8.849,89	
TOTAL DE PASIVOS		**$ 10.345,13**
PATRIMONIO		**$ 15.517,69**
Capital Social	$ 15.517,69	
TOTAL DE PASIVO+PATRIMONIO		**$ 25.862,82**

Gerente **Contador**

5.5.2Estado de resultados

HIGH CLEANING S.A ESTADO DE RESULTADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			
INGRESOS		$ 55.440,00	
PRESTACION DE SERVICIO	$ 55.440,00		
COSTOS		$ 14.741,85	
COSTOS DEL SERVICIO	$ 14.741,85		
UTILIDAD BRUTA EN VENTA			**40.698,15**
GASTOS OPERATIVOS			**28.298,76**
Sueldos		$ 10.589,60	
Publicidad		$ 383,04	
Suministros de Limpieza		$ 421,20	
Utensilios de Limpieza		$ 1.363,92	
Suministros de Oficina		$ 285,24	
Combustible		$ 1.478,40	
Servicios Básicos		$ 857,52	
Depreciación de Activos Fijos		$ 2.302,23	
Aporte IESS patronal		$ 2.353,31	
Horas Extras		$ 483,20	
Décimo Tercer Sueldo		$ 1.614,07	
Décimo Cuarto Sueldo		$ 1.416,00	
Vacaciones		$ 807,03	
Mantenimiento		$ 320,00	
Gasto de Arriendo		$ 3.360,00	
Equipamiento del personal		$ 116,00	
Gastos de Constitución		$ 148,00	
GASTO FINANCIERO			**$ 2.966,37**
Intereses bancarios		$ 2.966,37	
(=)UTILIAD ANTES DE PARTICIPACION E IMPUESTOS			**$ 9.433,02**
(-)15% DE UTILIDAD TRABAJADORES	15%		$ 1.414,95
(=)UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA			**$ 8.018,07**
(-)22% PARTICIPACION A LA RENTA	22%		$ 1.763,98
(=) UTILIDAD ANTES DE RESERVA			**$ 6.254,09**
(-)RESERVA LEGAL	10%		$ 625,41
(-)RESERVA ESTATUTARIA	5%		$ 312,70
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			**$ 5.315,98**

(Ver Anexo XII: Presupuesto de Costo y Gatos p. 117)

5.5.3 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA PROYECTADO													
INGRESOS	**AÑO 0**	**MENSUAL**	**AÑO 1**	**AÑO 2**	**AÑO 3**	**AÑO 4**	**AÑO 5**	**AÑO 6**	**AÑO 7**	**AÑO 8**	**AÑO 9**	**AÑO 10**	**TOTAL**
Ventas		4620,00	**55.440,00**	**57.435,84**	**59.503,53**	**61.645,66**	**63.864,90**	**66.164,04**	**68.545,94**	**71.013,60**	**73.570,09**	**76.218,61**	**653.402,20**
TOTAL INVERSION FIJA	**14.525,91**												
CAPITAL DE TRABAJO	**11.188,91**												
GASTO DE CONSTITUCIÓN	**148,00**												
TOTAL INGRESOS			**55.440,00**	**57.435,84**	**59.503,53**	**61.645,66**	**63.864,90**	**66.164,04**	**68.545,94**	**71.013,60**	**73.570,09**	**76.218,61**	**653.402,20**
COSTO DE VENTA													
Costo de producción		1.228,49	**14.741,85**	**15.347,74**	**15.978,53**	**16.635,25**	**17.318,96**	**18.030,77**	**18.771,83**	**19.543,35**	**20.346,59**	**21.182,83**	**177.897,70**
TOTAL COSTO DE VENTA			**14.741,85**	**15.347,74**	**15.978,53**	**16.635,25**	**17.318,96**	**18.030,77**	**18.771,83**	**19.543,35**	**20.346,59**	**21.182,83**	**177.897,70**
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS			**40.698,15**	**42.088,10**	**43.525,00**	**45.010,41**	**46.545,94**	**48.133,27**	**49.774,11**	**51.470,24**	**53.223,50**	**55.035,78**	**475.504,50**
GASTOS OPERACIONALES													
Gastos de Administración y Ventas													
Sueldos		882,47	10.589,60	10.939,06	11.300,05	11.672,95	12.058,15	12.456,07	12.867,12	13.291,74	13.730,37	14.183,47	**123.088,58**
Publicidad		31,92	383,04	395,68	408,74	422,23	436,16	450,55	465,42	480,78	496,65	513,04	**4.452,28**
Suministros de Limpieza		35,10	421,20	435,10	449,46	464,29	479,61	495,44	511,79	528,68	546,12	564,15	**4.895,83**

Utensilios de Limpieza		113,66	1.363,92	1.408,93	1.455,42	1.503,45	1.553,07	1.604,32	1.657,26	1.711,95	1.768,44	1.826,80	**15.853,57**
Suministros de Oficina		23,77	285,24	294,65	304,38	314,42	324,80	335,52	346,59	358,02	369,84	382,04	**3.315,50**
Combustible		123,20	1.478,40	1.527,19	1.577,58	1.629,64	1.683,42	1.738,98	1.796,36	1.855,64	1.916,88	1.980,14	**17.184,23**
Servicios Básicos		71,46	857,52	885,82	915,05	945,25	976,44	1.008,66	1.041,95	1.076,33	1.111,85	1.148,54	**9.967,41**
Depreciación de Activos Fijos		191,85	2.302,23	2.378,20	2.456,68	2.537,75	2.621,50	2.708,01	2.797,37	2.889,69	2.985,05	3.083,55	**26.760,05**
Aporte IESS patronal		196,11	2.353,31	2.430,97	2.511,19	2.594,06	2.679,66	2.768,09	2.859,44	2.953,80	3.051,28	3.151,97	**27.353,77**
Horas Extras		40,27	483,20	499,15	515,62	532,63	550,21	568,37	587,12	606,50	626,51	647,19	**5.616,49**
Décimo Tercer Sueldo		134,51	1.614,07	1.667,33	1.722,35	1.779,19	1.837,90	1.898,55	1.961,21	2.025,93	2.092,78	2.161,84	**18.761,16**
Décimo Cuarto Sueldo		118,00	1.416,00	1.462,73	1.511,00	1.560,86	1.612,37	1.665,58	1.720,54	1.777,32	1.835,97	1.896,56	**16.458,92**
Fondo de reserva		143,81		1.725,67	1.782,61	1.841,44	1.902,21	1.964,98	2.029,82	2.096,81	2.166,00	2.237,48	**17.747,03**
Vacaciones		67,25	807,03	833,67	861,18	889,60	918,95	949,28	980,60	1.012,96	1.046,39	1.080,92	**9.380,58**
Mantenimiento		26,67	320,00	330,56	341,47	352,74	364,38	376,40	388,82	401,65	414,91	428,60	**3.719,53**
Gasto de Arriendo		280,00	3.360,00	3.470,88	3.585,42	3.703,74	3.825,96	3.952,22	4.082,64	4.217,37	4.356,54	4.500,31	**39.055,07**
Equipamiento del personal		9,67	116,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**116,00**
Gastos de Constitución		12,33	148,00		-	-	-	-	-	-	-	-	**148,00**
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION			**28.298,76**	**30.685,57**	**31.698,20**	**32.744,24**	**33.824,80**	**34.941,02**	**36.094,07**	**37.285,17**	**38.515,58**	**39.786,60**	**343.874,00**
Gastos Financieros													
Interes Bancario			1471,13	1.246,51	969,18	647,13	273,14						**4.607,10**
TOTAL GASTOS FINANCIEROS			**1.471,13**	**1.246,51**	**969,18**	**647,13**	**273,14**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.607,10**
TOTAL GASTOS OPERACIONALES			**29.769,89**	**31.932,09**	**32.667,38**	**33.391,37**	**34.097,94**	**34.941,02**	**36.094,07**	**37.285,17**	**38.515,58**	**39.786,60**	**348.481,10**
UTILIDAD OPERACIONAL			**10.928,26**	**10.156,01**	**10.857,62**	**11.619,04**	**12.448,00**	**13.192,25**	**13.680,04**	**14.185,07**	**14.707,92**	**15.249,18**	**127.023,40**

15% Participación trabajadores		**15%**	1.639,24	1.523,40	1.628,64	1.742,86	1.867,20	1.978,84	2.052,01	2.127,76	2.206,19	2.287,38	**19.053,51**
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			**9.289,02**	**8.632,61**	**9.228,98**	**9.876,19**	**10.580,80**	**11.213,42**	**11.628,04**	**12.057,31**	**12.501,73**	**12.961,80**	**107.969,89**
22% Impuesto a la Renta		**22%**	2.043,58	1.899,17	2.030,37	2.172,76	2.327,78	2.466,95	2.558,17	2.652,61	2.750,38	2.851,60	**23.753,38**
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS			**7.245,44**	**6.733,44**	**7.198,60**	**7.703,42**	**8.253,03**	**8.746,46**	**9.069,87**	**9.404,70**	**9.751,35**	**10.110,21**	**84.216,51**
Pago de cuóta bancaria			1.495,24	1.719,87	1.997,22	2.319,27	2.693,26						**10.224,85**
Depreciación de Activos fijos			2.302,23	2.378,20	2.456,68	2.537,75	2.621,50	2.708,01	2.797,37	2.889,69	2.985,05	3.083,55	26.760,05
UTILIDAD ANTES DE RESERVAS			**8.052,43**	**7.391,77**	**7.658,07**	**7.921,91**	**8.181,27**	**11.454,47**	**11.867,24**	**12.294,39**	**12.736,40**	**13.193,76**	**100.751,71**
VALOR DE RESCATE												1404,31	**1.404,31**
FLUJO NETO			**8.052,43**	**7.391,77**	**7.658,07**	**7.921,91**	**8.181,27**	**11.454,47**	**11.867,24**	**12.294,39**	**12.736,40**	**14.598,07**	**102.156,02**

El flujo de caja está proyectado para los 10 años de vida del proyecto, donde se ha considerado para el flujo, la inversión de inventarios y de recurso humano, como todos los ingresos, costos y gastos operacionales que genera el proyecto, donde se obtuvo una rentabilidad del **14,52%** el primer año.

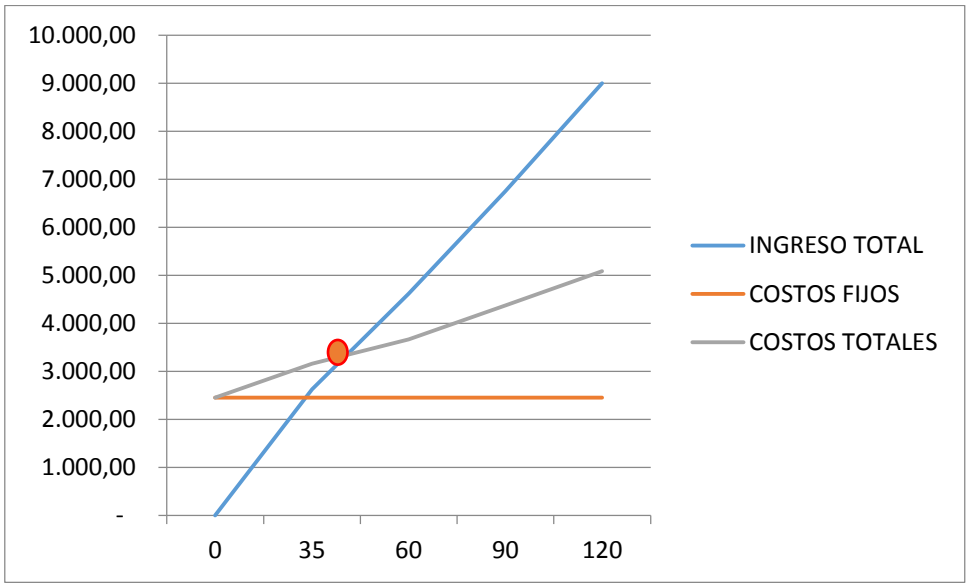
RENTABILIDAD =	**55.440,00**	**8.052,43**	**14,52%**	1ER. AÑO

De la totalidad de los ingresos una vez disminuido todo costo y gasto, y restadas las respectivas participación a trabajadores e impuesto a la renta se obtuvo $ **8.052,43**.

