



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE GRADO

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
MICROEMPRESA DE SERVICIO DE LAVADO Y SECADO DE PRENDAS DE
VESTIR, UBICADO EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, PROVINCIA DE
IMBABURA”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTOR: CACUANGO ERAZO LUIS GABRIEL

DIRECTOR: ING. RODRÍGUEZ YASELGA DIEGO FERNANDO

IBARRA, NOVIEMBRE 2019

RESUMEN EJECUTIVO

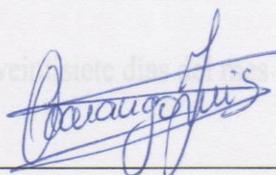
El presente proyecto es ejecutado para dar una respuesta y cumplir la necesidad presente de las familias, creando una microempresa que brinde el servicio de lavado y secado de prendas de vestir en el cantón Antonio Ante que en los últimos años han cambiado su forma de vida, por varios factores, el propósito de la investigación es analizar la viabilidad que generara un proyecto de estas características y que está dirigido a todas las amas de casa, estudiantes universitarios, trabajadores públicos y privados que necesiten que sus prendas de vestir luzcan impecables y garantice la conservación estética de las prendas esto a través de tecnología adecuada que reduzca los impactos ambientales, disminuye el tiempo del proceso, además cabe mencionar que existirá equipos e insumos para cada tipo de prenda. A través de esta investigación de campo se ha determinado cuales son las necesidades inherentes en las familias, como satisfacerlas y cómo podemos mejorar, de igual manera se pudo establecer cuál es la demanda potencial y cuál será el tamaño del proyecto en términos de capacidad instalada, mediante el análisis situacional de las actividades económicas, las características, el número de personas y su ubicación entre las más importantes que deben conocerse; esto nos permitirá saberlo. De manera detallada, el entorno en el que se verá inmersa la microempresa para realizar un análisis de mercado el cual es fundamental para un estudio de viabilidad. Con respecto a la especificación del servicio que se ofrecerá se realizó un análisis a las exigencias del usuario, las características de la competencia y los precios que se administran para el servicio de lavandería, se establecen según los requisitos de equipo, suministros y mano de obra necesarios para brindar un servicio de calidad y calidez. El aspecto financiero da una idea clara de lo que será el proyecto de inversión propia y financiada por una institución bancaria, también se llegó a determinar la estructura organizativa para designar tareas y funciones a cada miembro que integrara la empresa. Finalmente se analizó los impactos que tendrá el servicio como son: social, económico, ambiental, tecnológico y empresarial.

ABSTRACT

The present project is executed to give an answer and to fulfill the present need of the families, creating a micro company that provides the washing and drying service of garments in the canton Antonio Ante that in the last years have changed their way of life, Due to several factors, the purpose of the research is to analyze the viability generated by a project of these characteristics and that is aimed at all housewives, university students, public and private workers who need their clothes to look impeccable and guarantee the aesthetic conservation of garments this through appropriate technology that reduces environmental impacts, decreases the time of the process, it is also worth mentioning that there will be equipment and supplies for each type of garment. Through this field research has been determined what are the inherent needs of families, how to meet them and how we can improve, in the same way we could establish what is the potential demand and what will be the size of the project in terms of installed capacity, through the situational analysis of economic activities, the characteristics, the number of people and their location among the most important that should be known; this will allow us to know. In detail, the environment in which the microenterprise will be immersed to carry out a market analysis, which is fundamental for a feasibility study. With regard to the specification of the service that will be offered, an analysis was made of the user's requirements, the characteristics of the competition and the prices that are administered for the laundry service, are established according to the requirements of equipment, supplies and labor. necessary to provide a quality service and warmth. The financial aspect gives a clear idea of what will be the investment project itself and financed by a banking institution, it also came to determine the organizational structure to designate tasks and functions to each member that integrates the company. Finally, the impact of the service, such as social, economic, environmental, technological and business, was analyzed.

AUTORÍA

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de su autor, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



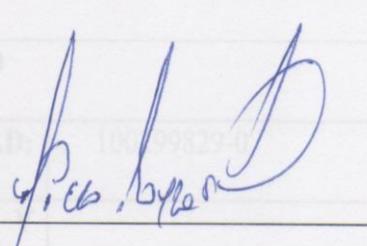
Cacuanjo Erazo Luis Gabriel

CI:100299829-0

CERTIFICADO DEL ASESOR

En mi calidad de director del Trabajo de Grado, presentado por el egresado Cacungo Erazo Luis Gabriel, para optar por el Título de Ingeniero Comercial, cuyo tema es: "Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicio de lavado y secado de prendas de vestir, ubicado en la ciudad de Atuntaqui, provincia de Imbabura". Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los veintisiete días del mes de noviembre del 2019.


Ing. Rodríguez Yaelga Diego Fernando

Andrade Marín (21 de noviembre y Jorge Ubidia
Pozo)

Gabriel_bec159@hotmail.com

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicio de lavado y secado de prendas de vestir, ubicado en la ciudad de Atuntaqui, provincia de Imbabura”
AUTORA:	Cacuango Erazo Luis Gabriel
FECHA: AAAAMMDD	2019/11/27
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PPREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Comercial
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Rodriguez Yaselga Diego Fernando

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los veintisiete días del mes de noviembre del 2019.

EL AUTOR:



.....

Nombre: **Cacuango Erazo Luis Gabriel**

C.C.: 100299829-0

Facultado por resolución de Consejo Universitario.

DEDICATORIA

A dios por darme vida y sabiduría para continuar paso a paso mis propósitos y metas.

Dedico mi trabajo de grado a mi familia quienes a lo largo de mi carrera universitaria supieron guiarme y apoyarme en todo momento, velando por mi bienestar y educación profesional siendo mi apoyo incondicional en todo momento, a mi madre que me inculco la perseverancia, responsabilidad y amor hacia lo que hago para jamás darme por vencido, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo de igual manera a mi mejor amiga Johana Aguirre por su amistad incondicional sus consejos y apoyo cuando más lo necesitaba de corazón muchas gracias.

Gabriel Cacuango

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las autoridades y docentes de carrera de Ingeniería Comercial que me han brindado sus conocimientos y consejos a lo largo de todo el periodo académico, y de la manera más atenta al Ing. Diego Rodríguez, Ing. Vinicio Guerra y Ing. Rosita Rodríguez por haberme inspirado a ser perseverante, con su experiencia como educadores han sido una guía y un modelo idóneo en el desarrollo de mi proyecto de tesis, el más profundo agradecimiento a ellos por dedicar tiempo suficiente y la paciencia necesaria para que este proyecto sea correctamente terminado cumpliendo la metodología exigida por la legislación universitaria.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICADO DEL ASESOR.....	v
AUTORIZACION DE USO Y PUBLICACION A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	vi
1. IDENTIFICACION DE LA OBRA.....	vi
Gabriel_bsc159@hotmail.com	vi
2. CONSTANCIAS.....	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xx
CAPÍTULO I	21
DIAGNOSTICO SITUACIONAL	21
Antecedentes	21
Objetivos del Diagnostico.....	22
General	22
Específicos	22
Variables	23
Las variables identificadas son las siguientes:.....	23
Indicadores o Subaspectos	23
Sociodemográfico	23
Socioeconómico.....	23
Actividad Económica.....	23
Fuerzas competitivas.....	23
Aspectos administrativos y legal	24
Matriz de Relación Diagnostica.....	25
Organización metodológica	26
Informantes	26

Desarrollo de Variables e Indicadores	27
Sociodemográfica	27
Socioeconómico.....	28
Formas de Comercio	29
Fuerzas competitivas.....	31
Ficha de Observación.....	31
Entrevista a propietarios	36
Aspectos Administrativos	47
Aspectos legales.....	47
Matriz AOOR.....	50
Determinación de la oportunidad de la inversión	51
CAPÍTULO II.....	52
MARCO TEÓRICO.....	52
Empresa	52
Definición de empresa	52
Importancia de las empresas	52
Clasificación de las empresas	53
Recursos existentes en la empresa	55
Tipos de empresas.....	56
Microempresa	58
Definición	58
Características de las microempresas.....	59
Ventajas de las microempresas	59
Desventajas de las microempresas.....	60
Servicios	60
Definición	60
Calidad del servicio.....	60
Diseño y calidad del servicio	60
Indicadores de la calidad del servicio	61
Evaluación de la calidad del servicio.....	62
Lavado y secado.....	62
Lavado	62
Proceso de lavado de ropa.....	63
Descripción del servicio de lavado	63

Capacidad del servicio	64
Prendas de vestir	65
Según el uso	65
Según el usuario	66
Según la estética.....	66
Proceso administrativo.....	67
Planeación	67
Organización	67
Dirección	68
Control	68
CAPÍTULO III.....	69
ESTUDIO DE MERCADO	69
Presentación	69
Objetivo general.....	70
Objetivos específicos	70
Variables	70
Oferta existente	70
Demanda	70
Cliente	71
Promoción y publicidad	71
Precio	71
Matriz de variable de mercado.....	72
Identificación del servicio.....	73
Mercado meta.....	75
Segmento de mercado	75
Identificación de la Población.....	75
Cálculo de la muestra.....	76
Evaluación de la información	76
Tabulación y procesamiento de la información	76
Identificación de la oferta	90
Proyección de la oferta.....	90
Identificación de la demanda	91
Proyección de la demanda	92
Balance oferta y demanda.....	93

Demanda potencial para captar	94
Análisis de los precios del servicio de lavado de ropa.....	94
Calidad del servicio al cliente	95
Análisis de Competidores	95
Lava fácil	95
Burbuja Azul	96
Martinizing	96
Seco Matic	97
Estrategia de mercado	97
Precio	97
Plaza	97
Producto	98
Promoción	98
Conclusión del estudio de mercado	98
CAPÍTULO IV.....	100
ESTUDIO TÉCNICO	100
Presentación	100
Tamaño del proyecto.....	100
Macro localización del proyecto	101
Micro localización del proyecto.....	102
Ubicación de la planta.....	105
Diseño de instalaciones.....	106
Flujo grama del proceso.....	108
Flujo grama del proceso del servicio de lavado de ropa	108
Presupuesto técnico.....	110
Inversión en activos fijos	110
Inversión Variable.....	112
Inversión diferida	113
Determinación de las inversiones	116
Inversión total del proyecto	116
Financiamiento del proyecto.....	116
CAPÍTULO V	117
ESTUDIO FINANCIERO Y ECONÓMICO	117
Determinación de Ingresos	117

Determinación de egresos proyectados.....	118
Proyección de egresos o costos del servicio	120
Mano de obra directa	120
Mano de obra indirecta	121
Gastos Administrativos.....	122
Resumen salarios	122
Depreciación planta y equipo.....	122
Gastos financieros.....	123
Tabla de amortización.....	123
Distribución de gastos.....	125
Estado de situación financiera	126
Estado de resultados proyectados	127
Evaluación financiera.....	128
Cálculo del costo de oportunidad y tasa de rendimiento medio	128
Tasa de rendimiento medio.....	129
Cálculo de la TIR	130
Costo beneficio	131
Periodo de recuperación.....	131
Punto de equilibrio.....	131
Resumen de indicadores financieros.....	133
CAPÍTULO VI.....	134
Estructura administrativa	134
Denominación.....	134
Nombre o razón social	134
Slogan	134
Importancia	135
Beneficiarios	135
Sector económico.....	135
Tipo de empresa.....	136
Misión	136
Visión	136
Objetivos	136
Políticas	137
Principios	137

Valores	138
Estructura organizacional.....	138
Organigrama funcional	139
Organigrama funcional	140
Gerente	140
Asesor contable	140
Técnico de mantenimiento.....	141
Recepcionista	141
Operador de lavadoras y secadoras.....	142
Operador de lavadoras y secadoras.....	142
Permisos legales.....	143
Ruc	143
Permiso de bomberos.....	143
Patente municipal	144
CAPÍTULO VII	146
IMPACTOS DEL PROYECTO	146
IMPACTOS DEL PROYECTO	146
Introducción	146
Impacto Económico	147
Impacto social	148
Impacto Ambiental.....	149
Impacto Empresarial	150
Impacto General.....	151
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	152
CONCLUSIONES:.....	152
RECOMENDACIONES:.....	154
FUENTES DE INFORMACIÓN	155
ANEXOS	157
ANEXO 1.....	158
ANEXO 2.....	161