5.6 Punto de equilibrio

Punto de equilibrio = Costos Fijos/ 1- (Costos Variables/Ventas

	MENSUAL	ANUAL
VENTAS	4.620,00	55.440,00
COSTOS FIJOS TOTALES	2.441,96	29.303,53
COSTOS VARIABLES TOTALES	1.214,41	14.572,92
PUNTO DE EQUILIBRIO	3.312,75	39.752,96



Las ventas mensuales que se espera tener de acuerdo a lo establecido son de **$4.620,00**, mediante el cálculo de punto de equilibrio se indica que se debe vender **$3.312,75mensuales** para no perder ni ganar, lo que representa anualmente **$39.752,96.**

5.7 VAN – TIR – PRC- RCB

INVERSION INCIAL	**25.862,82**
TOTAL DE FLUJO NETO PROYECTADO	**102.156,02**
VIDA UTIL DEL PROYECTO	**10 Años**
VAN	**34.863,30**
PRC	**3,39**
TIR	**25,53%**
R.C.B.	**2,95**
RENTABILIDAD	**29,50%**

Mediante la evaluación de los indicadores del proyecto se puede notar que el VAN dio $**34.863,30**, es decir que el valor actual del proyecto nos indica que es factible ya que es mayor a la inversión inicial, también hay que tener en cuenta que se debe mantener los costos y gastos.

También cabe mencionar que el periodo de recuperación del capital (PRC) es de 3 años, 3meses, es decir que a partir del cuarto año ya se ha logrado recuperar toda la inversión inicial del proyecto.

El indicador TIR es la tasa que permite descontar los flujos netos y también indica la rentabilidad del proyecto, en el presente estudio la tasa interna de retorno dio **25,53%**siendo mayor que la tasa del mercado 15,02%, indicando que el proyecto es factible.

La relación costo beneficio (RCB) nos indica que por cada dólar que se invierta se recupera $2,36 y teniendo una rentabilidad simple de **29,50%.**

5.8 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

5.8.1 Escenario moderado

Para el análisis general del proyecto se partió de un escenario moderado con todo aquellos factores que son necesarios para emprender el negocio donde como resultado dio que era factible, debido a que se trabajó con datos reales que se proyectaron, también cabe mencionar las ventas que se van a tener, nos indicó que en 3 años y 3 meses, se va a recuperar la inversión, y tendiendo una tasa interna de retorno del **25,63%**siendo superior a la tasa de mercado.

ESCENARIO MODERADO	
VAN	**35.242,12**
PRC	**3,37**
TIR	**25,63%**
RENTABILIDAD	**29,70%**

5.8.2 Escenario optimista

En este escenario se tomó en consideración un incremento del 13% en las ventas, debido a que se tendrá la aceptación del mercado inmediata y los cliente acudirían con mayor frecuencia, en donde se generara un VAN de $**69.449,74**, donde la Recuperación del Capital seria en 1 años con 9 meses, siendo con una tasa de retorno del **30,27%.**

ESCENARIO OPTIMISTA	
VAN	**69.449,74**
PRC	**1,95**
TIR	**30,27%**
RENTABILIDAD	**51,27%**

5.8.3 Escenario pesimista

El escenario Pesimista se tomó en cuenta que si teniendo una disminución del 17% en las ventas debido a la poca solicitación del servicio, en esa situación dando una rentabilidad del **1,23%**y un VAN menor al de la inversión siendo este negativo, es decir que el negocio devolvería mucho menos que lo que se invirtió inicialmente, siendo la TIR negativa y menor del 15% que da el sistema financiero.

ESCENARIO PESIMISTA	
VAN	**-10.365,12**
PRC	**81,39**
TIR	**-6,87%**
RENTABILIDAD	**1,23%**

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Existe un 98% de la ciudadanía esmeraldeña que acepta la creación de una empresa que oferta servicios de limpieza y mantenimiento a hogares por cuanto la mujer en especial, está inmersa en el ámbito laboral y no le queda tiempo para las actividades de la casa y además con las nuevas leyes establecidas muchas viviendas han prescindido de contratar servicios domésticos.

- El inicio del negocio contará con una infraestructura alquilada contando con los debidos instrumentos y materiales necesarios, estará ubicada en el centro de la ciudad para facilidad de la contratación del servicio ya que el cliente tiene preferencia en ese sector, lo cual también permite la movilidad del personal que laborará en la empresa, así mismo cumpliendo con la parte legal del negocio.

- De acuerdo a la inversión requerida, se hará la financiación del 40% mediante una institución financiera, donde el valor restante será obtenido mediante aportación propia, también se pudo notar que el proyecto será factible; donde el VAN (Valor actual neto)= **39.152,65**; PRC (Periodo de recuperación del capital)= **3,58**; TIR (Tasa interna de retorno) = **25,12%**; RCB (Relación costo beneficio)= **2,79**.

6.2 Recomendaciones

- Una vez establecida la empresa, se recomienda realizar un monitoreo constante de las necesidades del cliente para determinar sus necesidades, gustos y preferencias.

- Impulsar estrategias de marketing, para generar las ventas esperadas y que permitan en el futuro ser una fuente de empleo incrementando personas al mundo laboral y de la misma forma identificar y desarrollar constantemente métodos y procedimientos adecuados para apoyar el cuidado del medio ambiente.

- Con la recuperación del capital invertido, se procederá a la adquisición de un local propio y con mejoras en las instalaciones del mismo modo se obtendrán maquinarias con tecnología de punta.

REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Regulacion y Control y Vigilancia Sanitaria. (Septiembre de 2014). Control Sanitario. Obtenido de http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Decisi%C3%B3n-706-de-CAN-Productos-Higiene-DomesticaAutosaved.pdf

- Bernan, N. (s.f.). Formulacion y evaluacion de proyectos. Recuperado el 31 de enero de 2015, de http://es.slideshare.net/styllervancroft/formulacion-y-evaluacion-de-proyectos-de-inversion-unidad-2?related=1

- CENSOS, I.-I. N. (2010). http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf. Obtenido de Equipo Técnico de Análisis del Censo de Población y Vivienda.

- Chain, N. S. (2011). http://www.academia.edu/5276345/Proyectos_de_Inversi%C3%B3n_-_Nassir_Sapag_Cha%C3%ADn_-_2_Edicion.

- Cordoba, M. (2006). Unidad 6 - Estudio administrativo y legal. Bogotá: Graw Hill.

- Díaz, M. H. (5 de abril de 2011). SALUD EN FAMILIA.ES. Obtenido de http://www.saludenfamilia.es/general.asp?seccion=529.

- García, V., & Cohen, D. (2008). Formulación y evaluación de proyectos de inversión: Una visión integral para empresas manufactureras y de servicios. Bogotá-Colombia: Cengage Learning Editores, S.A.

- Genesis. (febrero de 2012). http://blog.genesis.es/diez-consejos-para-el-cuidado-y-el-mantenimiento-del-hogar/.

- González, C. (junio de 2010). http://www.puntovital.cl/salud/exceso_limpieza.htm.

- INEC. (2010). http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf.

- Kotler, P. (abril de 2013). http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml.

- Ley de seguridad social. (10 de Febrero de 2014). IESS. Obtenido de http://www.iess.gob.ec/documents/10162/2220562/Ley+de+Seguridad+Social

- Mercado, Y. B.-E. (26 de octubre de 2008). http://es.slideshare.net/Yeanette/estudio-de-mercado-presentation-695473?related=1.

- Miranda, J. J. (2006). Gestion de proyectos. Bogota: MM editores.

- Ministerio de Trabajo. (2012). Funcion Judicial. Obtenido de http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/normativa/codigo_trabajo.pdf
- Miranda, J. J. (2001). www.Users/Win8/Downloads. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de www.Users/Win8/Downloads: file:///C:/Users/Win8/Downloads/1890476755.Gesti%C3%B3n%20de%20Proyectos%20-%20Juan%20Jos%C3%A9%20Miranda.pdf
- Murcia, J. D. (2009). Proyectosformulacion y criterios de evaluacion. Bogota, Colombia: Alfaomega.
- Nassir Sapag, C. (2007). Proyectos de Inversión. Formulación y evaluación. México: PEARSON-PRENTICE HALL.
- Padilla, M. C. (2011). es.scribd.com/doc. Recuperado el 10 de junio de 2015, de es.scribd.com/doc: http://es.scribd.com/doc/126494229/Formulacion-y-Evaluacion-de-Proyectos-2da-Edicion-2011#scribd
- Pamies, D. S. (2004). books.google.com.ec. Recuperado el 3 de 07 de 2015, de books.google.com.ec: https://books.google.com.ec/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es-
- Pérez, J., & Carballo, V. (2011). Diagnóstico Económico - financiero de una empresa. España: ESIC.
- Rivera, N. (Julio de 2011). (N. Rivera, Ed.) Recuperado el 22 de mayo de 2015
- Rovayo, C. (2009). "PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE CASAS PARA LA CIUDAD DE QUITO". Quito.
- Sapag, N. (2011). www.academia.edu. (I. F. Maluf, Ed.) Recuperado el 09 de junio de 2015, de www.academia.edu: http://www.academia.edu/5276345/Proyectos_de_Inversi%C3%B3n_-_Nassir_Sapag_Cha%C3%ADn_-_2_Edicion
- Rovayo, C. (noviembre de 2009). PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION EMPRESA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE CASA. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10841/1/39074_1.pdf.
- Ruiz, J. (2011). http://www.ycomo.net/hogar/reparacion-y-mantenimiento/773-trucos-de-mantenimiento-para-el-hogar#axzz3TP949kCW.
- Sanitario., M. H. (5 de abril de 2011). http://www.saludenfamilia.es/general.asp?seccion=529.
- Sapag, N. (2011). MERCADO Y SU ESTUDIO. chile: pearson.

- SRI. (2015). SRI. Obtenido de file:///C:/Users/Win8/Downloads/LEY%20DEL%20REGISTRO%20%C3%9ANICO%20DE%20CONTRIBUYENTES.pdf
- Storner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). Administración. Mexico: Pearson Educación.
- Urbina, B. (Mayo de 2001). www.ianemartinez.files.wordpress. (F. H. Carrazco, Ed.) Recuperado el 5 de junio de 2015, de www.ianemartinez.files.wordpress: https://ianemartinez.files.wordpress.com/2012/09/evaluacion-de-proyectos-gabriel-baca-urbina-corregido.pdf
- Ushiña, J. (2011). "PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA A LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE DOMICILIOS, UBICADA EN EL DISTRITO METROPILITANO DE QUITO". Quito.
- Washco, T. (Marzo de 2010). www.repositorio.utn.edu.ec. (T. Washco, Ed.) Recuperado el 22 de mayo de 2015, de www.repositorio.utn.edu.ec: http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1634
- Yépez, Arévalo y Casa. (2011). "PROYECTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LIMPIEZA EN HOGARES DEL SECTOR NORTE DE LACIUDAD DE QUITO".

ANEXOS

ANEXO I: MODELO DE ENCUESTA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador"Sede Esmeraldas"

La presente ENCUESTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas. Agradezco su valioso tiempo al colaborar con dicha investigación.

1.- ¿Quién realiza la limpieza en su hogar?

Persona contratada ☐

Usted mismo ☐

Miembros de la familia ☐

Otros ☐

2.- Si usted tiene personal que realiza la limpieza en su hogar, ¿Cómo califica el servicio que le ofrecen?

Muy Bueno ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

3.- ¿Cuánto paga usted por el servicio que le ofrecen?

$20-$30 ☐
$31-$40 ☐
$41-$50 ☐
$51 en adelante ☐

4.- Si una empresa le ofreciera servicios de limpieza y mantenimiento especializados para su hogar, ¿estaría dispuesto a contratar dichos servicios?

Si ☐

No ☐

5.- Al momento de contratar servicios de limpieza, ¿cuáles de los espacios que se presentan a continuación necesitaría usted que se atiendan con mayor frecuencia?

LIMPIEZA:

Dormitorios ☐

Salas: principal y comedor ☐

Cocina ☐

Baños ☐

Patios ☐

Todos ☐

6. ¿Con qué frecuencia solicitaría usted el servicio de limpieza?

Diario ☐

Semanal ☐

Quincenal ☐

Mensual ☐

7. Al contratar una empresa para que realice la limpieza en su hogar, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por ese servicio quincenalmente?

PATIOS	$10-$20	
COCINA	$30-$40	
BAÑOS		
DORMITORIOS	$35-$45	
SALAS: PRINCIPAL Y COMEDOR		
TODOS	$70 en adelante	

8.- ¿Qué factor considera usted como determinante para contratar servicios de limpieza especializada para hogares? Seleccione uno de los que se presentan:

Precio ☐

Calidad ☐

Tiempo ☐

Garantía ☐

9.- ¿Cuál de estos problemas son frecuentes en su hogar? Seleccione uno o dos problemas:

Fugas de agua ☐
Lavamanos obstruidos ☐
Filtraciones o tuberías rotas ☐
Cañerías tapadas ☐
Tuberías mal instaladas ☐
Grifos y duchas con goteras ☐
Deterioro de pintura ☐
Arreglos de jardinerías ☐
Arreglos eléctricos ☐

10.- ¿Cada qué tiempo le ocurren estos problemas?

Semanal ☐
Quincenal ☐
Mensual ☐
Trimestral ☐
Semestral ☐
Anual ☐
Nunca ☐

11.- ¿Utiliza alguna empresa para solucionar dichos problemas?

SI ☐ CUAL……
NO ☐

12.- ¿Conoce usted alguna empresa específica que oferte o preste servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas?

Si ☐

No ☐

13.- ¿Cuál es el ingreso familiar promedio mensual que percibe?

$354-$500 ☐

$501-$700 ☐

$701- 900 ☐

$901 en adelante ☐

14.- ¿Le gustaría que en la ciudad de Esmeraldas existiera una empresa que brinde el servicio de limpieza y mantenimiento para domicilio?

Si ☐

No ☐

ANEXO II: MODELO DE ENTREVISTA A DUEÑOS DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas"

Señor (a), (Sta.).

La presente ENTREVISTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas.

Contando con su ayuda deseo pedirle de favor para la contestación de algunas preguntas al respecto.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Nombre de la Institución: _____

Entrevistado: _____

Preguntas:

1. **¿Qué tiempo lleva en el Mercado?**

……
……
……
……

2. **¿Cuáles fueron sus estrategias para llamar al cliente?**

……
……
……
……

3. ¿Cuáles fueron los permisos que necesitó para poner en marcha la Empresa?

……
……
……
……

4. ¿En la semana cuántos clientes le solicitan el servicio?

……
……
……
……

5. ¿Ofrece algún servicio adicional a sus clientes? ¿Cuál?

……
……
……
……

6. ¿Con qué forma de pago trabaja?

……
……
……
……

7. ¿Cuáles son las actividades que ofrece?

……
……
……
……

8. ¿Cuánto cuesta el servicio que oferta en cada actividad?

……
……
……
……

9. ¿Cuenta con profesionales especializados en la materia?

……
……
……

10. ¿Cuántos trabajadores tiene?

……
……
……
……

11. ¿Cuáles son sus proveedores?

……
……
……
……

12. ¿Cuál es el horario de atención?

……
……
……
……

13. ¿Cuál es la documentación que pide al cliente al momento de adquirir el servicio?

……
……
……
……

14. ¿Quiénes son su competencia?

……
……
……
……

15. ¿Cuál fue la inversión necesaria para poner en marcha la Empresa?

……
……
……
……

ANEXO III: MODELO DE ENTREVISTA A MAESTRO EBANISTA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas"

Señor:

La presente ENTREVISTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas.

Contando con su ayuda deseo pedirle de favor para la contestación de algunas preguntas al respecto.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Entrevistado: _____

1.- ¿Cuáles son las herramientas que utiliza para el arreglo de puertas, ventanas, sillas y mesas?

……
……
……
……

2.- ¿Cuál es el costo por el arreglo de…..?:

Bisagras de una puerta ……..

Chapas y cerraduras ……..

Colocación de picaportes ……..

Laqueadas de puertas ……..

Laqueadas de juegos de comedor ……..

Tapicería de muebles ……..

3.- En la semana cuántos clientes le solicitan su servicio

Uno a dos ☐

Tres a cuatro ☐

Más ☐ ¿Cuántos?_____

4.- ¿Qué tiempo lleva en el mercado?

……
……
……

ANEXO IV: MODELO DE ENTREVISTA A MAESTRO ELECTRICISTA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas"

Señor:

La presente ENTREVISTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas.

Contando con su ayuda deseo pedirle de favor para la contestación de algunas preguntas al respecto.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Entrevistado: _____

1.- ¿Cuáles son las herramientas que utiliza para el arreglo de instalaciones eléctricas?

……
……
……
……
……
……
……
……

2.- ¿Cuál es el costo por el arreglo de…..?:

Cambiar un enchufe ……

Ocultar cables eléctricos ……

Colocar una lámpara de techo …….

Colocar una lámpara en la pared …….

Arreglos eléctricos en general …….

Duchas eléctricas …….

Bobas de agua …….

3.- ¿En la semana cuantos clientes le solicitan su servicio?

Uno a dos ☐

Tres a cuatro ☐

Más ☐ ¿Cuántos?_____

4.- ¿Qué tiempo lleva en el mercado?

……
……
……

ANEXO V: MODELO DE ENTREVISTA A MAESTRO PLOMERO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas"

Señor:

La presente ENTREVISTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas.

Contando con su ayuda deseo pedirle de favor para la contestación de algunas preguntas al respecto.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Entrevistado: _____

1.- ¿Cuáles son las herramientas que utiliza para el arreglo de plomería?

……
……
……
……
……
……
……
……

2.- ¿Cuál es el costo por el arreglo de…..?:

Fugas de agua ……..

Lavamanos obstruidos ……..

Filtraciones o tuberías rotas ……..

Cañerías tapadas ……..

Tuberías mal instaladas ……..
Grifos y duchas con goteras ……..

Purificadores de agua ……..

3.- En la semana cuantos clientes le solicitan su servicio

Uno a dos ☐

Tres a cuatro ☐

Más ☐ ¿Cuántos?_____

4.- ¿Qué tiempo lleva en el mercado?

……
……
……

ANEXO VI: MODELO DE ENTREVISTA A PROFESIONAL JARDINERO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas"

Señor:

La presente ENTREVISTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas.

Contando con su ayuda deseo pedirle de favor para la contestación de algunas preguntas al respecto.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Entrevistado: _____

1.- ¿Cuáles son las herramientas que utiliza para el arreglo de jardinería?

……
……
……
……
……
……
……
……
……

2.- ¿Cuál es el costo por el arreglo de…..?:

Sembrar plantas …….

Abonar plantas …….

Podar plantas …….

Limpieza de jardín …….

3.- En la semana cuantos clientes le solicitan su servicio

Uno a dos ☐

Tres a cuatro ☐

Más ☐ ¿Cuántos?_____

4.- ¿Qué tiempo lleva en el mercado?

……
……
……

ANEXO VII: MODELO DE ENTREVISTA A PROFESIONAL PINTOR

Pontificia Universidad Católica del Ecuador "Sede Esmeraldas"

Señor:

La presente ENTREVISTA es de gran importancia en la ejecución del proyecto, que tiene como finalidad determinar la factibilidad de la implementación de una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento para hogares en la ciudad de Esmeraldas.

Contando con su ayuda deseo pedirle de favor para la contestación de algunas preguntas al respecto.

Lugar: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de culminación: _____

Entrevistado: _____

1.- ¿Cuáles son las herramientas que utiliza para pintar una casa?

……
……
……
……
……
……
……
……
……

2.- ¿Cuál es el costo por el arreglo de…..?:

Pintar interiores:

Sala ……..

Habitaciones ……..

Cocinas ……..

Corregir fallas en las paredes ……..

Pintar exteriores:

Fachada principal ……..

Fachada posterior ……..

Los costados ……..

Corregir fallas en las paredes ……..

3.- ¿En la semana cuantos clientes le solicitan su servicio?

Uno a dos ☐

Tres a cuatro ☐

Más ☐ ¿Cuántos?_____

4.- ¿Qué tiempo lleva en el mercado?

……
……
……

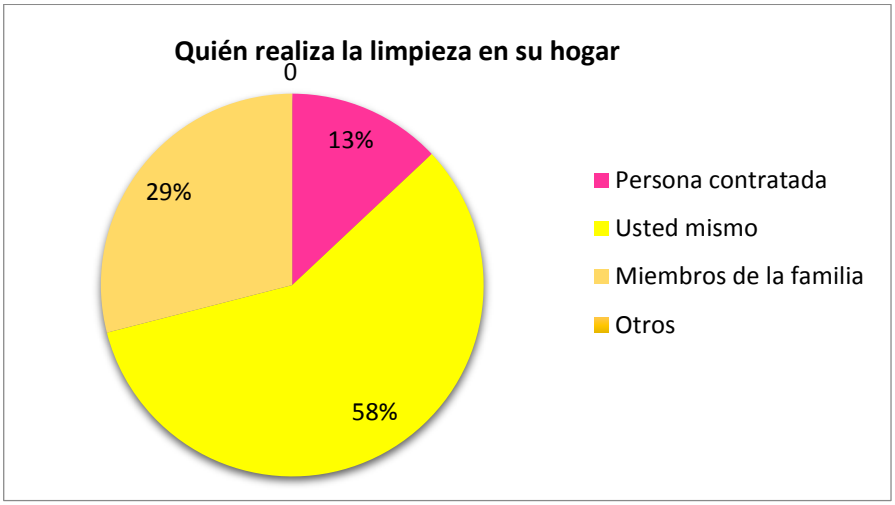
ANEXO VIII: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

1.- ¿Quién realiza la limpieza en su hogar?

CUADRO #1

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Persona contratada	48	13%
Usted mismo	214	58%
Miembros de la familia	107	29%
Otros	0	0
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 1



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

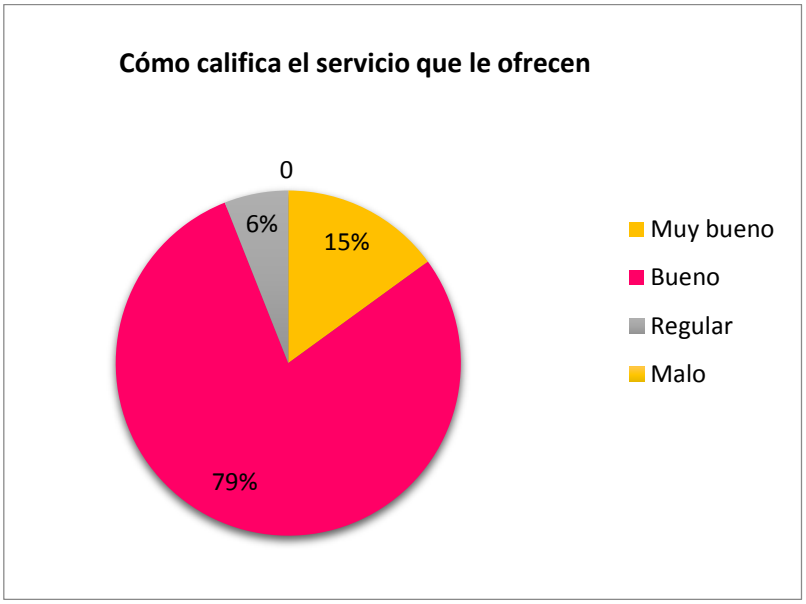
En su mayoría quienes realizan la limpieza en sus hogares son las mismas personas inmersas en el mercado laboral, esto refleja que en la ciudad de Esmeraldas muchas viviendas han tenido que prescindir de la contratación de personal para servicios domésticos debido a las nuevas leyes establecidas.

2. ¿Cómo califica el servicio que le ofrecen?