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Matriz de relaciones diagnosticas	25
Tabla N°2: Análisis de competidores.....	26
Tabla N°3 Densidad poblacional.....	27
Tabla N°4 Organización territorial.....	29
Tabla N°5 Descripción de actividades comerciales	30
Tabla N°6 Ficha de observación a Martinizing (Atuntaqui).....	31
Tabla N°7 Ficha de observación a Burbuja Azul.....	32
Tabla N°8 Ficha de Observación a Martinizing (Ibarra).....	33
Tabla N°9 Ficha de observación a Lava Fácil.....	34
Tabla N°10 Ficha de Observación a Seco Matic.....	35
Tabla N°11 Matriz AOOR	50
Tabla N°12 Matriz de variables de mercado	72
Tabla N°13 Forma de lavado de ropa.....	77
Tabla N°14 Tiempo disponible para el lavado.....	78
Tabla N°15 Tipos de ropa que usaría este servicio	79
Tabla N°16 Frecuencia de uso de lavanderías	80
Tabla N°17 Factores de un servicio	81
Tabla N°18 Frecuencia de lavado	82
Tabla N°19 Cantidad de ropa enviada a lavar.....	83
Tabla N°20 Valor del kilo de ropa	84
Tabla N°21 Porque llevar su ropa a una lavandería.....	85
Tabla N°22 Calidad del servicio	86
Tabla N°23 Servicio Adicional	87
Tabla N°24 Aceptación del servicio.....	88
Tabla N°25 Publicidad	89
Tabla N°26 Oferta del servicio de lavado	90
Tabla N°27 Proyección de la oferta	91
Tabla N°28 Demande del servicio	92
Tabla N°29 Proyección de la demanda	93
Tabla N°30 Balance demanda y oferta.....	94
Tabla N°31 Proyección de los precios	95
Tabla N°32 Tamaño del proyecto	101

Tabla N°33 Posibles sectores de ubicación.....	105
Tabla N°34 Análisis de alternativas	106
Tabla N°35 Distribución de áreas	107
Tabla N°36 Simbología.....	108
Tabla N°37 Arriendo.....	110
Tabla N°38 Maquinaria.....	110
Tabla N°39 Equipos de cómputo	110
Tabla N°40 Requerimiento de muebles y enseres.....	111
Tabla N°41 Requerimientos de equipos de oficinas	111
Tabla N°42 Insumos.....	112
Tabla N°43 Requerimientos de servicios básicos	112
Tabla N°44 Requerimientos de útiles de aseo.....	113
Tabla N°45 Promoción y Publicidad.....	113
Tabla N°46 Gastos de constitución	114
Tabla N°47 Talento Humano Operativo	114
Tabla N°48 Talento humano Administrativo	115
Tabla N°49 Inversión y financiamiento	115
Tabla N°50 Capital de trabajo.....	115
Tabla N°51 Inversión y Financiamiento	116
Tabla N°52 Inversión total del proyecto	116
Tabla N°53 Financiamiento del proyecto.....	116
Tabla N°54 Proyección de la capacidad instalada anual.....	118
Tabla N°55 Determinación de ingresos	118
Tabla N°56 Determinación de egresos.....	119
Tabla N°57 Determinación de egresos.....	120
Tabla N°58 Determinación de egresos.....	120
Tabla N°59 Determinación de egresos.....	121
Tabla N°60 Determinación de mano de obra directa	121
Tabla N°61 Determinación de gastos administrativos	122
Tabla N°62 Resumen de salarios	122
Tabla N°63 Depreciación de planta y equipo.....	123
Tabla N°64 Determinación de mano de obra indirecta.....	123
Tabla N°65 Tabla de amortización.....	124
Tabla N°66 Distribución de gastos.....	126

Tabla N°67 Estado de situación Finaciera	126
Tabla N°68 Proyección de estado de resultados	127
Tabla N°69 Flujo de caja proyectado	128
Tabla N°70 Costos de Oportunidad y tasa de rendimineto	128
Tabla N°71 Cálculo del VAN	130
Tabla N°72 Cálculo del TIR.....	130
Tabla N°73 Periodo de recuperación	131
Tabla N°74 Determinación de costos fijos.....	132
Tabla N°75 Determinación de costos variables	132
Tabla N°76 Resumen de indicadores	133
Tabla N°77 Matriz de impactos	146
Tabla N°78 Impacto Económico	147
Tabla N°79 Impacto social.....	148
Tabla N°80 Impacto ambiental	149
Tabla N°81 Impacto Empresarial.....	150
Tabla N°82 Impacto General.....	151

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 PEA del Cantón Antonio Ante	30
Gráfico N°2 Forma de lavado de ropa	77
Gráfico N°3 Tiempo para el lavado	78
Gráfico N°4 Tipos de ropa que usaría este servicio	79
Gráfico N°5 Frecuencia de uso de lavanderías	80
Gráfico N°6 Factores de un servicio	81
Gráfico N°7 Frecuencia de lavado	82
Gráfico N°8 Cantidad de ropa enviada a lavar	83
Gráfico N°9 Valor del Kilo de ropa	84
Gráfico N°10 Porque llevar su ropa a una lavandería	85
Gráfico N°11 Calidad del servicio	86
Gráfico N°12 Servicio adicional	87
Gráfico N°13 Aceptación del servicio	88
Gráfico N°14 Publicidad	89
Gráfico N°15 Flujo grama de proceso de lavado	109

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N°1 Macro Localización.....	102
Ilustración N°2 Micro Localización	103
Ilustración N°3 Ruta de acceso (Ibarra)	104
Ilustración N°4 Ruta de acceso (Otavalo)	104
Ilustración N°5 Distribución de la planta	106
Ilustración N° 6 Logotipo de la empresa	134
Ilustración N°7 Slogan de la empresa.....	135
Ilustración N°8 Organigrama de la empresa.....	139

CAPÍTULO I

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

La Provincia de Imbabura o provincia de los lagos está ubicada al norte del Ecuador y pertenece a la región uno comprendida por las provincias de Carchi, Sucumbíos y Esmeraldas, la cual por su diversidad turística es visitada por personas nacionales y extranjeras que buscan excelentes lugares con servicios de calidad. Como motor del desarrollo económico, educativo y científico de la zona norte del país, se encuentra el Cantón Antonio Ante que está situado a 12km. Al sur de Ibarra y al Noroeste de la provincia de Imbabura con una altitud de 0.33333, y una longitud de -78.2166667, mismo que según datos del último Censo Nacional Económico 2010, cuenta con una población de 43.518 habitantes, de los cuales 22.449 corresponden a mujeres y 21.069 hombres. Considerando como cabecera cantonal a las parroquias urbanas de Atuntaqui y Andrade Marín que cuentan con una población de 23299 habitantes.

Las parroquias Atuntaqui y Andrade Marín con el transcurso del tiempo se han consolidado como el centro textil y artesanal más importante del norte del país, sin embargo en los últimos años se han incluido diferentes actividades económicas que promueven el desarrollo cantonal, como son las empresas de servicios y comercio; entre ellas apareció en el mercado el servicio de lavado y secado de ropa debido a la gran cantidad de personas que adquirirían sus prendas de vestir en el mismo sector , es por ello que se ve oportuno la implementación de una microempresa que cumpla la demanda insatisfecha existente y además genere nuevas fuentes de empleo.

La característica de estas microempresas creadas en ciudades aledañas, es que fueron creadas por emprendedores sin considerar las verdaderas necesidades del cliente. Por lo que en la actualidad se observa un descontento de los mismos en vista de que sus expectativas no han sido satisfechas.

De tal manera tomando en cuenta necesidades paralelas en búsqueda de personalizar de mejor manera el servicio, se consideró el tiempo que dedica las amas de casa para hacer dicha actividad como para acudir a una lavandería en otra ciudad, el tiempo de espera hasta que sean lavadas sus prendas de vestir y el costo de transporte para llevar la ropa, todo esto para crear una microempresa acorde a las necesidades del sector.

1.2 Objetivos del Diagnostico

1.2.1 General

Realizar el diagnostico situacional micro empresarial en la ciudad de Atuntaqui, que permita identificar la existencia de aliados, oponentes, oportunidades y riesgos para la creación de una microempresa que preste el servicio de lavado y secado.

1.2.2 Específicos

- Identificar a la población hacia donde está dirigida el proyecto.
- Conocer la capacidad económica de la población del cantón Antonio Ante
- Identificar las principales actividades económicas del cantón Antonio Ante
- Realizar un análisis de las principales fuerzas competitivas del proyecto
- Analizar los aspectos administrativos y legales que se necesita obtener para la micro empresa de lavado y secado.

1.3 Variables

Las variables que a continuación se presentan ayudaran al cumplimiento de los objetivos específicos, cada una de ellas cuentan con sus indicadores correspondientes.

1.3.1 Las variables identificadas son las siguientes:

- a) Sociodemográfico
- b) Socioeconómico
- c) Actividades Económicas
- d) Fuerzas Competitivas
- e) Aspectos Administrativos y legales

1.4 Indicadores o Subaspectos

1.4.1. Sociodemográfico

- a) Densidad población
- b) Educación

1.4.2. Socioeconómico

- a) Condición económica de la población
- b) Población Económicamente Activa

1.4.3. Actividad Económica

- a) Principales actividades económicas
- b) Descripción de actividades comerciales

1.4.4. Fuerzas competitivas

- a) Competidores
- b) Proveedores

1.4.5. Aspectos administrativos y legal

- a) Talento Humano
- b) Formas de organización
- a) RUC
- b) Permiso de bomberos
- c) Patente municipal

1.5. Matriz de Relación Diagnostica

Tabla N°1 Matriz de relaciones diagnosticas

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS	PÚBLICO
Analizar las condiciones recientes de la población del cantón Antonio Ante a nivel sociodemográfico.	Sociodemográfico	Densidad población Educación	Secundaria	Revisión documental	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Antonio Ante (2012-2030)
Conocer la capacidad económica de la población del cantón Antonio Ante	Socioeconómico	Condición económica de la población Población Económicamente Activa	Secundaria	Revisión documental	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Antonio Ante (2012-2030)
Identificar las principales actividades económicas y la diversificación de productos y servicio del cantón Antonio Ante.	Actividades Económicas	Principales actividades económicas Descripción de actividades comerciales	Secundaria Primaria	Revisión documental Observación	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Antonio Ante (2012-2030) Ficha de Observación a microempresas que presten el servicio de lavado y secado de ropa
Realizar el análisis de las principales fuerzas competitivas del proyecto.	Fuerzas Competitivas	Competidores Proveedores	Primaria	Observación Entrevista	Ficha de Observación y entrevista a microempresas que presten el servicio de lavado y secado de ropa
Analizar los aspectos administrativos y legales que se necesita obtener para la creación de un micro empresa de lavado y secado de prendas de vestir en la ciudad de Atuntaqui.	Aspectos Administrativos y legales	Talento Humano Tecnología Requisitos Legales RUC Permiso de bomberos Patente municipal	Secundaria	Revisión documental Entrevista	GAD Municipal de Antonio Ante Cuerpo de Bomberos SRI Ficha de observación y observación a microempresas

Fuente: Diagnostico situacional

Elaborado por: El autor

1.6. Organización metodológica

La población a la cual va dirigida la investigación, son las entidades que ofrecen el servicio de lavado y secado de prendas de vestir, ubicados en la ciudad de Ibarra y Atuntaqui, los cuales se detallan a continuación:

Tabla N°2: Análisis de competidores

Nro.	Nombre	Dirección
1	Martinizing	Atuntaqui (General Enríquez y Eugenio Espejo)
2	La burbuja azul	Ibarra (Calixto Miranda y Obispo Mosquera)
3	Martinizing	Ibarra (Laguna Mall)
4	Lava fácil	Ibarra (Francisco Bonilla y Sánchez y Cifuentes)
5	Seco Matic	Ibarra (Sánchez y Cifuentes y Rafael Troya)

Fuente: Observación directa en la ciudad de Ibarra y Atuntaqui

Elaborado por: El Autor

1.7. Informantes

La información que se utilizó para el diagnóstico fue secundaria emitida por:

- GAD Municipal de Antonio Ante
- Cuerpo de bomberos
- SRI
- INEC

Entidades que proporcionan información necesaria para la creación de una microempresa además de datos estadísticos de posteriores años como aspectos económicos, demográficos sociales, etc.

1.8. Desarrollo de Variables e Indicadores

1.8.1. Sociodemográfica

a) Densidad Poblacional

En el cantón Antonio Ante existen 43518 habitantes, siendo la mayor cantidad de habitantes mujeres con 22449; del cual representa el 10,93% del total provincial y el 0,30 del país. La diferencia de la población rural respecto de la urbana es de 946. Prevalece la población de 0 a 28 años con el 56,37%.

Tabla N°3 Densidad poblacional

DENSIDAD POBLACIONAL CANTONAL Y PARROQUIAL			
PARROQUIAS	Población	Has	Densidad Poblacional
ANDRADE MARIN, ATUNTAQUI	23299	2.230,07	10,44
IMBAYA	1279	1143,02	1,12
NATABUELA	5651	949,47	5,95
CHALTURA	3147	1689,13	1,86
SAN ROQUE	10142	1914,46	5,3
TOTAL	43518	7926,15	5,49

Fuente: INEC CPV 2010 Y PDOT 2011

Elaborado por: El Autor

b) Educación

En Antonio Ante existen 43 establecimientos educativos que corresponden a: 9 jardines (fiscales) además 4 funcionan como anexos a las escuelas. 24 escuelas: 21 fiscales (3 Bilingües en San Roque y 18 Hispanas) y 3 particulares; 3 centros de formación artesanal fiscal y 7 colegios (6 fiscales y 1 particular, de los cuales uno es a distancia). El 41.86% de los

establecimientos educativos se encuentran en Atuntaqui, mientras que en San Luis de Imbaya se encuentra apenas el 6,98%

Según el censo del 2010 predomina el nivel de instrucción primario con el 42%, siendo la parroquia de San Luis de Imbaya la que mayor porcentaje posee con 45%; seguido del secundario con el 21%, superior con el 11%, y educación básica con el 10%. Por estar en un proceso de transición en la educación ecuatoriana respecto a los niveles se toma en cuenta por separado el nivel primario y educación básica de igual manera el pre primario.

1.8.2. Socioeconómico

a) Condiciones económicas de la población

Considerando los Indicadores Sociales del Sistema Integral es necesario poner en conocimiento que hasta el mes de diciembre del año 2006 se consideraba como población de referencia de edad de 12 años y más. A partir del año 2007 se incorpora la nueva metodología y cálculo en los indicadores de empleo y se toma en cuenta como población de referencia, la edad de 10 años y más para su posterior análisis de las PEAs y la actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Antonio Ante 2012-2030

b) Población Económicamente Activa

Tomando en cuenta la información otorgada por el INEC en el (censo-210) la población económicamente activa del cantón es de 18.974 personas, siendo las PEAs más altas la de Atuntaqui y Andrade Marín. De la PEA cantonal el 57,87 son hombres y 43,13 mujeres.

Tabla N°4 Organización territorial

Organización territorial		PET 2010	
Parroquia / sexo	Población total	PEAs	
Atuntaqui-Andrade Marín	21286	9972	
Urbano			
Hombres	10216	5455	
Mujeres	11070	4517	
Atuntaqui-Andrade Marín	2013	892	
Rural			
Hombre	992	556	
Mujeres	1021	336	
Parroquia Atuntaqui- Andrade Marín	23299	10864	
Hombres	11208	6011	
Mujeres	12091	4853	

Fuente: Actualización del Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Antonio Ante 2012-2030

Elaborado por: El Autor

1.8.3. Formas de Comercio

a) Principales Actividades Económicas

Dentro del cantón se realizan 11 actividades económicas a las que se dedica la población económicamente activa PEA, de las cuales se destaca el sector: industrial, manufacturero, agropecuario, comercio, construcción, transporte y almacenamiento. La primera actividad se da por carácter industrial-textil la actividad más importante y por el cual el cantón es reconocido a nivel nacional.

Gráfico N°1 PEA del Cantón Antonio Ante



Fuente: Actualización del Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Antonio Ante 2012-2030
Elaborado por: PDOT 2011

b) Descripción de actividades comerciales

Considerando el total de socios de la cámara de comercio el 74% comercializan prendas de la industria manufacturera. El resto pertenece a otros giros de ventas que no son textiles como se observa a continuación.

Tabla N°5 Descripción de actividades comerciales

DESCRIPCIÓN CIU PRINCIPAL A CUATRO DÍGITOS	ACTIVIDAD DE COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR		
	AL POR MAYOR	AL POR MENOR	TOTAL
Venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabacos	-	360	360
Venta al por menor de alimentos en comercios especializados	2	52	54
Venta al por menor de artículos de ferretería pinturas y productos de vidrios en comercio especializado	3	30	33
Venta al por menor de libros periódicos y artículos de papelería en comercios especializados	1	25	26
Venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios exteriores	1	127	128

Fuente: Censo económico INEC2010
Elaborado: PDOT 2011

1.9. Fuerzas competitivas

1.9.1. Ficha de Observación

a) Competidores

Tabla N°6 Ficha de observación a Martinizing (Atuntaqui)

Guía de observación N-01					
Nombre de la empresa:		Martinizing			
Fecha:	18/04/2018	Ciudad		Atuntaqui	
Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Espacio			x		En la visita a las instalaciones pudimos observar un espacio reducido para todo el proceso de lavado y secado, además pudimos darnos cuenta la falta de organización dentro de la microempresa
Ubicación		x			Su ubicación está en un lugar poco comercial, pero de fácil acceso
Atención			x		La atención brindada es poco cordial y de una manera rápida, la cual no escuchaba las necesidades
Precios			x		Sus precios eran elevados en ciertas prendas de vestir
Horario de atención		x			Su horario de atención es extenso, pero el problema es que cierran al medio día impidiendo retirar las prendas a personas que disponen de ese tiempo del día.
Instalaciones y Equipos		x			Sus instalaciones son básicas y disponen de maquinaria solo para ciertas prendas de vestir
Tiempo de espera				x	La entrega de las prendas es extensa debido a la falta de organización y al poco conocimiento del servicio por parte del empleado
Higiene	x				La higiene del lugar es excelente debido a que al momento de ingresar a el lugar se respira un olor muy agradable y a su vez sus instalaciones siempre están limpias

Fuente: Observación Directa a microempresas de servicio de lavado y secado

Elaborado por: El Autor

Tabla N°7 Ficha de observación a Burbuja Azul

Guía de observaciones N° 2					
Nombre de la empresa:			Burbuja Azul		
Fecha:	19/04/2018		Ciudad	Ibarra	
Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Espacio		X			El espacio de las instalaciones es apropiado, pero no cuentan con una sala de espera para los clientes que acuden al lugar a retirar sus prendas
Ubicación	X				Su ubicación es excelente debido a que están localizados en el centro de Ibarra y en un lugar muy concurrido por las personas
Atención	X				La atención al cliente es perfecta ya que cuentan con un empleado específicamente para despejar dudas y atender quejas del servicio
Precios		X			Sus precios son cómodos pero elevados en ciertas prendas de vestir
Horario de atención			X		Sus horarios de atención son poco apropiados debido a que cierran al medio día y no trabajan los días sábados y feriados
Instalaciones y Equipos		X			Su maquinaria es completa, pero con tecnología anticuada, la misma que ocupa gran cantidad de espacio
Tiempo de espera				X	El tiempo de espera es pésimo debido a que existe gran cantidad de personas esperando ser entregadas sus prendas de vestir
Higiene		X			Su higiene es agradable, pero se debería remodelar la infraestructura del lugar para dar una mejor imagen

Fuente: Observación Directa a microempresas de servicio de lavado y secado de prendas de vestir en Ibarra y Atuntaqui

Elaborado por: El Autor

Tabla N°8 Ficha de Observación a Martinizing (Ibarra)

Guía de observaciones N° 3					
Nombre de la empresa:		Martinizing			
Fecha:	19/04/2018		Ciudad	Ibarra	
Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Espacio	X				Su espacio es amplio y con una sala de espera para sus clientes
Ubicación	X				Su ubicación es estratégica y moderna debido a que están ubicados en Laguna Mall un centro comercial donde las personas constantemente visitan y buscan varios servicios y productos de su agrado
Atención	X				La atención al cliente es excelente justamente porque al momento de ingresar a sus instalaciones los reciben con un saludo, amabilidad y responden a todas sus dudas y quejas del servicio
Precios		X			Sus precios son variados y elevados en ciertas prendas de vestir que tienen un proceso y cuidado diferente
Horario de atención	X				Su horario de atención es extenso puesto que laboran de lunes a domingo de 10:00 a 20:00 ininterrumpidamente
Instalación		X			Sus instalaciones son completas y modernas, con maquinarias para cada proceso y para diferentes prendas de vestir
Tiempo de espera	X				El tiempo de espera es excelente porque se entrega las diferentes prendas de vestir en el tiempo determinado
Higiene	X				La higiene es impecable con un ambiente de confort

Fuente: Observación Directa a microempresas de servicio de lavado y secado de prendas de vestir en Ibarra y Atuntaqui

Elaborado por: El Autor

Tabla N°9 Ficha de observación a Lava Fácil

Guía de observaciones N° 4					
Nombre de la empresa:		Lava fácil			
Fecha:	20/04/2018		Ciudad	Ibarra	
Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Espacio	X				Su espacio es amplio y con un lugar de espera para sus clientes
Ubicación	x				Su ubicación es en el centro de Ibarra en un lugar muy concurrido y fácil localización
Atención		X			Su atención no es agradable debido a la falta de conocimiento de la persona encargada de dar información del servicio
Precios		X			Sus precios varían dependiendo de la prenda de vestir, es por ello que el servicio de ciertas prendas es elevado
Horario de atención		X			Sus horarios de atención son poco apropiados debido a que cierran al medio día y no trabajan los días sábados y feriados
Instalación	X				Sus instalaciones y equipos son de última tecnología, poseen maquinaria para cada proceso, además de contar con una máquina de lavado de última tecnología que no daña las prendas.
Tiempo de espera		X			El tiempo de espera es moderado, se retrasan las entregas de ciertas prendas de vestir que tienen un proceso extenso y necesitan de tiempo para brindar un servicio de calidad
Higiene	X				La higiene del lugar es muy confortable, con un aroma agradable que se respira al entrar al lugar y el cuidado y limpieza de los equipos es constante

Fuente: Observación Directa a microempresas de servicio de lavado y secado de prendas de vestir en Ibarra y Atuntaqui

Elaborado por: El Autor

Tabla N°10 Ficha de Observación a Seco Matic

Guía de observaciones N° 5					
Nombre de la empresa:		Seco Matic			
Fecha:	20/04/2018		Ciudad	Ibarra	
Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Espacio	X				Su espacio es amplio para realizar el servicio y cuenta con un lugar de espera para sus clientes
Ubicación			X		Su ubicación es de fácil reconocimiento, pero lejano para personas que vienen de otros lugares de la ciudad
Atención		X			La atención del lugar le falta carisma y amabilidad por parte de la persona encargada de dar información del servicio
Precios	X				Sus precios varían dependiendo del servicio, existe promociones y disminuciones en ciertas prendas de vestir a comparación de los competidores
Horario de atención		X			Su horario de atención es extenso, pero el problema es que cierran al medio día impidiendo retirar las prendas a personas que disponen de ese tiempo del día
Instalaciones y Equipos	X				Sus equipos son de última tecnología, porque realizan un servicio personalizado a ciertas prendas formales y cuentan con diferentes maquinarias de lavado
Tiempo de espera			X		Su tiempo de espera es extenso pero informado por la persona encargada de atender al cliente
Higiene	X				La higiene del lugar es muy agradable, con un aroma agradable que se respira al entrar al lugar y su cuidado y limpieza de los equipos es constante.

Fuente: Observación Directa a microempresas de servicio de lavado y secado de prendas de vestir en Ibarra y Atuntaqui

Elaborado por: El Autor

1.9.2. Entrevista a propietarios

Análisis de las entrevistas a los propietarios de empresas de servicio de lavado de ropa.

Lavandería “LAVA FÁCIL”

Nombre del propietario: Sofía Sánchez

Indicador: Conocimiento de la competencia

Pregunta N° 1: ¿Con cuántas lavadoras cuenta su empresa?

Respuesta: Mi empresa cuenta con nueve lavadoras de última tecnología y 5 secadoras

Análisis: Lava fácil es una empresa que está en constante innovación debido al cambio de tecnología en su maquinaria.