CUADRO # 2

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Muy bueno	7	15%
Bueno	38	79%
Regular	3	6%
Malo	0	0
Total	**48**	**100%**

GRÁFICO # 2



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

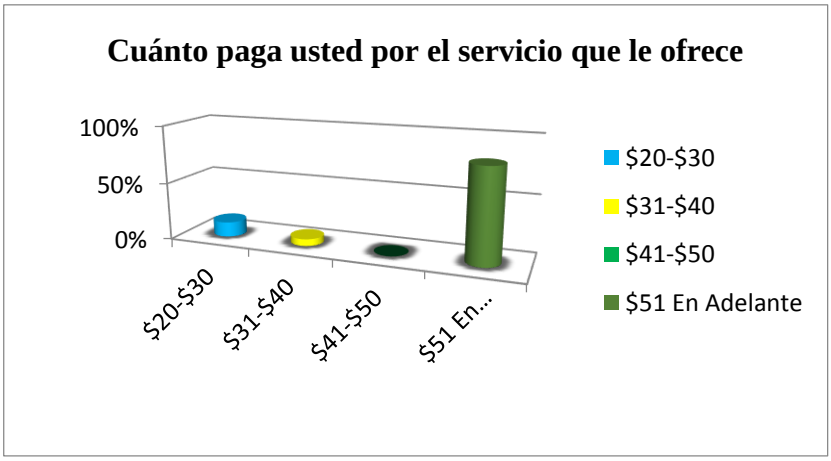
Al estar en conexión esta pregunta con la anterior referente a que la limpieza del hogar la realiza una persona contratada la mayoría de las personas mencionaron que el servicio que le ofrece es bueno, debido a que muchas de ellas no quedan del todo satisfechas.

3. ¿Cuánto paga usted por el servicio que le ofrece?

CUADRO # 3

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
$20-$30	6	13%
$31-$40	3	6%
$41-$50	0	0
$51 En Adelante	39	81%
Total	**48**	**100%**

GRÁFICO # 3



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

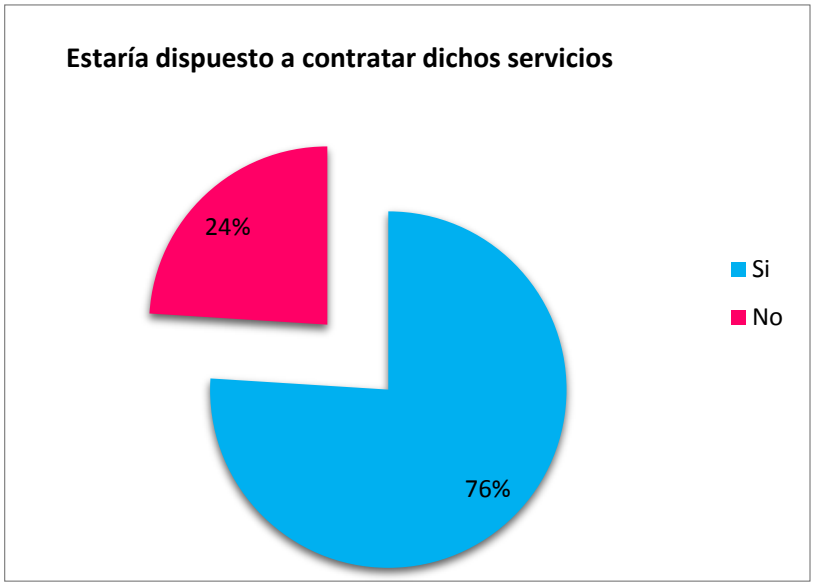
La mayoría de estas jefas de hogar supo mencionar que por el servicio que le ofrecen pagan de $51 en adelante mensualmente, considerando que por 2 días a la semana diario pagan $20.

4. ¿Estaría dispuesto a contratar dichos servicios?

CUADRO # 4

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Si	281	76%
No	88	24%
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 4



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

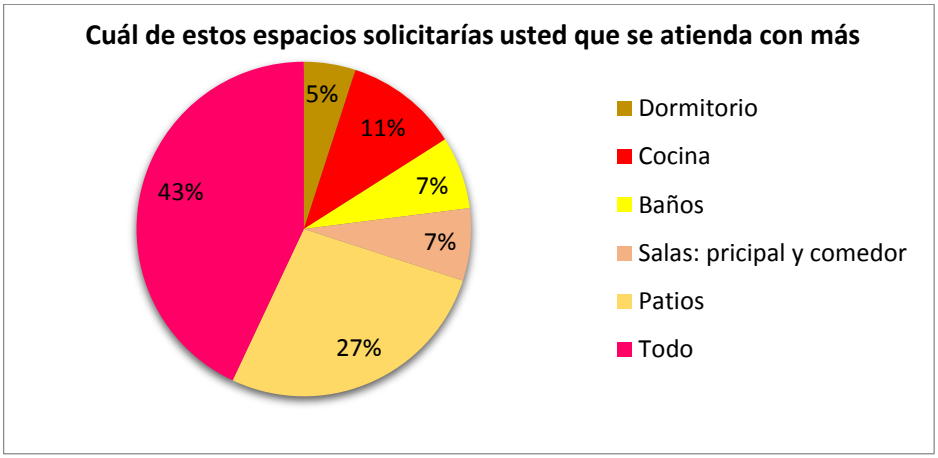
En su totalidad la mayoría de estas mujeres inmersas en el ámbito laboral estarían dispuestas a contratar dichos servicios, debido al tiempo que les hace falta para dedicarse a ciertos quehaceres domésticos.

5.- ¿Cuál de estos espacios solicitarías usted que se atienda con más frecuencia?

CUADRO # 5

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Dormitorio	15	5%
Cocina	30	11%
Baños	20	7%
Salas: principal y comedor	20	7%
Patios	76	27%
Todo	120	43%
Total	**281**	**100%**

GRÁFICO # 5



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

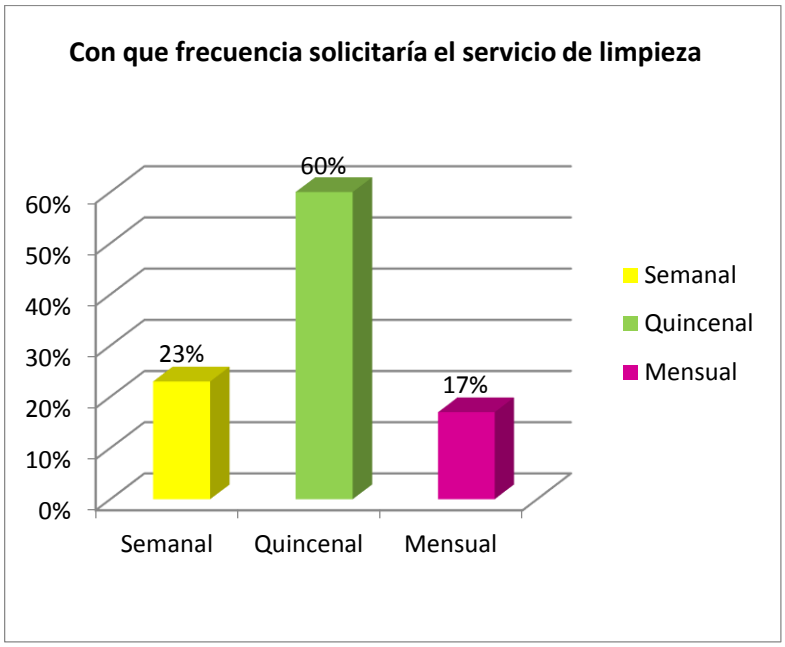
La mayoría de estas mujeres optaron que los espacios que solicitarían que se atienda con más frecuencia serian todos,debido a que les resultaría más económico a que solo contratar el servicio por dichas partes del hogar que sean atendidas.

6.- ¿Con que frecuencia solicitaría el servicio de limpieza?

CUADRO # 6

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Semanal	66	23%
Quincenal	168	60%
Mensual	47	17%
Total	**281**	**100%**

GRÁFICO # 6



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

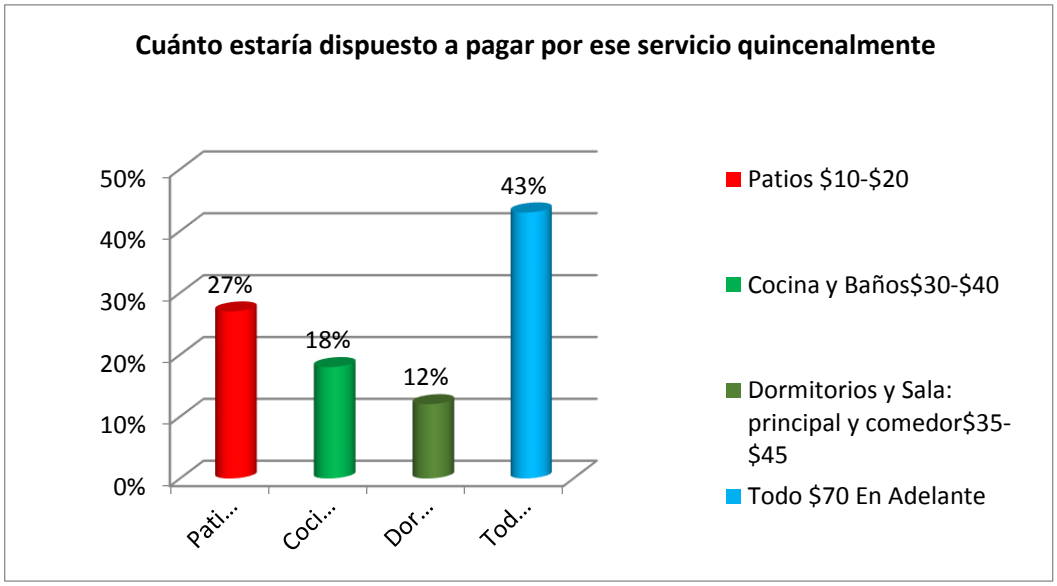
Se pudo conocer que en su mayoría estas mujeres inmersas en el ámbito laboral solicitarían el servicio quincenalmente.

7.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por ese servicio quincenalmente?

CUADRO # 7

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Patios $10-$20	76	27%
Cocina y Baños$30-$40	50	18%
Dormitorios y Sala: principal y comedor$35-$45	35	12%
Todo $70 En Adelante	120	43%
Total	**281**	**100%**

GRÁFICO # 7



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

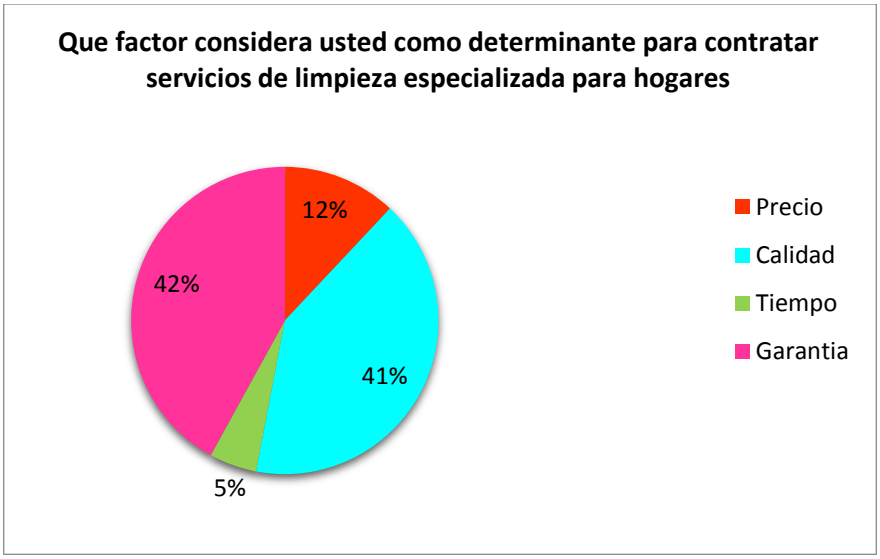
La mayoría de mujeres un 43% eligieron que por el servicio que se les ofrecería estarían dispuestas a pagar por todo de $70 en adelante, debido a que el tiempo no les es suficiente para dedicarse a dicho trabajo.

8.- ¿Que factor considera usted como determinante para contratar servicios de limpieza especializada para hogares?