Pregunta N° 2: ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio?

Respuesta: La empresa lleva en funcionamiento alrededor de 8 años

Análisis: La microempresa comenzó su funcionamiento con tres máquinas y con el paso del tiempo consiguió otorgar un servicio completo de lavado.

Pregunta N° 3 ¿Cuáles son los servicios que su empresa ofrece a la ciudadanía?

Respuesta: Los servicios que ofrece la micro empresa es lavado en seco de prendas de vestir formal, prendas de uso diario como son pantalones camisetas sacos, cobijas todo esto con su respectivo secado doblado y empacada. (Los clientes están sujetos a las políticas de la microempresa para su recepción y entrega).

Análisis: Los servicios que presta esta microempresa es completa y sus precios varían dependiendo del servicio.

Pregunta N° 4 ¿Cuál es la forma de promocionar su servicio?

Respuesta: La forma más habitual de promocionar el servicio son las redes sociales debido a la evolución de la tecnología, y además la información de agrado que transmiten nuestros consumidores.

Análisis: El posicionamiento de la empresa en todo el tiempo de funcionamiento se debe a sus excelentes anuncios publicitarios.

Indicador: Proveedor

Pregunta N° 5 ¿Cuáles son sus principales proveedores de artículos de limpieza?

Respuesta: Los principales proveedores son la Fabril y Quisur cuentan con una gran variedad de artículos de limpieza (detergentes líquidos, suavizantes, blanqueadores, etc.) los demás artículos necesarios lo adquieren en supermercados de la localidad.

Análisis: La microempresa ha realizado un convenio con estas dos empresas para proveerse de artículos de limpieza y así también ser acreedor de un descuento adicional en todas las compras.

Indicador: Infraestructura

Pregunta N°6 ¿Cuáles son las mejores marcas de lavadoras y secadoras del mercado que usted utiliza?

Respuesta: Las marcas que se utilizan y que recomendaría son WASCOMART, MIELE, WIRPOOL y SPEED QUEEN

Análisis: Estas marcas fueron escogidas por que brindan una garantía a sus máquinas industriales además de ofrecer un servicio técnico personalizado.

Indicador: Capacidad instalada

Pregunta N°7 ¿Cuál es la capacidad de las lavadoras que posee?

Respuesta: La capacidad de las lavadoras y secadoras van desde 18 libras la pequeña hasta la grande de 50 libras

Análisis: La capacidad de lavado depende del tipo de ropa y del material que este elaborado

Pregunta N°8 ¿Cuál es la cantidad promedio que usted lava al día?

Respuesta: Lava alrededor de 130 kilos dependiendo el día.

Análisis: La cantidad que lava la microempresa diariamente depende del día de la semana y algunas ocasiones del clima

Indicador: Tipos de prendas**Pregunta N°9 ¿Qué tipo de prendas traen dificultad al lavarlas?**

Respuesta: Las principales prendas que muestran dificultad son las de cuero y alguna ropa blanca.

Análisis: Muchas veces este tipo de prendas son lavadas en lavanderías debido a su dificultad al lavar en los hogares.

Indicador: Prestación del servicio**Pregunta N°10 ¿Cuál es su principal mercado?**

Respuesta: Los clientes más frecuentes son estudiantes, amas de casa y trabajadores públicos de toda clase social.

Análisis: Muchas personas reciben este servicio por que no cuentan con el tiempo necesario para lavar sus prendas de vestir

Pregunta N°11 ¿Cuál es el horario de atención?

Respuesta: El horario principal es de 8:00 am hasta las 19:00 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 hasta 17:00.

Análisis: Su horario es extenso debido a la gran demanda de clientes

Indicador: Determinación del precio**Pregunta N°12 ¿Qué precio tiene el kilo o libra de ropa?**

Respuesta: El precio varía dependiendo de la capacidad de la lavadora por 18 lb son \$6.00, por 35 lb son \$12.00 y por 50 lb son \$18.00 si se marca menos de 18 lb el costo será de \$4.00.

Análisis: Existen promociones constantes para general un interés en la población, para atraer posibles clientes

Lavandería “MARTINIZING”

Nombre del propietario: Sr. Bernardo Dávalos

Indicador: Conocimiento de la competencia

Pregunta N° 1: ¿Con cuántas lavadoras cuenta su empresa?

Respuesta: Esta empresa que tiene varias sucursales al rededor del país cuenta con 4 lavadoras de última tecnología y 3 secadoras.

Análisis: La microempresa cuenta con tecnología de punta y se especializa en ropa formal

Pregunta N° 2: ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio?

Respuesta: La empresa lleva en funcionamiento en la localidad alrededor de 5 años.

Análisis: Existen 80 sucursales alrededor del país, una empresa posee un extenso conocimiento del servicio

Pregunta N° 3 ¿Cuáles son los servicios que su empresa ofrece a la ciudadanía?

Respuesta: Esta empresa oferta descuentos y servicios dependiendo de los días de la semana; los días lunes ropa exclusivamente de mujer, martes camisas, miércoles lavado en seco (ternos, ropa formal), jueves ropa común, viernes toda clase de jeans, sábado edredones y sabanas y domingo ropa al peso.

Análisis: La empresa realiza un servicio personalizado ya que exclusivamente tiene un servicio para cada día de la semana, esto le permite que los equipos estén listos para el servicio, y no configurarlos en ese momento.

Pregunta N° 4 ¿Cuál es la forma de promocionar su servicio?

Respuesta: Se realiza una publicidad periódica en redes sociales y además existe una persona que entrega hojas volantes informando sobre el servicio.

Análisis: Existe una publicidad en todas las redes sociales ofreciendo detalladamente todos los servicios además de entregar una persona volante en diferentes partes de la ciudad.

Indicador: Proveedor

Pregunta N° 5 ¿Cuáles son sus principales proveedores de artículos de limpieza?

Respuesta: Todos los suministros de limpieza que se ocupan durante el proceso son distribuidos por la matriz que está localizada en Quito.

Análisis: La empresa produce ciertos artículos de limpieza en la matriz que es la ciudad de Quito, y los cuales son distribuidos a todas las sucursales del país.

Indicador: Infraestructura

Pregunta N°6 ¿Cuáles son las mejores marcas de lavadoras y secadoras del mercado que usted utiliza?

Respuesta: Las marcas de sus equipos son específicamente Electrolux.

Análisis: Prefieren la marca Electrolux porque es especializada en máquinas de lavado además de tener un centro técnico específico de esa marca en la ciudad

Indicador: Capacidad instalada

Pregunta N°7 ¿Cuál es la capacidad de las lavadoras que posee?

Respuesta: La capacidad de las lavadoras y secadoras son de 30 kilos

Pregunta N°8 ¿Cuál es la cantidad promedio que usted lava al día?

Respuesta: La empresa lava alrededor de 150 kilos.

Análisis: La mayor parte de personas que acuden a la micro empresa, son trabajadores públicos y privados que no tienen tiempo disponible para realizar esta actividad.

Indicador: Tipos de prendas

Pregunta N°9 ¿Qué tipo de prendas traen dificultad al lavarlas?

Respuesta: Las principales prendas que muestran dificultad es la casual debido a la tela que está elaborada la prenda.

Análisis: Las principales prendas que presentan dificultad son las chaquetas de gamuza que se requiere un especial lavado.

Indicador: Prestación del servicio**Pregunta N°10 ¿Cuál es su principal mercado?**

Respuesta: Los clientes más frecuentes son personas del sector público y privado que trabajan con ropa formal.

Análisis: Los frecuentes clientes de Martinizing son ejecutivos, trabajadores públicos y privados quienes no tienen el tiempo necesario para esta actividad.

Pregunta N°11 ¿Cuál es el horario de atención?

Respuesta: El horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 am a 18:00 pm

Análisis: El horario es jornada completa sin cerrar al medio día, debido a que en esas horas las personas tienen tiempo para dejar sus prendas.

Indicador: Determinación del precio**Pregunta N°12 ¿Qué precio tiene el lavado de ropa en su empresa?**

Respuesta: El precio depende del tipo de ropa, pero la libra oscila en 0.55 la libra.

Análisis: Sus precios dependen del servicio y hay muchas veces que hay recargos para personas que olvidan retirar sus prendas

Lavandería “Burbuja Azul”

Nombre del propietario: Sra. Inés Guevara

Indicador: Conocimiento de la competencia**Pregunta N° 1: ¿Con cuántas lavadoras cuenta su empresa?**

Respuesta: La empresa cuenta con 4 lavadoras y 3 secadoras.

Análisis: Cierta maquinaria que posee la empresa tiene dos años operando, y tarda más en realizar el servicio que una maquina moderna

Pregunta N° 2: ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio?

Respuesta: La empresa lleva en funcionamiento alrededor de 9 años.

Análisis: La empresa ha funcionado prestando el servicio de lavado con una sola lavadora con el paso del tiempo se ha convertido en una micro empresa que tiene muchos clientes y genera fuentes de empleo

Pregunta N° 3 ¿Cuáles son los servicios que su empresa ofrece a la ciudadanía?

Respuesta: Los servicios que ofrece son lavados, secado y doblado de toda clase de ropa (interior, edredones, cobijas, sabanas, toallas, etc.

Análisis: Los principales clientes son estudiantes y amas de casa que necesitan de un servicio inmediato a un precio razonable

Pregunta N° 4 ¿Cuál es la forma de promocionar su servicio?

Respuesta: La forma de promocionar el servicio es mediante anuncios en internet, redes sociales y a su vez mediante hojas volantes que se les brinda a los clientes.

Análisis: Su publicidad es básica no gastan dinero solo lo hacen en redes sociales y hojas volantes que se les entrega a los clientes.

Indicador: Proveedor

Pregunta N° 5 ¿Cuáles son sus principales proveedores de artículos de limpieza?

Respuesta: Los productos de limpieza los adquieren en supermercados de la localidad y Chemlake.

Análisis: Los insumos de limpieza son adquiridos principalmente en los supermercados debido a que no tienen un proveedor específico que les brinde todos los insumos necesarios.

Indicador: Infraestructura

Pregunta N°6 ¿Cuáles son las mejores marcas de lavadoras y secadoras del mercado que usted utiliza?

Respuesta: Las marcas que se utiliza y que recomienda es la familia Whirlpool.

Análisis: La maquinaria que utilizan es reconocida y existen repuestos en la ciudad de Ibarra es por eso que prefieren ese tipo de marca en todas las maquinarias.

Indicador: Capacidad instalada**Pregunta N°7 ¿Cuál es la capacidad de las lavadoras que posee?****Respuesta:** La capacidad es de 30 libras.**Análisis:** Su Capacidad es mínima a comparación de las otras máquinas industriales que tienen el doble de capacidad.**Pregunta N°8 ¿Cuál es la cantidad promedio que usted lava al día?****Respuesta:** La empresa lava alrededor de 90 kg.**Análisis:** La propietaria manifiesta que la cantidad de ropa lavada al mes muchas veces depende del clima, porque existen temporadas de lluvia donde es muy difícil secar las prendas (uniformes escolares)**Indicador: Tipos de prendas****Pregunta N°9 ¿Qué tipo de prendas traen dificultad al lavarlas?****Respuesta:** Las principales prendas que muestran dificultad son los jeans por su textura y porque alguno de ellos se sale el color.**Análisis:** Las prendas que presentan mayor dificultad de lavar son los jeans porque muchos de ellos se salen el color, dañando las otras prendas que están en la máquina.**Indicador: Prestación del servicio****Pregunta N°10 ¿Cuál es su principal mercado?****Respuesta:** Los clientes más frecuentes son amas de casa y personas que viven en departamentos y no cuentan con un espacio para lavar la ropa.**Análisis:** Los principales clientes que cuenta la microempresa son personas que por factores de tiempo y espacio no pueden realizar esta actividad.**Pregunta N°11 ¿Cuál es el horario de atención?****Respuesta:** Su horario es de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00 de lunes a viernes excepto los fines de semana y feriados.

Análisis: El horario de atención cubre todos los días excepto fines de semana, ya que la mayoría de gente no utiliza ese día para llevar su ropa a centros de lavado.

Indicador: Determinación del precio

Pregunta N°12 ¿Qué precio tiene el lavado de ropa en su empresa?

Respuesta: El precio es de 2,5\$ la libra de ropa, o se cobra la utilización de la lavadora a 12\$ por 30 lb.