CUADRO # 8

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Precio	45	12%
Calidad	150	41%
Tiempo	19	5%
Garantía	155	42%
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 8



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

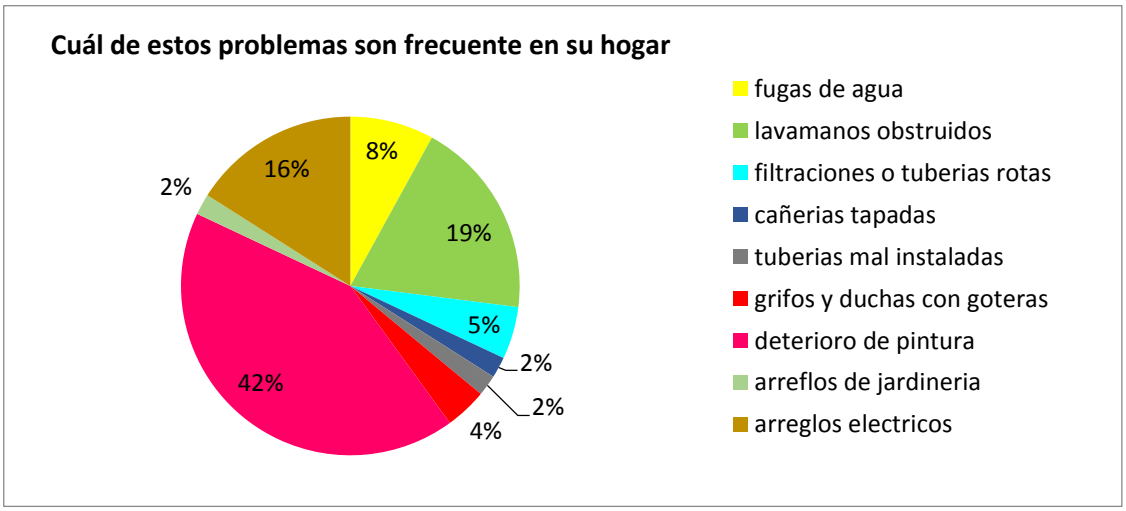
Los factores más importantes que considerarían estas mujeres al momento de contratar servicios de limpieza y mantenimiento en su mayoría optaron por la calidad y la garantía que esta empresa les brinde.

9.- ¿Cuál de estos problemas son frecuente en su hogar?

CUADRO # 9

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Fugas de agua	34	8%
Lavamanos obstruidos	85	19%
Filtraciones o tuberías rotas	21	5%
Cañerías tapadas	9	2%
Tuberías mal instaladas	12	2%
Grifos y duchas con goteras	16	4%
Deterioro de pintura	185	42%
Arreglos de jardinería	10	2%
Arreglos eléctricos	69	16%
Total	**441**	**100%**

GRÁFICO # 9



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

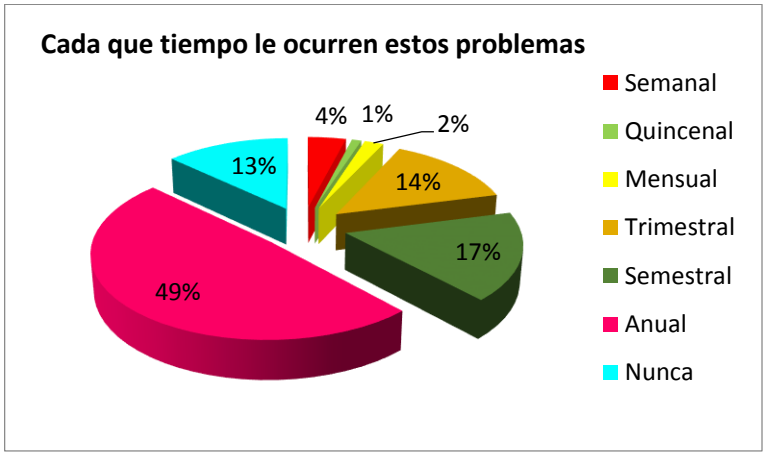
En su totalidad la mayoría de mujeres con un 42% y 19% mencionaron que sus problemas más frecuentes son el deterioro de pintura y lavamanos obstruidos, debido a la humedad por las lluvias y desechos alimenticios, ocasionando de esta manera los problemas antes mencionados en el hogar.

10.- ¿Cada que tiempo le ocurren estos problemas?

CUADRO # 10

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Semanal	15	4%
Quincenal	5	1%
Mensual	6	2%
Trimestral	52	14%
Semestral	62	17%
Anual	182	49%
Nunca	47	13%
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 10



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

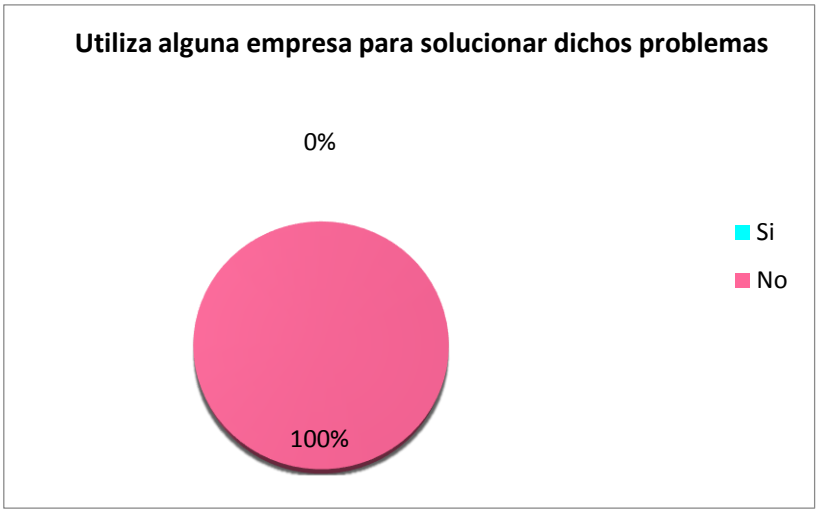
Al estar esta pregunta en conexión con la anterior podemos conocer que en la mayoría de los hogares ocurren estos problemas anualmente.

11.- ¿Utiliza alguna empresa para solucionar dichos problemas?

CUADRO # 11

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Si	3	0%
No	366	100%
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 11



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

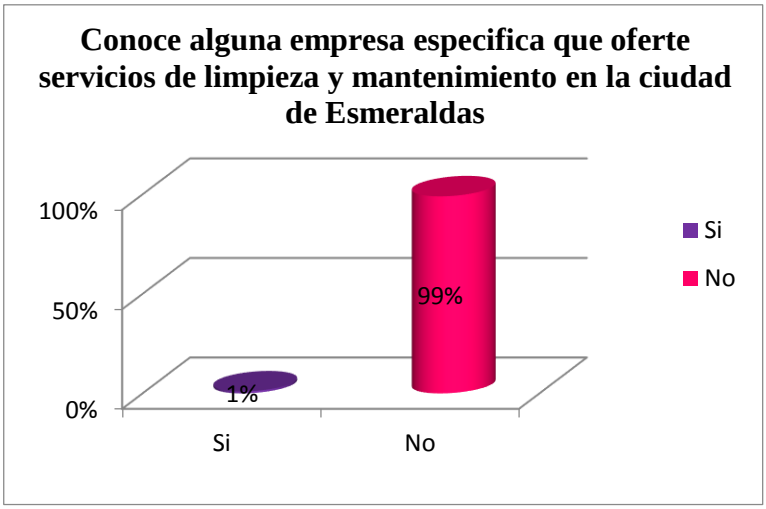
Se pudo conocer que en la mayoría estos hogares no utilizan una empresa para solucionar dichos problemas, más que ellos mismos.

12.- ¿Conoce alguna empresa especifica que oferte servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Esmeraldas?

CUADRO # 12

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Si	5	1%
No	364	99%
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 12



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

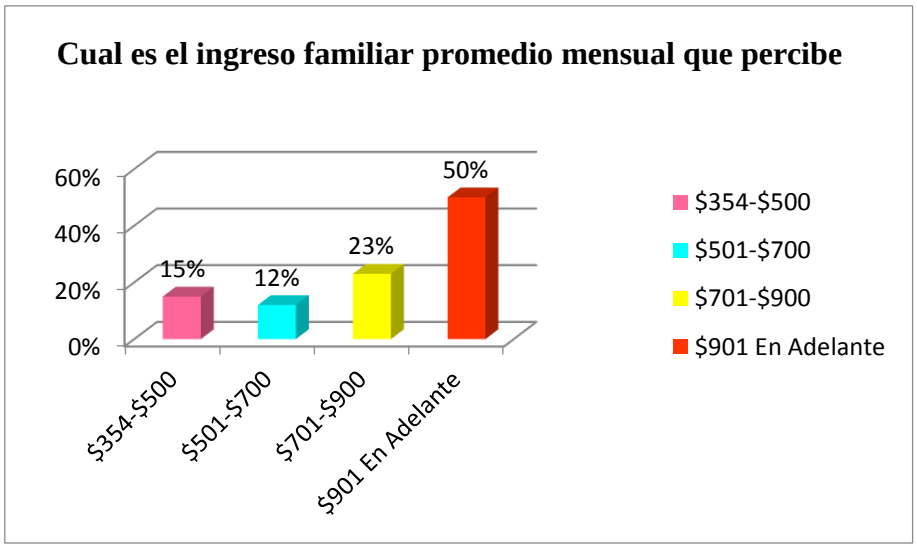
Se pudo notar que en su mayoría estas jefas de hogar desconocen de la existencia de una empresa que se dedica a estos servicios dentro de la ciudad de Esmeraldas.

13.- ¿Cuál es el ingreso familiar promedio mensual que percibe?

CUADRO # 13

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
$354-$500	55	15%
$501-$700	45	12%
$701-$900	85	23%
$901 En Adelante	184	50%
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 13



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

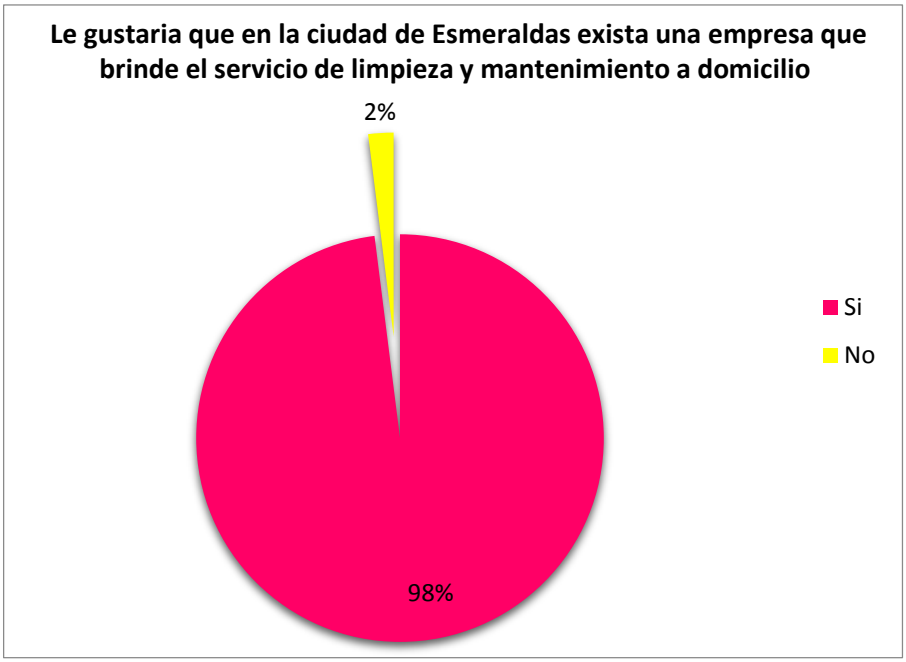
El ingreso de estas familias en su mayoría es más del sueldo básico, lo cual les permite abastecer con todos sus gastos y por ende optar por adquirir de nuestros servicios.

14.- ¿Le gustaría que en la ciudad de Esmeraldas exista una empresa que brinde el servicio de limpieza y mantenimiento a domicilio?

CUADRO # 14

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Si	361	98%
No	8	2%
Total	**369**	**100%**

GRÁFICO # 14



Elaborado por: Gabriela Roa Alcívar
Fuente: Encuesta

Análisis:

En su mayoría estas jefas de hogar siendo ellas mujeres inmersas en el ámbito laboral, si les gustaría que la ciudad de Esmeraldas cuente con una empresa dedicada a brindar solución a la ciudadanía esmeraldeña.

ANEXO IX: RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

PREGUNTAS / PROFESIONALES	HERRAMIENTAS QUE UTILIZA PARA EL ARREGLO DE….	CUAL ES EL COSTO POR EL ARREGLO DE…….		EN LA SEMANA CUANTOS CLIENTES LE SOLICITAN SUS ERVICIO	QUE TIEMPO LLEVA EN EL MERCADO
EBANISTA	*Canteadora *Circulares *Cierra cinta *Pulidoras *Destornillador *Martillo	*Bisagra de una puerta.	$20	1-2	30 años
		*****Chapas, cerraduras y colocación de picaporte.	$15		
		*Laqueada de puertas.	$100		
		*Laqueada de juego de comedor.	$250		
		*Tapicería de muebles.	$700		
ELECTRICISTA	*****Multímetro *Comprobador de voltaje *Playo *Cortadora *Taype	*Cambiar un enchufe	$7	5	20 Años
		*Ocultar cables eléctricos.	$5 metro		
		*Colocar una lámpara de techo	$15		
		*Colocar una lámpara en la pared	$10		

	*Destornilladores *Cables	*Arreglos eléctricos en general.	$350		
		*****Duchas eléctricas.	$25		
		*****Bombas de agua.	$50		
PINTOR	*Rodillo *Brocha *Liana *Lijas *Escalera	**Pintar interiores:**		1-2	5 Años
		*Sala	$100		
		*Habitaciones	$80		
		*Cocinas	$50		
		*Corregir fallas en las paredes	$50		
		Pintar exteriores:			
		*Fachada principal	$100		
		*Fachada posterior	$100		
		*Los costados	$80		
		*Corregir fallas en las paredes	$80		
PLOMERO	*Combo *Cincel *Punta *Tarraja *Llave de tubo *Llave de pico *Amoladora	*Fugas de agua.	$30-50	3-4	30 Años
		*Lavamanos obstruidos	$15		
		*Filtraciones o tuberías rotas	$150-200 de lozas $30-50 dependiendo de la dificultad		
		*Cañerías tapadas	$10-20		

		*Tuberías mal instaladas	$15 por puntos		
		*Grifos y duchas con goteras	$15		
		*Purificadores de agua	$50		
JARDINERO	*****Tijeras *Pala *Rastrillo	*Sembrar plantas	$5 por docena	3-4 viernes, sábado y domingo	8 Años
		*Abonar plantas	$12 la docena y si le da el abono		
		*Podar plantas	$10		
		*Limpieza de jardín	$50		

Haciendo una comparación de los diferentes profesionales se puede notar que el servicio que más requiere la ciudadanía es el de pintura y plomería por lo que esto da una perspectiva de la demanda que tendría la empresa.

Entrevista a House Clearns

La empresa House Clearns lleva 10 años en funcionamiento gracias a la publicidad más que nada,siendo esta por el periódico la que le dio buenos resultados, también las referencias de clientes a clientes.Para la puesta en marcha inicio de a poco con $5000 y con el tiempo ha ido aumentando con lo que han trabajado.

En un principio empezó de forma empírica iniciando con el RUC en el SRI y afiliándose a la cámara de comercio, con el paso del tiempo fueron obteniendo los demás permisos del ministerio de relaciones laborales, la cámara de comercio, compras públicas permisos que le ayudaron a participar también en licitaciones en empresas publica y privadas.

La eventualidad con la que los clientes solicitan el servicioen semanas buenas es de unos 2 trabajos por días osea 10 cliente en la semana y cuando menos clientes tienen a la semana son 4, cuentan con servicios adicionales como la aspiración de almohadas y abrillantado del piso totalmente gratis, la forma de pago con la que trabajan es en efectivo.

Entre los servicios que ofrece son lavado de muebles de $28 a $40 dependiendo del lugar y del modelo, colchones por plazas de $18 a $20, alfombras $m^2$$3,50, lavado de cortinas m^2 $2,50 y limpieza general en domicilios $60 y en las instituciones la limpieza general en las oficinas

La empresa House Clearns está conformada por el gerente que es Lic. en hotelería y turismo y su asistente Ingeniera comercial el personal que contratan no tiene un título profesional pero es capacitado por ellos mismos, cuentan con 4 empleados fijos.

Para realizar el trabajo solicitan a sus proveedores como el Gran Aki productos de limpieza al por mayor, importadora córdoba en Guayaquil que les provee material detergente para lavados de muebles.

Su horario de atención es de lunes a sábado a partir de las 8am no tienen hora de salida dependen de la hora que terminen su trabajo. Cuando el cliente solicita el servicio deja sus datos personales como nombre, teléfono, dirección exacta y quien va a estar en el domicilio.

El mercado en el cual la empresa House Clearns compite se encuentra la empresa Reytense dedican a trabajos en refinería, Bodeguita ella si es competencia en trabajo de

empresa de instituciones para licitaciones pero en lavado de muebles no conoce competencia alguna.

ANEXO X: NOMINA DE PAGO DE APARTIR DE SEGUNDO AÑO

PRESUPUESTO DE REMUNERACIÓN PARA EL SEGUNDO AÑO											
CANTIDAD	**FUNCION**	**REMUNERACIÓN UNIFICADA TABLA SECT.**	**HORAS EXTRAS**	**TOTAL**	**APORTE PATRONAL**	**10º TERCERO**	**10º CUARTO**	**VACACIONES**	**TOTAL BENEFICIOS SOCIALES**	**TOTAL MENSUAL**	**TOTAL ANUAL**
1	Administrador-Supervisor	550,00	18,33	**568,33**	69,05	47,36	29,50	23,68	169,59	**737,93**	**8855,13**
1	Secretaria	380,00	12,67	**392,67**	47,71	32,72	29,50	16,36	126,29	**518,96**	**6227,51**
2	Operarios	370,00	12,33	**764,67**	92,91	63,72	59,00	31,86	247,49	**1012,16**	**12145,88**
	TOTAL	**1300,00**	**43,33**	**1725,67**	**209,67**	**143,81**	**118,00**	**71,90**	**543,38**	**2269,04**	**27228,52**

ANEXO XI: DEPRECIACIONES

TABLA DE DEPRECIACION ANUAL			
NOMBRE DEL ACTIVO		EQUIPO DE COMPUTACION	
COSTO		1.301,67	
VIDA UTIL		3	AÑOS
VALOR RESIDUAL		10%	130,17
DEPRECIACION ANUAL			390,50
V.U.	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EL LIBROS
0			$ 1.301,67
1	$ 390,50	$ 390,50	$ 911,17
2	$ 390,50	$ 781,00	$ 520,67
3	$ 390,50	$ 1.171,50	$ 130,17
	$ 1.171,50		

TABLA DE DEPRECIACION ANUAL			
NOMBRE DEL ACTIVO		MUEBLES Y ENSERES	
COSTO		1.892,50	
VIDA UTIL		10	AÑOS
VALOR RESIDUAL		10%	189,25
DEPRECIACION ANUAL			170,33
V.U.	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EL LIBROS
0			$ 1.892,50
1	$ 170,33	$ 170,33	$ 1.722,18
2	$ 170,33	$ 340,65	$ 1.551,85
3	$ 170,33	$ 510,98	$ 1.381,53
4	$ 170,33	$ 681,30	$ 1.211,20
5	$ 170,33	$ 851,63	$ 1.040,88
6	$ 170,33	$ 1.021,95	$ 870,55
7	$ 170,33	$ 1.192,28	$ 700,23
8	$ 170,33	$ 1.362,60	$ 529,90
9	$ 170,33	$ 1.532,93	$ 359,58
10	$ 170,33	$ 1.703,25	$ 189,25
	$ 1.703,25		

TABLA DE DEPRECIACION ANUAL			
NOMBRE DEL ACTIVO		EQUIPOS DE OFICINA	
COSTO		471,93	
VIDA UTIL		10	AÑOS
VALOR RESIDUAL		10%	47,19
DEPRECIACION ANUAL			42,47
V.U.	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EL LIBROS
0			$ 471,93
1	$ 42,47	$ 42,47	$ 429,46
2	$ 42,47	$ 84,95	$ 386,98
3	$ 42,47	$ 127,42	$ 344,51
4	$ 42,47	$ 169,89	$ 302,04
5	$ 42,47	$ 212,37	$ 259,56
6	$ 42,47	$ 254,84	$ 217,09
7	$ 42,47	$ 297,32	$ 174,61
8	$ 42,47	$ 339,79	$ 132,14
9	$ 42,47	$ 382,26	$ 89,67
10	$ 42,47	$ 424,74	$ 47,19
	$424,74		

TABLA DE DEPRECIACION ANUAL			
NOMBRE DEL ACTIVO		MAQUINARIA Y EQUIPO	
COSTO		1.877,00	
VIDA UTIL		10	AÑOS
VALOR RESIDUAL		10%	187,70
DEPRECIACION ANUAL			168,93
V.U.	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EL LIBROS
0			$ 1.877,00
1	$ 168,93	$ 168,93	$ 1.708,07
2	$ 168,93	$ 337,86	$ 1.539,14
3	$ 168,93	$ 506,79	$ 1.370,21
4	$ 168,93	$ 675,72	$ 1.201,28
5	$ 168,93	$ 844,65	$ 1.032,35
6	$ 168,93	$ 1.013,58	$ 863,42
7	$ 168,93	$ 1.182,51	$ 694,49
8	$ 168,93	$ 1.351,44	$ 525,56
9	$ 168,93	$ 1.520,37	$ 356,63
10	$ 168,93	$ 1.689,30	$ 187,70
	$ 1.689,30		

TABLA DE DEPRECIACION ANUAL			
NOMBRE DEL ACTIVO		VEHICULO	
COSTO		$ 8.500,00	
VIDA UTIL		5	AÑOS
VALOR RESIDUAL		10%	850,00
DEPRECIACION ANUAL			1.530,00
V.U.	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EL LIBROS
0			$ 8.500,00
1	$ 1.530,00	$ 1.530,00	$ 6.970,00
2	$ 1.530,00	$ 3.060,00	$ 5.440,00
3	$ 1.530,00	$ 4.590,00	$ 3.910,00
4	$ 1.530,00	$ 6.120,00	$ 2.380,00
5	$ 1.530,00	$ 7.650,00	$ 850,00
	$ 7.650,00		

ANEXO XII: PRESUPUESTO DE COSTOS Y GASTOS

PRESUPUESTO DE COSTOS		
DESCRIPCION	Mensual	Anual
Sueldos M.O.D	$ 731,60	$ 8.779,20
Materia prima	$ 482,81	$ 5.793,72
CIF	$ 14,08	$ 168,93
Total Costos del Servicio	**$1.228,49**	**$ 14.741,85**

PRESUPUESTO DE GASTOS		
DESCRIPCION	Mensual	Anual
Sueldos	$ 882,47	$ 10.589,60
Publicidad	$ 31,92	$ 383,04
Intereses bancarios	$ 247,20	$ 2.966,37
Suministros de Limpieza	$ 35,10	$ 421,20
Utensilios de Limpieza	$ 113,66	$ 1.363,92
Suministros de Oficina	$ 23,77	$ 285,24
Combustible	$ 123,20	$ 1.478,40
Servicios Básicos	$ 71,46	$ 857,52
Depreciación de Activos Fijos	$ 191,85	$ 2.302,23
Aporte IESS patronal	$ 196,11	$ 2.353,31
Horas Extras	$ 40,27	$ 483,20
Décimo Tercer Sueldo	$ 134,51	$ 1.614,07
Décimo Cuarto Sueldo	$ 118,00	$ 1.416,00
Vacaciones	$ 67,25	$ 807,03
Fondo de reserva	$ 143,81	$ 1.725,67
Mantenimiento	$ 26,67	$ 320,00