Análisis: Los precios son razonables y de acuerdo a la cantidad de ropa lavada, con el servicio incluye el suavizado, secado y doblado de las prendas.

SECOMATIC

Nombre del propietario: Sr. Darío Gómez

Indicador: Conocimiento de la competencia

Pregunta N° 1: ¿Con cuántas lavadoras cuenta su empresa?

Respuesta: La empresa cuenta con 2 lavadoras 2 secadoras.

Análisis: Esta empresa está en el mercado hace poco tiempo es por eso que cuenta con tan solo 4 máquinas que presente este servicio

Pregunta N° 2: ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio?

Respuesta: La empresa lleva en funcionamiento alrededor de 4 años.

Análisis: La empresa lleva funcionando en la localidad alrededor de cuatro años, brindando el servicio de lavado en seco.

Pregunta N° 3 ¿Cuáles son los servicios que su empresa ofrece a la ciudadanía?

Respuesta: Se especializan en ropa que se lave en seco, pero además cuentan con otros servicios adicionales como (edredones, cobijas, sabanas, toallas, etc.)

Análisis: El servicio de lavado es variado, pero se especializan en lavado en seco como son las ropas formales.

Pregunta N° 4 ¿Cuál es la forma de promocionar su servicio?

Respuesta: La principal manera de difundir su servicio y promociones es mediante hojas volantes que son repartidas en el centro de la ciudad.

Análisis: La publicidad que maneja esta empresa es la entrega de hojas volantes donde se detalla el servicio y la ubicación de la microempresa.

Indicador: Proveedor**Pregunta N° 5 ¿Cuáles son sus principales proveedores de artículos de limpieza?**

Respuesta: El principal distribuidor es Mundo Clean el cual cuenta con una gran variedad de productos de limpieza además de tener artículos de aseo.

Análisis: Cuenta con varios proveedores de artículos y suministros de limpieza, pero su principal proveedor es Mundo Clean, el cual da un descuento especial a la entidad.

Indicador: Infraestructura**Pregunta N°6 ¿Cuáles son las mejores marcas de lavadoras y secadoras del mercado que usted utiliza?**

Respuesta: Las marcas que se utiliza y que recomienda es la familia Whirlpool.

Análisis: La microempresa utiliza principalmente la marca Whirlpool por las garantías que brinda

Indicador: Capacidad instalada**Pregunta N°7 ¿Cuál es la capacidad de las lavadoras que posee?**

Respuesta: La capacidad las maquinas varían desde 15 a 30 kilogramos.

Análisis: La capacidad que posee la maquinaria es básica para realizar esta actividad

Pregunta N°8 ¿Cuál es la cantidad promedio que usted lava al día?

Respuesta: La empresa lava alrededor de 2200kl de ropa al mes

Análisis: La cantidad promedio que lava la empresa varia cada mes y por lo cual varia los ingresos mensuales

Indicador: Tipos de prendas

Pregunta N°9 ¿Qué tipo de prendas traen dificultad al lavarlas?

Respuesta: Las principales prendas que muestran dificultad son los jeans por su contextura y porque alguno de ellos se sale el color.

Análisis: Las prendas que presentan dificultad de lavado tienen un precio adicional y son los jeans por su contextura y la ropa de gamuza.

Indicador: Prestación del servicio

Pregunta N°10 ¿Cuál es su principal mercado?

Respuesta: Los clientes más frecuentes son ejecutivos que envían a lavar sus prendas formales

Análisis: Debido a su experiencia en lavado en seco las prendas más frecuentes son Formales además acuden a mas de casa y personas que viven en departamentos y no cuentan con un espacio adecuado para lavar su ropa.

Pregunta N°11 ¿Cuál es el horario de atención?

Respuesta: Su horario es de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00 de lunes a sábado excepto los días domingo y feriados.

Análisis: El horario de atención no es adecuado puesto que no se da el servicio todo el día, por ello los clientes pueden buscar otra empresa de servicio de lavado que ofrezca el servicio durante todo el día.

Indicador: Determinación del precio

Pregunta N°12 ¿Qué precio tiene el lavado de ropa en su empresa?

Respuesta: Los precios varían dependiendo al tipo de ropa que se envíe a lavar el precio varía desde \$ 1.25 a \$ 1.75 el kl.

Análisis: Los precios varían dependiendo el tipo de prenda, además se puede cobrar un precio extra por un servicio adicional.

Según los datos obtenidos, se identifica que la mayor parte de propietarios de las microempresas de lavado y secado de ropa establecida en Ibarra y Atuntaqui, adquieren los productos de limpieza a empresas como la Fabril, Chemlake, Lim Fresh y Supermercados de la localidad pues les brinda mejores ofertas y precios.

1.9.3. Aspectos Administrativos

a) Talento humano

En base a la ficha de observación, se evidencia que en las microempresas de lavado y secado no cuentan con personal numeroso, debido a que los mismos propietarios son quienes trabajan realizando las múltiples tareas del servicio, a diferencia de Martinizing (Ibarra) la cual se incluye otra persona debido a la gran demanda del servicio, los cuales se divide las funciones; en relación a la atención del cliente y a los requerimientos del mismo.

b) Tecnología

Es importante contar con una tecnología de punta para todo el proceso de lavado y secado de ropa, con una tecnología adecuada se ofrecerá un servicio de calidad, cumplir con los tiempos de entrega y no dañar las diferentes prendas de vestir que daremos el servicio.

1.9.4. Aspectos legales

Después de realizar una investigación al Servicio de Rentas Internas, departamento de Rentas del Municipio de Antonio Ante y Cuerpo de Bomberos pudimos conocer los siguientes requisitos legales para el funcionamiento de una microempresa:

a) Registro Único de contribuyentes

Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que realicen una actividad económica ya sea permanente o temporal o sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancia, beneficio, remuneración, honorarios y otras sujetas a tributación.

- El plazo de inscripción es de 30 días a partir de la constitución de la actividad económica
- Los requisitos: cédula de identidad, papeleta de votación y documento que certifique la dirección del domicilio fiscal o a nombre del sujeto pasivo (para empresas se requiere la escritura de constitución de la compañía)

b) Permiso de bomberos

- Llenar la solicitud del permiso de funcionamiento
- Reunir la documentación requerida para ingresar junto a la solicitud (RUC O RISE, cédula de identidad y papeleta de votación y patente municipal)
- Luego se procederá a la inspección y verificación física del establecimiento
- Entrega del permiso que tiene vigencia un año
- Informe favorable de inspección, realizada por el inspector del Cuerpo de Bomberos

c) Patente municipal

- Formulario de declaración del impuesto de patentes, original y copia
- Copia de cédula de identidad y certificado de votación
- Original y copio del RUC
- Cancelar el valor de la patente de acuerdo a la actividad económica

A partir del segundo año para la cancelación de la patente municipal se requiere 3 declaraciones mensuales del RUC o RISE del año anterior, por lo cual el valor cada año será diferente.

d) Requisitos para declarar el Impuesto de Patente**Personas jurídicas y sociedades**

- Formulario de declaración de impuesto de patente
- Formulario de declaración del impuesto 1.5 por mil activos totales
- Certificado de no adecuar a la municipalidad
- Copia de cedula y papeleta de votación del representante legal, en caso de haber cambiado
- Copia de RUC
- Copia de declaración del impuesto a la renta del año anterior. (si es primera vez- Balance inicial)
- Anexo de pasivo corriente (si es necesario)
- Permiso de Bomberos
- Registro ambiental (de ser necesario)

Personas naturales obligadas a llevar contabilidad

- Formulario de declaración de impuesto de patente
- Certificado de no adeudar a la municipalidad
- Copia de cédula y papeleta de votación
- Copia de RUC
- Copia de declaración del impuesto a la renta del año anterior y balance inicial en cada de inicio de actividades
- Permiso de bomberos
- Registro ambiental (de ser necesario)
- En caso de ser artesanos adjuntar certificación artesanal actualizada

Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad

- Formulario de declaración de impuesto de patente

- Certificado de no adeudar a la municipalidad
- Copia de cédula y papeleta de votación
- Copia de RUC
- Copia de declaraciones del impuesto a la renta o copia de declaraciones de IVA de 3 meses.
- Permiso de bomberos

Además, cabe mencionar que no es necesario sacar los permisos una vez dado apertura al negocio, pues el propietario tiene un plazo de 3 meses para sondear si su negocio es rentable, luego de ello se puede proceder a sacar los respectivos permisos legales.

1.10. Matriz AOOR

Tabla N°11 Matriz AOOR

ALIADOS	OPONENTES
1. Convenios con instituciones públicas y privadas. 2. Fácil acceso de insumos de limpieza 3. Ubicación e infraestructura adecuada 4. Uso de redes sociales como medio de difusión del servicio. 5. Instituciones financieras donde se pueda solicitar un crédito	1. Regulación y cambios legales. 2. Innovación continua de la tecnología. 3. Competencia 3. Recurso económico escaso. 4. Elevado costo de importación de maquinaria. 5. Incremento de impuestos.
OPORTUNIDADES	RIESGOS
1. Demanda insatisfecha. 3. Mejora continua del servicio. 4. Localización de la microempresa 5. Políticas públicas establecidas, que fomentan la generación de emprendimientos. 6. Crecimiento económico y poblacional del cantón Antonio Ante	1. Escases de los servicios básicos 2. Inestabilidad política, económica y social que atraviesa el país. 3. Incremento de políticas, ordenanzas e impuestos 4. Incremento de la competencia. 5. Incremento de precios en los servicios básicos.

Elaborado por: El Autor

1.11. Determinación de la oportunidad de la inversión

Según los datos obtenidos a lo largo del entorno inicial de la microempresa podemos observar que la propuesta es favorable, según los datos históricos y actuales que encontramos en las diferentes fuentes de información (INEC, PDOT, ETC), mediante los cuales se puede elaborar y diseñar estrategias acordes a los gustos y preferencias de los consumidores, estrategias que reflejaran un servicio de calidad. El servicio de lavado y secado de prendas de vestir ayudara a todas las personas de la localidad que por diversos factores no cuentan con el tiempo suficiente para realizar dicha actividad o las cuales quieren optimizar tiempo y economizar gastos, generando nuevas fuentes de empleo, al mismo tiempo disminuir el impacto ambiental que demanda realizar esta actividad, esto se lo hará utilizando maquinaria y equipos de última tecnología.

Por tanto, gracias a todos los factores antes mencionados se finaliza manifestando que el “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE LAVADO Y SECADO DE PRENDAS DE VESTIR, UBICADO EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, PROVINCIA DE IMBABURA” posee una gran oportunidad debido a la demanda insatisfecha presente en el cantón por la falta de un servicio de lavado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Empresa

2.1.1 Definición de empresa

“La empresa es la unidad económico-social en la cual, a través del capital, trabajo y la coordinación de recursos, se producen bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad” (Munch, 2014, pág. 191)

Según esta afirmación existen varias empresas con varios aspectos en común como la economía, producción o la prestación de un servicio; todo esto con la finalidad de obtener un beneficio o simplemente la satisfacción de un servicio independientemente a la rama a la que se dedique cada empresa

2.1.2 Importancia de las empresas

Las empresas son importantes por constituir entes económicos que ayudan a que la sociedad progrese y consecutivamente al país en general, además una empresa busca a mas de los beneficios particulares también acapara los intereses de todo un conjunto de personas que están inmersas en la misma (Diaz, pág. 64)

Una empresa aparte de ser una entidad económica donde existe un proceso productivo, es además una fuente donde se inculca valores los mismos que reflejan la personalidad de cada persona, la empresa también es un ente mercantil que genera fuentes de empleo y bienestar a la sociedad y conjuntamente la economía a un país.

2.1.3 Clasificación de las empresas

La clasificación de las empresas de acuerdo a su actividad económica puede clasificarse básicamente en tres tipos o categorías: Industriales, Comerciales y Servicios

Según (Coral Delgado & Gudiño Dávila, 2014, págs. 24,25,26) afirma la siguiente clasificación:

- ***Empresas Industriales*** *Son las que se dedican a transformar la materia prima en productos terminados o semielaborados” (Coral Delgado & Gudiño Dávila, 2014, pág. 4).*
 - *Extractivas*
 - *Agropecuarias*
 - *Transformación/Manufactureras*
 - *Construcción*

La función principal de las empresas industriales es realizar el proceso de producción para de esta manera transformar la materia prima en productos términos

- ***Empresas comerciales*** *“Son las que se dedican a la compra y venta de productos; estas colocan en los mercados a los productos naturales, semielaborados y terminados a mayor precio del comprado, con lo que obtiene una ganancia” (Coral Delgado & Gudiño Dávila, 2014)*
 - *Mayoristas*
 - *Minoritas*
 - *Comisionistas*

Las empresas comerciales tienen la función de intermediarios entre productor y consumidor es decir compran un producto o servicio y lo revenden generando un precio adicional al producto.

- ***Empresas de servicios son las que buscan prestar o vender un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad” (Coral Delgado & Gudiño Dávila, 2014)***
 - ***Financieras***
 - ***Salud***
 - ***Educación***
 - ***Turismo***
 - ***Transporte***
 - ***Consultoría***
 - ***Alimentos***

Además, se pueden clasificar a su vez en:

Servicios públicos: comunicaciones, energía, agua potable, etc.

Servicios privados: servicios administrativos, contables, jurídicos, transporte, finanzas y seguros, etc.

Como su nombre lo indica corresponde aquellas actividades económicas que organizadas prestan o venden un servicio en pro de la satisfacción y necesidades de la población a cambio de una remuneración dependiendo del servicio, además las empresas de servicios pueden ser públicas y privadas, lucrativas o sin fines de lucro.

- ***Empresas por su tamaño micro, pequeña, mediana, grande***

Podemos establecer que existe un tipo de empresa para cada necesidad desde una empresa que elabora un producto con cierta materia prima, hasta una empresa que presta un servicio ya sea lucrativo o no todas ellas para satisfacer una necesidad o un deseo las mismas que están regidas por la Super Intendencia de Compañías y Seguros.

2.1.4 Recursos existentes en la empresa

- **Recursos Humanos** el elemento generador de transformación y proceso del negocio es el recurso humano, es decir, es el activo más importante del negocio, sin este, los demás no podrían ser coordinados ni cumplir con su función, para que el negocio cubra esta necesidad es necesario que aplique el proceso de integración de recursos humanos que consiste en (Gonzales, 2016, pág. 34)
 - Reclutamiento
 - Selección
 - Contratación
 - Inducción
 - Adiestramiento
 - Capacitación
 - Actualización

Los recursos humanos es el recurso más importante dentro de la empresa, pues es el encargado de todo el proceso productivo de la empresa, el encargado que todos los demás departamentos cumplan con sus funciones, además de contar con un departamento propio, se encarga de seleccionar, organizar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

- **Recursos Financieros** son los valores monetarios que pueden ser propios o ajenos de los que dispone el negocio para iniciar, hacer frente a sus obligaciones e inversiones. Tienen gran importancia dado que si no hay dinero no se puede adquirir los recursos materiales, remunerar al recurso humano, ni desarrollar los recursos técnicos. (Gonzales, 2016, pág. 35)

Los recursos financieros son los encargados de cubrir los gastos y costos que genera una organización, por lo tanto, debe existir cierta persona encargado de administrar y dar seguimiento de todas las transacciones existentes, un recurso financiero se adquiere a través de un banco o un inversor.

- **Recursos Tecnológicos** Son los modelos o métodos que nos sirven como herramienta para lograr que los recursos humanos, financieros y materiales cumplan con sus fines, logrando de esta manera que el negocio funcione correctamente (Gonzales, 2016, pág. 35)

Los recursos tecnológicos son los encargados del desarrollo de las operaciones dentro de la empresa, para su equipamiento debe existir financiamiento y una coordinación de los diferentes recursos, con unos excelentes recursos tecnológicos podemos aprovechar el espacio disponible y optimizar el proceso productivo.

- **Recursos Materiales** Es el conjunto de elementos o factores fundamentalmente tangibles y cuantificables (Gonzales, 2016, pág. 36)

Son aquellos bienes tangibles que están inmersos dentro de la empresa que pueden ser materia prima, maquinaria o a su vez bienes que posee la empresa, en definitiva los recursos materiales son medios físicos que ayudan a forjar un propósito en común.

2.1.5 Tipos de empresas

Las empresas según su forma jurídica, así como las condiciones suelen ir cambiando con la legislación en períodos no muy largos de tiempo, tenemos distintos tipos de empresa según su forma jurídica que iremos explicando a continuación:

- **Empresario individual** las empresas o microempresas con forma jurídica individual, están formados por un único propietario, que asume todas las decisiones y el control de la

empresa. Responde con todo su patrimonio de las deudas de la misma y todos los beneficios revierten sobre él, como único propietario (Conesa, 2018, pág. 15).

- **Sociedades de responsabilidad limitada** La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hace el comercio bajo una razón social o denominada objetiva, a la que se añadirá en todo caso, las palabras “Compañía Limitada o su abreviatura. (Conesa, 2018, pág. 15)
- **Compañía en nombre colectivo** Se contrae entre dos o más personas naturales que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de alguno de ellos, con la agregación de las palabras “Y compañía”, solo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social (Conesa, 2018, pág. 16)
- **Compañía en comandita simple** Existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidario e ilimitadamente responsable y otro u otros, simples suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes. La razón social será, necesariamente, el nombre de uno o varios de los socios solidariamente responsables, al que se agregará siempre las palabras "compañía en comandita", escritas con todas sus letras o la abreviatura que comúnmente suele usarse (Conesa, 2018, pág. 17)
- **Compañía en comandita simple** Todos los socios colectivos y los socios comanditados estarán sujetos a responsabilidad solidaria e ilimitada por todos los actos que ejecutaren ellos o cualquiera de ellos bajo la razón social, siempre que la persona que los ejecutare estuviere autorizada para obrar por la compañía (Conesa, 2018, pág. 18)
- **Compañía anónima** La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden

únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas (Conesa, 2018, pág. 19)

- **Sociedades en comandita por acciones** El capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual. La décima parte del capital social, por lo menos, debe ser aportada por los socios solidariamente responsables (comanditados), a quienes por sus acciones se entregarán certificados nominativos intransferibles. En la compañía en comandita por acciones, solamente las personas naturales podrán ser socios comanditados, pero las personas jurídicas sí podrán ser socios comanditarios (Conesa, 2018, pág. 19)
- **Sociedades en compañía de economía mixta** El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía (Conesa, 2018, pág. 20)

2.2 Microempresa

2.2.1 Definición

Según (INEC, 2015) Las Microempresas son aquellas que sus ventas anuales son menores de \$100000,00 y cuentan con mínimo una persona y máximo 9 personas trabajando en la entidad.

Microempresa es una entidad dedicada a varias actividades económicas de producción, comercialización o de servicio de tipo familiar o personal, en donde todas las actividades de la entidad se concentran en el dueño o propietario del negocio, que es el que controla y direcciona a un futuro próspero.

2.2.2 Características de las microempresas

La administración de la empresa es independiente, por lo común, los gerentes son los propietarios del negocio.

- *El capital de las empresas generalmente es aportado por una persona o por un grupo de pequeño de ellas.*
- *El radio de operación es local y los propietarios y empleados se ubican en la misma región.*
- *El tamaño relativo de la empresa se relaciona con la industria en la cual se desenvuelve.*
- *Es pequeña cuando se compara con unidades más grandes.*

Una micro empresa es aquella que realiza cualquier actividad comercial y es administrada por su propietario o por una persona exterior, además la mano de obra que conforma es reducida, y muchas de las veces es la misma de los propietarios.

2.2.3 Ventajas de las microempresas

Las ventajas de las microempresas son múltiples de las que podemos destacar son:

- Las microempresas al ser pequeñas tienen la facilidad de modificar en caso de que no funcione el propósito deseado
- Su estructura puede ser modificado dependiendo de las necesidades de la empresa.
- Son generadoras de empleo, aunque no sea en gran nivel, son las encargadas de la economía en nuestra sociedad.
- Las decisiones se toman de forma rápida, debido a que el dueño es el que tiene los timones de la entidad o bien un grupo reducido que llega a tomar rápidas disposiciones.
- Dependiendo de su actividad económica existen ayudas o concursos que se puede acceder dentro del gobierno para ayudar en el desarrollo productivo, además existen entidades financieras que otorgan créditos de desarrollo microempresarial

2.2.4 Desventajas de las microempresas

- La tecnología no es avanzada, por lo que requiere mayor esfuerzo de los trabajadores o mayor tiempo en la elaboración o generación de un servicio.
- Su producción es limitada, debido a que solo se produce para un consumo inmediato.
- Los trabajadores carecen de capacitación y especialización en las áreas de trabajo.
- La mayoría de empresas otorgan contratos de trabajo temporales.

2.3 Servicios

2.3.1 Definición

Corresponde a la realización o prestación del servicio y es lo que en última instancia refleja la calidad del producto y su habilidad para satisfacer las necesidades de los clientes. Quien finalmente califica es el cliente o usuario como juez supremo que está muy por encima de cualquier ente certificado. (Oscar Claret Gonzales Ortiz, 2016, pág. 155)

La calidad del servicio es el proceso de cambio que compromete a toda la organización en torno a valores, actitudes y comportamientos a favor de los clientes de nuestro negocio (Herrera, 2014, pág. 109)

2.3.2 Calidad del servicio

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos muy relacionados, que integrando la eficiencia, eficacia y efectividad se puede definir como la mejora cualitativa de estas dos relaciones, de manera que el cliente observando nuestro servicio quede gratamente sorprendido.

2.3.3 Diseño y calidad del servicio

(Arciniegas, 2015, pág. 49) Menciona que el diseño de un servicio se sugiere seguir las siguientes etapas:

- a) Definir las necesidades
- b) Diseñar el servicio base
- c) Diseñar los servicios complementarios y accesorios
- d) Determinar el soporte físico
- e) Determinar las necesidades del personal
- f) Establecer los estándares de servicio

2.3.4 Indicadores de la calidad del servicio

Según (Prieto, 2014, pág. 112) Los indicadores son formas de cuantificarse manera objetiva y clara, con base en una muestra o de manera aleatoria, la realidad de la prestación de un servicio

Dentro de los indicadores básicos para conocer la gestión en el servicio al usuario tenemos:

- Oportunidad
- Calidad
- Productividad
- Eficiencia
- Eficacia
- Tiempo de espera
- Cultura organizacional
- Liderazgo
- Precios justos
- Frecuencia del servicio
- Participación en el mercado

La metodología y los factores de cada indicador deben de ser desarrollados, preferiblemente, por gente en contacto con la organización, con la asesoría de un gerente o un asesor pues cada organización tiene sus propias costumbres, tradiciones, valores, procedimientos y otra serie de elementos que le hace diferente a las demás

2.3.5 Evaluación de la calidad del servicio

La evaluación del servicio es un sistema mediante el cual una organización escucha a su cliente de manera periódica y permanente, para detectar fallas en la prestación del servicio, además sirve para obtener información calificada del cliente sobre la calidad del servicio que recibe y el nivel de satisfacción a sus necesidades y expectativas la cual respalda y fomenta el proceso de planeación estratégica de la compañía. (Prieto, 2014, pág. 116)

2.4 Lavado y secado

2.4.1 Lavado

El servicio de lavado de ropa es ofertado por empresas que tienen varios puntos de servicio en diferentes ciudades, o simplemente por emprendedores. Cuyos establecimientos cuentan con instalaciones y equipos necesarios para realizar el proceso de lavado, además toman en cuenta ciertos factores para mejorar el servicio:

- a) Factor tiempo. - Duración del ciclo completo del proceso, el cual se toma en cuenta para la entrega oportuna al cliente
- b) Factor temperatura. - Cada prenda de vestir se lavará a cierta temperatura para que la misma no se estropee.
- c) Factor mecánico. - Lo constituye el tipo de máquina de lavado, la velocidad de giro de la maquinaria, la carga de ropa, etc.
- d) Factor químico. - Esto formado por todos los suavizantes, detergentes, blanqueadores y aditivos que se colocarán para el proceso.

El equilibrio de estos factores es fundamental y garantizarán la calidad del servicio, si se produjera una desvalorización de estos factores se tendrían problemas en el proceso de lavado y entrega al cliente.