Gasto de Arriendo	$ 280,00	$ 3.360,00
Equipamiento del personal	$ 9,67	$ 116,00
Gastos de Constitución	$ 12,33	$ 148,00
TOTAL	**$ 2.749,23**	**$ 32.990,79**

ANEXO XIII: TABLA DE AMORTIZACIÓN

METODO		CUOTA FIJA		12
CAPITAL	$ 10.345,13	PAGO CADA	1	MESES
TASA DE INTERES ANUAL		15,20%	PERIODOS	60
PLAZO		5	AÑOS	
PAGOS ANUALES		12		
INTERES	1,27%	PAGO PERIODICO		247,20

PERIODO	PAGO PERIODICO	INTERESS PAGADOS	CAPITAL PAGADO	SALDO INSOLUTO
0				10.345,13
1	247,20	131,04	116,16	10.228,97
2	247,20	129,57	117,63	10.111,34
3	247,20	128,08	119,12	9.992,22
4	247,20	126,57	120,63	9.871,59
5	247,20	125,04	122,16	9.749,43
6	247,20	123,49	123,70	9.625,73
7	247,20	121,93	125,27	9.500,46
8	247,20	120,34	126,86	9.373,60
9	247,20	118,73	128,47	9.245,13
10	247,20	117,11	130,09	9.115,04
11	247,20	115,46	131,74	8.983,30
12	247,20	113,79	133,41	8.849,89
TOTAL	2.966,37	1.471,13	1.495,24	
13	247,20	112,10	135,10	8.714,79
14	247,20	110,39	136,81	8.577,98
15	247,20	110,39	136,81	8.441,17
16	247,20	108,65	138,55	8.302,63
17	247,20	106,92	140,28	8.162,35
18	247,20	105,17	142,03	8.020,32
19	247,20	103,39	143,81	7.876,51
20	247,20	101,59	145,61	7.730,90
21	247,20	99,77	147,43	7.583,47
22	247,20	97,92	149,28	7.434,20
23	247,20	96,06	151,14	7.283,06
24	247,20	94,17	153,03	7.130,02
TOTAL	2.966,38	1.246,51	1.719,87	

25	247,20	90,31	156,89	6.973,14
26	247,20	88,33	158,87	6.814,26
27	247,20	88,33	158,87	6.655,39
28	247,20	86,31	160,89	6.494,50
29	247,20	84,30	162,90	6.331,61
30	247,20	82,26	164,94	6.166,67
31	247,20	80,20	167,00	5.999,67
32	247,20	78,11	169,09	5.830,58
33	247,20	76,00	171,20	5.659,38
34	247,20	73,85	173,35	5.486,03
35	247,20	71,69	175,51	5.310,52
36	247,20	69,49	177,71	5.132,81
TOTAL	**2.966,40**	**969,18**	**1.997,22**	
37	247,20	65,02	182,18	4.950,62
38	247,20	62,71	184,49	4.766,13
39	247,20	62,71	184,49	4.581,64
40	247,20	60,37	186,83	4.394,81
41	247,20	58,03	189,17	4.205,64
42	247,20	55,67	191,53	4.014,11
43	247,20	53,27	193,93	3.820,18
44	247,20	50,85	196,35	3.623,83
45	247,20	48,39	198,81	3.425,02
46	247,20	45,90	201,30	3.223,72
47	247,20	43,38	203,82	3.019,90
48	247,20	40,83	206,37	2.813,53
TOTAL	**2.966,40**	**647,13**	**2.319,27**	
49	247,20	35,64	211,56	2.601,97
50	247,20	32,96	214,24	2.387,73
51	247,20	32,96	214,24	2.173,49
52	247,20	30,24	216,96	1.956,53
53	247,20	27,53	219,67	1.736,86
54	247,20	24,78	222,42	1.514,45
55	247,20	22,00	225,20	1.289,25
56	247,20	19,18	228,02	1.061,23
57	247,20	16,33	230,87	830,36
58	247,20	13,44	233,76	596,60
59	247,20	10,52	236,68	359,92
60	247,20	7,56	239,64	120,28
TOTAL	**2.966,40**	**273,14**	**2.693,26**	

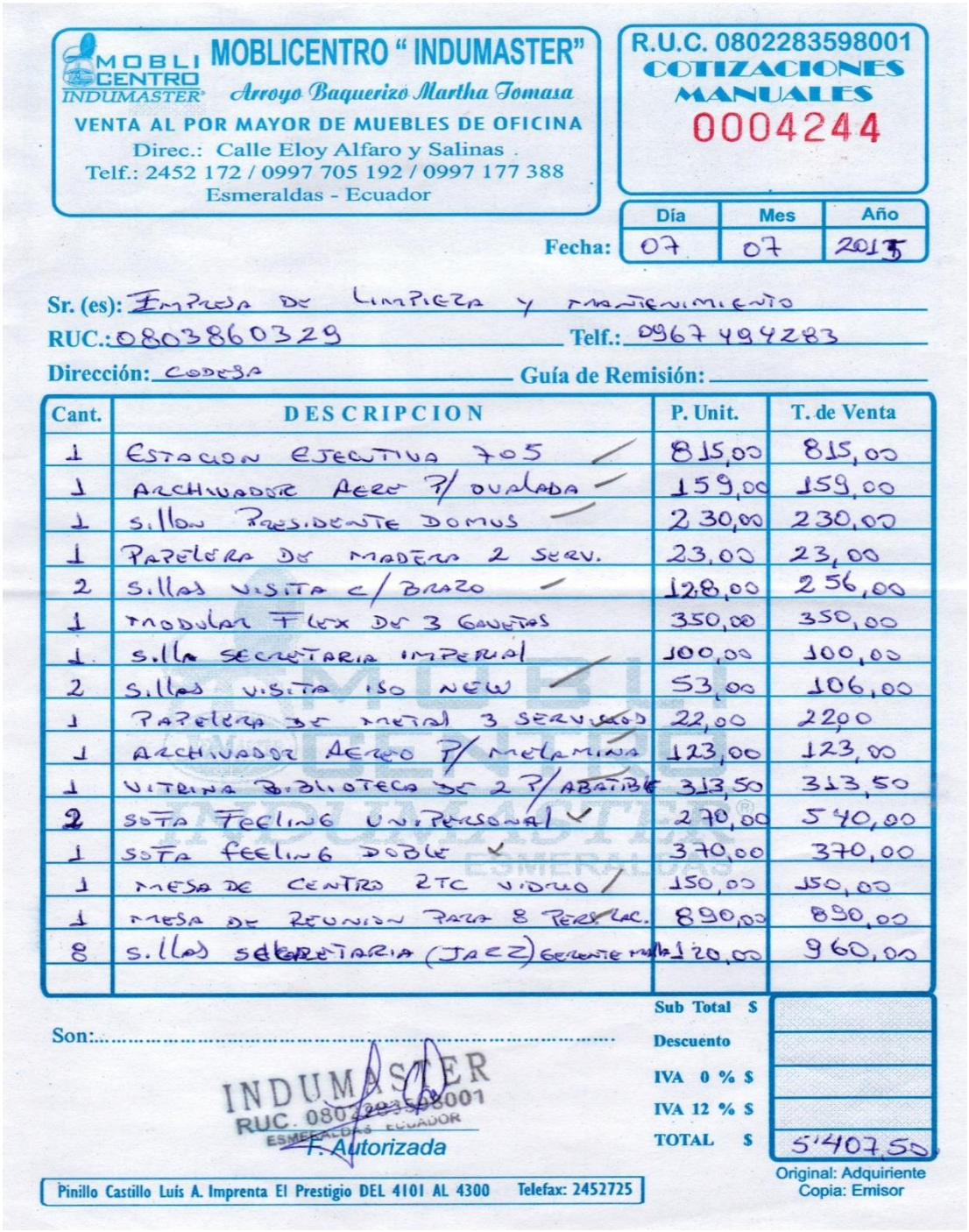
ANEXO XIV: RESUMEN DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES

DESCRIPCION	MENSUALES		TOTAL MENSUAL	ANUALES		TOTAL ANUAL
	FIJOS	VARIABLES		FIJOS	VARIABLES	
Sueldos	882,47		882,47	10.589,60		10.589,60
Publicidad	31,92		31,92	383,04		383,04
Intereses bancarios	247,20		247,20	2.966,37		2.966,37
Suministros de Limpieza	35,10		35,10	421,20		421,20
Utensilios de Limpieza	113,66		113,66	1.363,92		1.363,92
Suministros de Oficina	23,77		23,77	285,24		285,24
Depreciación de Activos Fijos	191,85		191,85	2.302,23		2.302,23
Aporte IESS patronal	196,11		196,11	2.353,31		2.353,31
Décimo Tercer Sueldo	134,51		134,51	1.614,07		1.614,07
Décimo Cuarto Sueldo	118,00		118,00	1.416,00		1.416,00
Servicios Básicos	71,46		71,46	857,52		857,52
Vacaciones	67,25		67,25	807,03		807,03
Gastos de Constitución	12,33		12,33	148,00		148,00
Mantenimiento	26,67		26,67	320,00		320,00
Equipamiento del personal	9,67		9,67	116,00		116,00
Gasto de Arriendo	280,00		280,00	3.360,00		3.360,00
Sueldos M.O.D		731,60	731,60		8.779,20	8.779,20
Suministro de menaje		482,81	482,81		5.793,72	5.793,72
TOTAL	**2.441,96**	**1.214,41**	**3.656,37**	**29.303,53**	**14.572,92**	**43.876,45**

ANEXO XV: PRONOSTICO DE COMPRAS Y VENTAS

PRONOSTICO DE COMPRAS Y VENTAS					
VENTAS MENSUALES PROMEDIO		4.620,00	INCREM. COSTOS Y GASTOS		4,11%
			INCREMENTO DE LAS VENTAS		3,60%
AÑOS	VENTAS VALOR	COSTOS VALOR	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	GASTOS OPERACIONALES	UTILIDAD NETA OPERACIONAL
1	$ 55.440,00	14.741,85	40.698,15	32.990,79	7.707,36
2	$ 57.435,84	15.347,74	42.088,10	34.346,71	7.741,39
3	$ 59.503,53	15.978,53	43.525,00	35.758,36	7.766,63
4	$ 61.645,66	16.635,25	45.010,41	37.228,03	7.782,37
5	$ 63.864,90	17.318,96	46.545,94	38.758,11	7.787,84
6	$ 66.164,04	18.030,77	48.133,27	40.351,06	7.782,21
7	$ 68.545,94	18.771,83	49.774,11	42.009,49	7.764,62
8	$ 71.013,60	19.543,35	51.470,24	43.736,08	7.734,16
9	$ 73.570,09	20.346,59	53.223,50	45.533,64	7.689,86
10	$ 76.218,61	21.182,83	55.035,78	47.405,07	7.630,71
TOTAL	653.402,20	177.897,70	475.504,50	398.117,35	77.387,14

ANEXO XI: PROFORMAS



MOBLI CENTRO INDUMASTER

MOBLICENTRO " INDUMASTER"

Arroyo Baquerizo Martha Tomasa

VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES DE OFICINA

Direc.: Calle Eloy Alfaro y Salinas

Telf.: 2452 172 / 0997 705 192 / 0997 177 388

Esmeraldas - Ecuador

R.U.C. 0802283598001

COTIZACIONES MANUALES

0004244

Fecha:	Día	Mes	Año
	07	07	2015

Sr. (es): EMPRESA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

RUC.: 0803860329 Telf.: 0967 494283

Dirección: CODESA Guía de Remisión:

Cant.	DESCRIPCION	P. Unit.	T. de Venta
1	ESTACION EJECUTIVA 705	815,00	815,00
1	ARCHIVADOR AEREO P/ OVALADA	159,00	159,00
1	SILLON PRESIDENTE DOMUS	230,00	230,00
1	PAPELERA DE MADERA 2 SERV.	23,00	23,00
2	SILLAS VISITA C/ BRAZO	128,00	256,00
1	MODULAR FLEX DE 3 GAVETAS	350,00	350,00
1	SILLA SECRETARIA IMPERIAL	100,00	100,00
2	SILLAS VISITA ISO NEW	53,00	106,00
1	PAPELERA DE METAL 3 SERVICIOS	22,00	22,00
1	ARCHIVADOR AEREO P/ MELAMINA	123,00	123,00
1	VITRINA BIBLIOTECA DE 2 P/ ABATIBLE	313,50	313,50
2	SOFA FEELING UNIPERSONAL	270,00	540,00
1	SOFA FEELING DOBLE	370,00	370,00
1	MESA DE CENTRO RTC VIDRIO	150,00	150,00
1	MESA DE REUNION PARA 8 PERS. LAC.	890,00	890,00
8	SILLAS SECRETARIA (JAEZ) GERENTE MAT	120,00	960,00

Son:.....