2.4.2 Proceso de lavado de ropa

Descripción del servicio de lavado y secado de prendas de vestir

- Recepción de prendas de vestir en nuestras instalaciones.
- Clasificación según colores (blanco y ropa de color), tipo de ropa (deportiva, formal, semi formal y montaña) y de acuerdo a las temperaturas del proceso.
- Prelavado (consiste en la remoción de manchas mediante el uso de quitamanchas o detergentes)
- Poner cierta ropa al revés, estarán los colores mejor protegidos y la ropa no se desgarrará en las máquinas
- Lavar la ropa en una máquina de lavado horizontal o dependiendo la prenda (lavado en seco para prendas formales)
- Centrifugado en una máquina centrifugadora hidroextractora
- Secado en un equipo secador rotatorio eléctrico
- Perfumado de las prendas de vestir
- Empaquetado y doblado
- Entrega al cliente en sus domicilios o esperar su retiro

2.4.3 Descripción del servicio de lavado

En la lavandería se prestará los siguientes servicios, dicho servicio debe seguir ciertas etapas:

- Recepción de las prendas

- Clasificación: la clasificación se hará en tres grupos ropa blanca, ropa de color y prendas casuales.
- Prelavado: consiste en la remoción de manchas mediante el uso de algún producto químico.
- Lavado en una máquina de lavado horizontal
- Centrifugado
- Secado en un equipo rotativo eléctrico
- Perfumado de las prendas
- Empaquetado
- Entrega al cliente esto puede ser a domicilio o retirado.

2.4.4 Capacidad del servicio

La capacidad del servicio de lavado depende directamente de la cantidad de equipos existentes, las unidades están compuestas por:

- Lavadora horizontal
- Centrifugadora
- Secado rotativo

La capacidad de servicio o de rendimiento de la maquinaria se puede calcular teniendo en cuenta la capacidad de carga y la capacidad de ciclo de cada equipo. Teniendo en cuenta que se requiere por lo menos dos equipos para prestar este tipo de servicio.

Una vez definida la capacidad diaria de cada equipo se puede definir que una lavandería puede prestar un auto servicio o un servicio por encargo, el primero que participa el usuario que debe seguir los pasos e instrucciones de uso de los equipos y el segundo quien es un empleado que realiza todo el proceso de lavado y secado.

2.5 Prendas de vestir

Se considera ropa a todo aquel elemento tejido, cocido o fabricado con un uso práctico sobre el cuerpo en el vestido del mismo. Históricamente se han usado distintos materiales para su confección: lanas, cueros, algodón, hasta llegar a los derivados del plástico como el polietileno (Tipos de ropa, 2014-2018)

Según el uso, el diseño y la confección se pueden clasificar en:

2.5.1 Según el uso

- **Interior:** es la indumentaria utilizada para cubrir y proteger los pies-las medias-, los senos de la mujer-corpiños-, el área pélvica-bombachas y boxers, o calzoncillos-. Generalmente es el tipo de ropa que no es visible al exterior, que se halla debajo de la ropa de calle, pero esto ha ido modificándose con el paso del tiempo.
- **Deportiva/artística:** son aquellas prendas que se usan para la práctica de algún deporte o danza. En la primera categoría las características que predominan son la ligereza de los materiales con que están hechas, su adaptabilidad al medio en que se utilizan, la comodidad y resistencia. Un ejemplo claro son las mallas de natación para competición: el material de la tela desliza el agua y no la absorbe, posibilitando reducir los tiempos de una carrera.

En las prendas con fines artísticas se destacan la estética, y también la comodidad de las telas para realizar los movimientos.

- **De etiqueta:** es una categoría especial dentro de los tipos de ropa, ya que su uso o la sola tenencia refiere a la posibilidad de comprarlo. Son poco accesibles económicamente, de alta calidad y se usan para eventos sociales importantes como Matrimonios, fiestas,

graduaciones, etc. La idea es transmitir con ellas elegancia y que armonice con el cuerpo de quien la trae puesta.

- **Informal:** la mayoría de la gente hace uso de esta en la vida cotidiana. La comodidad y lo **barato** de sus telas son característicos de ellas. Los pantalones, las remeras, camisas, chombas y musculosas son ejemplos de un ropero básico en una persona.
- **De abrigo:** frente a las determinadas condiciones climáticas es necesario utilizar vestimentas que nos permitan una mayor protección frente a estas. En el invierno las camperas o las calzas térmicas son los elementos más recurrentes para contener el calor corporal. Durante las lluvias, las telas impermeables son las más aptas a ese tipo de exposición.
- **De trabajo:** su **diseño es funcional al trabajo** que se realice, y variará de acuerdo a este. Suele visualizar dentro de un mismo lugar de trabajo los puestos o jerarquías, según que modelo de ropa se utilice. El mameluco, el ambo, el traje de oficina, son algunos de los ejemplos más comunes.

2.5.2 Según el usuario

- **Damas:** Requieren ropa cómoda y de moda, asumiendo la delicadeza del material de confección.
- **Caballeros:** Sus prendas no son variadas y se confeccionan de materiales resistentes.

2.5.3 Según la estética

El aspecto social se destaca en este sentido ya que usar un determinado tipo de prenda implica identificarse con un grupo social.

2.6 Proceso administrativo

El proceso administrativo se realiza siguiendo diferentes etapas dentro de las organizaciones, se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (Blandez, 2014, pág. 7)

El proceso administrativo es un conjunto de etapas o pasos necesarios para llevar a cabo los objetivos que tiene la empresa, las etapas del proceso administrativo tienen una secuencia las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral para lograr determinados objetivos previamente establecidos mediante la utilización de recurso humanos, materiales, técnicos y financieros.

2.6.1 Planeación

La planeación consiste en determinar los objetivos y cursos de acción, en ellos se determinan

- Las metas de la organización
- Las mejores estrategias para lograr los objetivos
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas

2.6.2 Organización

Consiste en la distribución del trabajo entre el grupo de trabajadores, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implican:

- El diseño de tareas y puestos
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
- La estructura de la organización.
- Los procesos y procedimientos que se emplearan

2.6.3 Dirección

La dirección consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica:

- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas.
- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Orientara a las personas al cambio.
- Determinar estrategias para la solución de problemas, así como la toma de decisiones.

2.6.4 Control

El control consiste en la revisión de lo planteado y lo logrado, implica determinar:

- Las actividades que se necesitan ser controladas
- Los medios de control que se emplearan

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1 Presentación

El presente estudio se realizó en el cantón Antonio Ante, con el objetivo de analizar e identificar la población que hará uso del servicio, así como analizar las variables del mercado como son: oferta y demanda, para establecer un precio moderado y accesible para los futuros usuarios, conocer la competencia e identificar cuáles serán los medios de difusión del servicio y finalmente conocer cuál es el servicio de mayor uso, esto con la ayuda de técnicas de recopilación de datos como es la encuesta la cual esta direccionada a las familias del cantón Antonio Ante de este modo podremos desarrollar el presente capítulo.

En la ciudad de Ibarra existen varias empresas que brindan este servicio como son: Lava fácil, burbuja azul, Seco Matic y Martinizing el última con una sucursal en la ciudad de Atuntaqui que ofrece un servicio de lavado en seco. El sector donde se presenta localizar el proyecto no cuenta con un servicio de lavandería completo, a pesar de ser un sector comercial e industrial, esto lo convierte en un lugar estratégico.

Cabe mencionar que los servicios que se ofrecerá la microempresa serán variados y se otorgara un valor adicional a cada servicio dependiendo de las preferencias de los consumidores, esto para captar futuros clientes mediante un servicio de calidad.

Finalmente, el estudio de mercado para el presente proyecto tiene como finalidad recopilar, analizar y verificar la viabilidad de la creación de una microempresa de lavado y secado de prendas de vestir.

3.2 Objetivo general

- Realizar el estudio de mercado para determinar la oferta y demanda insatisfecha que existe y a su vez buscar el sistema más idóneo de comercialización del servicio de lavado de ropa en la ciudad de Atuntaqui.

3.3 Objetivos específicos

- Identificar el tipo de oferta existente del servicio de lavado de ropa
- Definir la demanda actual y demanda insatisfecha del servicio.
- Medir el nivel de aceptación del servicio de lavado de ropa.
- Establecer estrategias adecuadas de promoción y publicidad.
- Analizar los precios actuales de los servicios de lavado de ropa.

3.4 Variables

3.4.1 Oferta existente

- Calidad del servicio
- Infraestructura
- Determinación de precios
- Tipos de prendas
- Prestación del servicio

3.4.2 Demanda

- Nivel de aceptación
- Precio
- Frecuencia de lavado

- Servicios adicionales

3.4.3 Cliente

- Estilo de vida
- Capacidad de pago
- Tipo de medida
- Preferencias
- Necesidades
- Gustos

3.4.4 Promoción y publicidad

- Segmento de mercado
- Estrategias de promoción y publicidad

3.4.5 Precio

- Precio de la competencia
- Como determinar el precio del servicio

3.5 Matriz de variable de mercado

Tabla N°12 Matriz de variables de mercado

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA	PÚBLICO META
Identificar el tipo de oferta existente de servicio de lavado de ropa	Oferta	Proveedores Calidad del servicio Infraestructura Determinación de precios Tipos de prendas Prestación del servicio	Primaria	Encuesta	Grupos Familiares
Definir la demanda actual e insatisfecho del servicio de lavado de ropa	Demanda	Nivel de aceptación Precio Frecuencia de lavado Servicio adicional	Primaria	Encuesta	Grupos Familiares
Medir el nivel de aceptación del servicio de lavado de ropa.	Cliente	Estilo de vida Capacidad de pago Tipo de medida Preferencia Necesidad Gustos	Primaria	Encuesta	Grupos Familiares
Establecer estrategias adecuadas de promoción y publicidad.	Promoción y publicidad	Segmento de mercado Estrategias de promoción y publicidad	Primaria	Encuesta	Grupos Familiares
Analizar los precios actuales de los servicios de lavado de ropa.	Precio	Determinación del servicio	Primaria	Encuesta	Grupos Familiares

Elaborado por: El Autor

3.6 Identificación del servicio

El propósito de realizar este estudio es de identificar la factibilidad de implementar una microempresa de lavado de ropa en la ciudad de Atuntaqui.

Para determinar la oferta se aplicó entrevistas a varias microempresas que prestan este tipo de servicio en la ciudad de Ibarra y la demanda se cuantificó en función a las necesidades, gustos y preferencias de los usuarios. La microempresa tiene como mercado meta a las familias que conforman las parroquias del Cantón Antonio Ante que está comprendido de un promedio de 3,5 personas por hogar.

La microempresa contará con maquinaria y equipos adecuados para cada proceso, además existirá un personal capacitado que tenga conocimiento de este servicio, para una asistencia eficaz y eficiente en los problemas que se presenten, es decir; la microempresa poseerá instalaciones y personal adecuado para ofrecer un servicio de excelencia

Descripción de los servicios:

- Desmanchado. - El desmanchado se realizará con productos químicos dependiendo del origen de la mancha, después de este paso se procederá al proceso de lavado.
- Limpieza en seco. – la limpieza en seco se realizará a prendas que incorporen adornos o a piezas de distintos materiales, las prendas más frecuentes que utilizan este tipo de lavado son:
 - Prendas de lana. – Además de evitar su encogimiento el lavado en seco evitara la percusión y la aparición de bolitas.
 - Ropas de seda. – De esta manera conservará el aspecto de la prenda y evitará el desgaste de la fibra.

- Rayón o Viscosa. - Un tipo de tejido muy sensible utilizado para prendas finas, el lavado en seco es recomendable para su conservación.
- Fibras como nylon. - este tipo de fibra es utilizada en chompas, no se arruga y seca con facilidad por eso su recomendación de lavar en seco
- Además de prendas como: terciopelo, gabardina, cachemir, lino, etc., que son utilizadas en la confección de ropas formales, y lavado es en seco con un tratamiento especial.
 - Lavado en agua. - El lavado en agua se realizará a todas las prendas de uso común y su proceso será después de quitar las manchas.
 - Planchado. - El planchado se realizará mediante dos técnicas dependiendo de la prenda de vestir
- La primera técnica es utilizada para chaquetas, abrigos, jerséis, etc. prendas superiores que se debe de utilizar un maniquí para recuperar su forma original, con el manejo de una plancha a vapor seco para eliminar las arrugas.
- La segunda técnica es de manera manual y se utiliza para faldas o pantalones por ejemplo en una mesa especial de planchado una plancha con suela de teflón que evita los brillos y de control eléctrico que evite las manchas de agua.
 - El embolsado. - preserva las diferentes prendas y se lo hará en fundas que lleven nuestro logotipo.
 - La calidad. - Un factor indispensable que estará sujeto en todos los servicios y procesos de lavado con un control de calidad al finalizar cada una de las fases de lavado.
 - Servicio A domicilio. – El servicio a domicilio se realizará a personas que lo requieran y tendrá un costo adicional al servicio.
 - Servicio a Empresas. - Un servicio a empresas como Hospitales, Hostales Hoteles, etc. Se realizará mediante contratos y a un costo adecuado para las entidades.