Sub Total $	
Descuento	
IVA 0 % $	
IVA 12 % $	
TOTAL $	5'407,50

INDUMASTER RUC. 080[illegible]8001 ESMERALDAS ECUADOR

F. Autorizada

Original: Adquiriente
Copia: Emisor

Pinillo Castillo Luis A. Imprenta El Prestigio DEL 4101 AL 4300 Telefax: 2452725

COMERCIAL KYW S.A

AUTOIMPRESORES AUTORIZACION S.R.I. 1116449266 DEL 23/FEB/2015
CONTRIBUYENTE ESPECIAL- RESOL. SRI. 5368

AGENCIA 18 (ESMERALDAS)
RUC : 1790041220001
TELF : 710658
CIUDAD: ESMERALDAS

PROFORMA No. 286567
DOCUMENTO SIN VALOR COMERCIAL

FECHA DE EMISION: 2015/07/07 Pag.: 1
VALIDO HASTA : 2015/07/25

RUC : 803860329001 Cod. Cliente: 888885 0
Sr.(s) : GABRIELA ROA ALCIVAR
DIRECCION CODESA
TELEFONO: 0967494283
VENDEDOR: LUIS ARAUJO

MATERIAL DE LIMPIEZA

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	PREC.UNIT	TOTAL
80845	SECADOR MANOS BLANCO AUTOMATICO 1800W	2	62,160714	124,32
116289	DISPENSADOR PAPEL HIGIENICO JUMBO	2	24,758929	49,52
163724	DESTAPADOR DE CANERIAS EXTRA LARGO	8	9,964286	79,71
205168	FUNDA P/ASPIRADORA NANI - NANO	10	6,964286	69,64
235997	P.H BIOSOLUTION JUMBO 2H 250 MTS. X 1	10	2,857143	28,57
259063	JABON ANTIBACTERIAL 500ML GENERACION VERD	4	2,473214	9,89
392774	ELIMINADOR DE SARRO REPUESTO 500ML	5	2,133929	10,67
394661	AMBIENTAL AEROSOL VAINILLA GLADE	10	2,982143	29,82
406333	CAFETERA ELECTRICA P/12 TAZAS	1	24,598214	24,60
417637	LAVADORA A VAPOR REP/417629	2	172,642857	345,29
430056	MANGO MADERA ROSCA PLASTICA P/ESCOBAS	10	0,687500	6,88
430498	RECOGEDOR DE BASURA C/TUBO PLASTIFICADO	10	1,482143	14,82
431109	SHAMPOO ALFOMBRA CARPET-FOAM GALON	5	7,812500	39,06
431303	DESINFECTANTE KALIPTO MANZANA GL	8	5,107143	40,86
432121	LIMPIAMUEBLES PROMUEBLES QUIM GALON	8	5,580357	44,64
434353	CLEANTE MASTER N 7 1/2 USO MULTIPLE	10	1,428571	14,29
436097	LAVADOR DE PISOS ASEA 750ML	8	1,312500	10,50
438928	REPUESTO TRAPEADOR MICROFIBRA 440612	10	7,651786	76,52
440973	LIMPIA VIDRIOS CONTENEDOR JABON	2	9,428571	18,86
454095	MOPA DYNAMICROFIBRA P/ABRILLANTAR MEDIANO	5	14,419643	72,10
465577	PANO PARA PISOS X 3 SCOTCH BRITE	10	8,223214	82,23
489719	DESINFECTANTE KALIPTO LAVANDA GL	10	5,562500	55,63
570206	KIT PRIMEROS AUXILIOS DH6019	2	5,741071	11,48
590398	PANOS MULTIUSOS BIODEGRADABLE 20 UNIDAD	8	4,901786	39,21
590401	PANOS HUMEDOS BIODEGRADABLE X 3 UNIDADE	10	1,830357	18,30
715492	CESTO CALADO P/BASUR 23.5X29.5 METAREDO	2	6,026786	12,05
746673	LIMPIADOR DE MUEBLES Y TELAS SCOTCH BRIT	8	9,482143	75,86
764736	BALDE + ESCURRIDOR SCOTCH BRITE	5	12,678571	63,39

* ---> CODIGOS EXENTOS DE IVA

SUBTOTAL	:	1.468,71
IVA	:	176,25
TOTAL	:	1.644,96

PAGUE CONO PAGUE KYW LE OFRECE
LOS MEJORES PRECIOS

FIRMA:

COMERCIAL KYW S.A

FIRMA:

CLIENTE

Esta Proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de COMERCIAL KYW S.A

Super pa·co
Lo mejor en papelería y tecnología

Av. Colón E4-81 y Av. 9 de Octubre - Matriz Telf. (02) 2557300
QUITO - ECUADOR

PROFORMA: 030-002-000003724
RUC : 1790040275001
CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resol.: 5368 del 02/06/1995
Fecha : 7 DE JULIO DEL 2015
Fecha Entrega: DE MES: DEL
Emision Sist.: 15/07/07 18:58:00
No. Control : 17-PR-00003724
Cliente : 9999 GABRIELA ROA
Direccion : CODESA No:
Telefono : 0967494283 Ciudad :
RUC/Cedula : 0803860329

Razon Social : PA.CO Comercial e Industrial S.A.
Direccion : AV.COLON E4-81 Y AV.9DE OCTUBRE
Almacen : PA-CO ESMERALDAS
Direccion : AV. PEDRO VICENTE MALDONADO S/N Y JULIO ESTUPINAN
Telefonos : 614419 0
QUITO

Pedido: (17-PR-0000000) Vendedor: 999-GENERAL Usuario: jsolar Autoriza: rtilleria

SC.	COD. BARRAS	PRODUCTO/REFERENCIA	MARCA	CANTIDAD	UNI	T.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	OBSER.
14	0000000297837	CUCHILLA GRANDE 18MM PUNTA METALICA RE F. 96	TUNG HING	2.00	UN	2	2.10900	4.22	
15	4041485054023	PERFORADORA ESCRITORIO MEDIANA 2 PERF ME TALICA ELEGANCE NEGRA 5402	ERICH KRAUSE	2.00	UN	2	10.81250	21.63	
16	4041485225010	PORTALAPIZ METALICO MALLA REDONDO NEGRO	ERICH KRAUSE	2.00	UN	2	3.39070	6.78	
17	4041485029816	APRETAPAPEL 51MM NEGRO EK 2981	ERICH KRAUSE	12.00	UN	2	.49750	5.97	
18	7501214915218	SELLO COMERCIAL RECIBIDO PRACTI 3000-1B	ACME	1.00	UN	2	2.09470	2.09	
19	0084417101345	MOJADEDOS PASTA 1 3/40NZ PARA CONTAR	SORTKWIK	2.00	UN	2	1.86697	3.73	
20	0000040267203	PEGA EN BARRA 021GRS 40869	UHU	2.00	UN	2	2.03609	4.07	
21	4007817104521	LAPIZ GRAFITO 2H SIN BORRADOR NUMERADO N .110	STAEDTLER	5.00	UN	2	.97500	4.88	
22	4004764841547	MARCADOR RESALTADOR 2-5MM PTA BISELADA A MARILLO E-345 HIGHLIGHTER	EDDING	2.00	UN	2	1.79670	3.59	
23	4902505325335	BOLIGRAFO 0.4MM AZUL GEL PUNTA ACERO/GRI P BEGREEN LHG-20C4-BG	PILOT	5.00	UN	2	4.64660	23.23	
24	7702163140724	BORRADOR LAPIZ BLANCO D-20	DORICOLOR	2.00	UN	2	.25710	.51	
25	7861034103401	CINTA ADHESIVA 18MMX25M TRANSPARENTE SCO TCH N.500	3M	2.00	UN	2	.48936	.98	
26	4712759211434	BANDERITA 42MMX12MM FLECHA COLORES NEON BLISTERX12SUN 21143	HOFAX	2.00	UN	2	2.38840	4.78	
27	7796568104269	MARCADOR PIZARRA 1.5-3MM PTA REDONDA AZU L E-350 RECARGABLE CPO. ALUM	EDDING	5.00	UN	2	2.07040	10.35	
28	0070330506923	CORRECTOR PLUMA LIQUIDO SHAKE&SQUEZZE 8M L REF.1401474	BIC	2.00	UN	2	2.61000	5.22	
29	7861147500012	ALMOHADILLA CJA PLASTICA SIN TINTA #2	BENE	2.00	UN	2	.94572	1.89	

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de PA.CO Comercial e Industrial S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten
al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su Conocimiento.
VALIDEZ OFERTA: 8 DIAS

...PASAN 3,499.03

Impreso por IMPO Cia. Ltda. Gye. 2100784 Ulc. 2908002
ORIGINAL ADQUIRENTE

Super pa·co
Lo mejor en papelería y tecnología

Av. Colón E4-81 y Av. 9 de Octubre - Matriz Telf. (02) 2557300
QUITO - ECUADOR

PROFORMA: 030-002-000003724
RUC : 1790040275001
CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resol.: 5368 del 02/06/1995
Fecha : 7 DE JULIO DEL 2015
Fecha Entrega: DE MES: DEL
Emision Sist.: 15/07/07 18:58:00
No. Control : 17-PR-00003724
Cliente : 9999 GABRIELA ROA
Direccion : CODESA No:
Telefono : 0967494283 Ciudad :
RUC/Cedula : 0803860329

Razon Social : PA.CO Comercial e Industrial S.A.
Direccion : AV.COLON E4-81 Y AV.9DE OCTUBRE
Almacen : PA-CO ESMERALDAS
Direccion : AV. PEDRO VICENTE MALDONADO S/N Y JULIO ESTUPINAN
Telefonos : 614419 0
QUITO

Pedido: (17-PR-0000000) Vendedor: 999-GENERAL Usuario: jsolar Autoriza: rtilleria

SC.	COD. BARRAS	PRODUCTO/REFERENCIA	MARCA	CANTIDAD	UNI	T.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	OBSER.
30	7861087702088	CINTA ADHESIVA EMBALAJE 48MMX72.8M TRANS PARENTE FE-700 550407	FANTAPE	2.00	UN	2	2.00271	4.01	
31	4041485351474	TIJERA ESCOLAR 140M ASIMETRICA JOY ERGO REF.35147 INDIVIDUAL	ERICH KRAUSE	2.00	UN	2	1.03000	2.06	
32	4041485197492	CHINCHES CABEZA COLORES CJAX100UN 11MM R EF: 19749	ERICH KRAUSE	1.00	UN	2	2.46310	2.46	
33	4041485197409	CLIPS COLORES 28MM CJAX200UN REF:19740	ERICH KRAUSE	1.00	UN	2	2.02000	2.02	

Esta proforma tiene validez solo con el nombre, firma del vendedor y sello de PA.CO Comercial e Industrial S.A.
En el caso de existir cambios de precios por nuestros proveedores y/o modificaciones cambiarias oficiales que afecten al costo de la mercaderia, nos veremos obligados a actualizar precios en el momento de la facturacion previo su Conocimiento.
VALIDEZ OFERTA: 8 DIAS

SUBTOTAL :	3,509.60
TARIFA 0%:	14.99
TARIFA 12%:	3,494.61
I V A 12%:	419.35
T O T A L $:	3,928.95

Super pa·co
Lo mejor en papelería y tecnología
Cristina Pasantes
ADMINISTRADORA

Impreso por IMPO Cia. Ltda. Gye: 2100764 Ubc: 2808002
ORIGINAL ADQUIRENTE