Los procesos que realizara son:

- Recepción de prendas
- Clasificación de las prendas de vestir
- Pesaje de ropa
- Prelavado, consiste en la remoción de manchas de la ropa mediante el uso de productos quitamanchas
- Lavado de ropa dependiente el tipo de tela y el tiempo estimado que tendrá cada prenda
- Secado, planchado y doblado de las prendas de vestir.
- Empaquetado y entrega

3.7 Mercado meta

El mercado meta al que se enfocará esta microempresa de lavado de ropa, son a las personas económica mente activas que viven en todo el Cantón Antonio Ante y además cuentan con ingresos suficientes para la adquisición de este servicio.

3.8 Segmento de mercado

Para determinar el segmento de mercado se tomó en cuenta a todas las familias del cantón Antonio Ante que están en posibilidades de adquirir el servicio de lavado de ropa, siendo las parroquias de Andrade Marín y Atuntaqui quienes poseen más familias con una economía estable para adquirir dicho servicio.

3.8.1 Identificación de la Población

El presente estudio se realizó a todas las parroquias del cantón Antonio Ante el cual cuenta con 43.518 habitantes siendo las parroquias de Andrade Marín y Atuntaqui las parroquias con más habitantes con 23.299 para el estudio se tomó en consideración el PEA que es de 18974 el mismo que se dividió para 4 según el promedio de personas que integran una familia dando como resultado 4.743 familias a quien va estar dirigida la encuesta.

3.9 Cálculo de la muestra

La población que se tomará en cuenta para el cálculo correspondiente son todos los hogares del Cantón Antonio Ante con relación al PEA que son 4.743. Para el cálculo de la muestra se realizará con la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra

S = Varianza = 0.5 éxito y 0.5 fracaso (0.25)

E = Nivel de errores 0.05

N = Tamaño de la población

Z = Valor tipificado corresponde 1.96

Nc = 95%

$$n = \frac{1.96^2 0.25 4.743}{0.05^2(4.743 - 1) + 1.96^2 0.25}$$

n = 353 encuestas

3.10 Evaluación de la información

3.10.1 Tabulación y procesamiento de la información

De las encuestas realizadas a las familias del Cantón se llegó a conocer los siguientes resultados.

Objetivo: Obtener datos estadísticos para medir el nivel de la demanda del servicio de lavado de ropa en la ciudad de Atuntaqui.

Encuesta: Total de familias encuestadas 353

Indicador: Estilos de vida

1. Por lo general de qué manera lava la ropa de su hogar

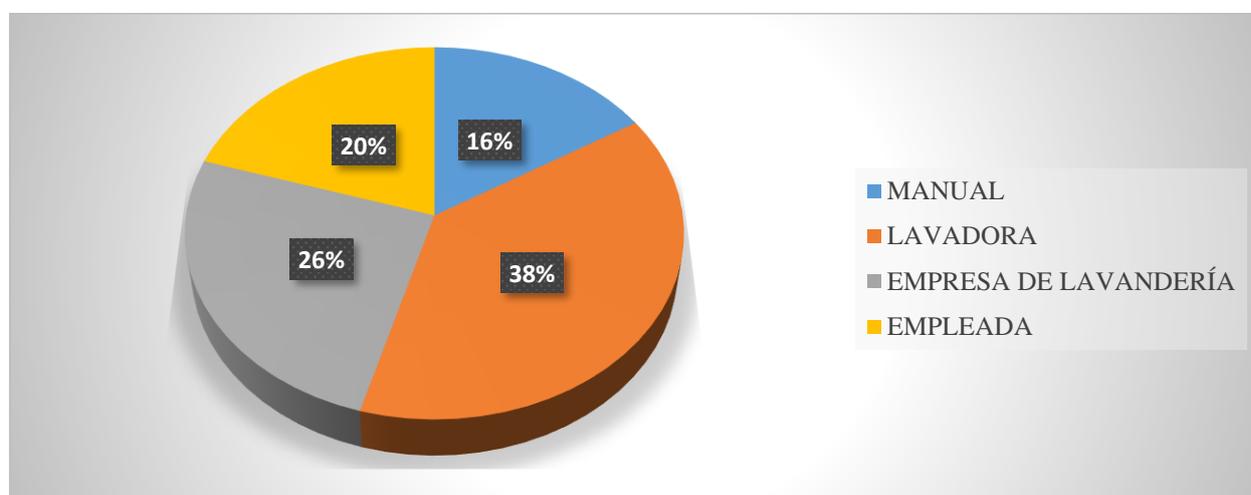
Tabla N°13 Forma de lavado de ropa

MANUAL	LAVADORA	EMPRESA LAVANDERÍA	DE EMPLEADA	TOTAL
16%	38%	25%	20%	100%
57	135	90	71	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°2 Forma de lavado de ropa



Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

Mediante encuestas realizadas a familias del Cantón Antonio Ante se observó que una gran parte de amas de casa realizan la limpieza de sus diferentes prendas de vestir en su lavadora doméstica, por otra parte existen personas que prefieren realizar la limpieza de su ropa en lavanderías del sector.

Indicador: Estilos de vida

2. ¿De cuánto tiempo dispone para realizar el lavado de ropa en su hogar?

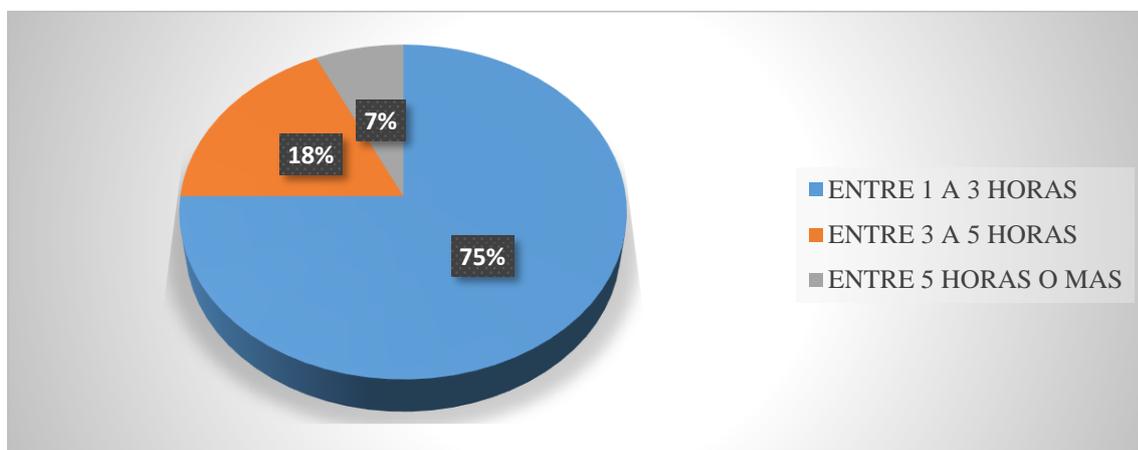
Tabla N°14 Tiempo disponible para el lavado

ENTRE 1 A 3 HORAS	ENTRE 3 A 5 HORAS	ENTRE 5 HORAS O MAS	TOTAL
75%	18%	7%	100%
264	64	25	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°3 Tiempo para el lavado



Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

La mayor parte de familias del Cantón Antonio Ante no dispone de mucho tiempo para realizar las diversas tareas de lavado debido a factores como: el trabajo, el estudio o a su vez no disponen las 24 horas del día un servicio de agua potable es por ellos que muchas familias optan por buscar un servicio de lavado en la localidad.

Indicador: Estilos de vida

3. ¿Si usted pudiera usar el servicio de lavandería en Atuntaqui que tipo de ropa lavarías?

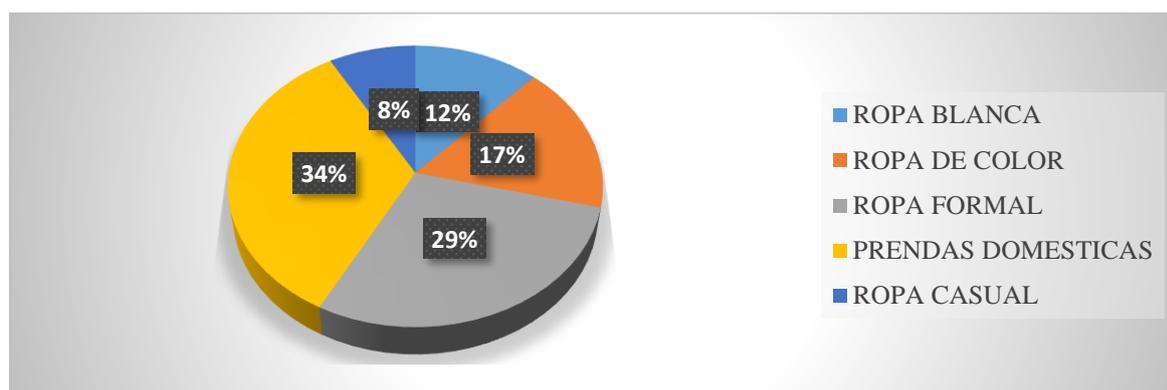
Tabla N°15 Tipos de ropa que usaría este servicio

ROPA BLANCA	ROPA DE COLOR	DE ROPA FORMAL	PRENDAS DOMESTICAS	ROPA CASUAL	TOTAL
11,90%	17,00%	28,90%	33,99%	8,22%	100,00%
42	60	102	120	29	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°4 Tipos de ropa que usaría este servicio



Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

El lavado de las diferentes prendas de vestir se deben realizar con un proceso diferente, además se debe cuidar de las prendas que son realizadas con un material delicado, es por ello importante identificar que prendas presentan dificultad para lavar en los hogares y a su vez estarían dispuestos a llevar a una micro empresa de lavado, por tal motivo las familias del Cantón mencionan mediante la encuesta realizada que desearían un servicio de lavado a las diferentes prendas domesticas del hogar como: (sábanas, cobijas y ropa habitual de la familia).

Indicador: Prácticas del lavado

4. ¿Utiliza algún tipo de lavandería para lavar sus prendas de vestir?

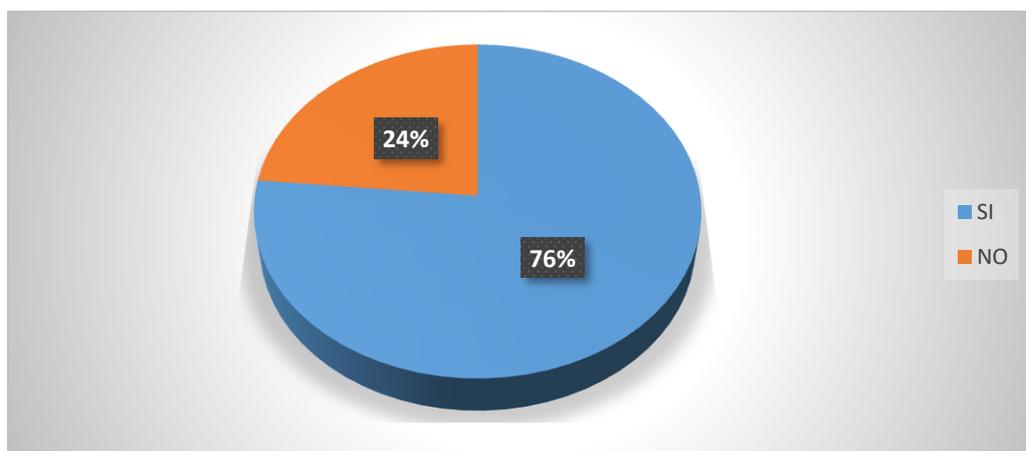
Tabla N°16 Frecuencia de uso de lavanderías

SI	NO	TOTAL
76%	24%	100%
270	83	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°5 Frecuencia de uso de lavanderías



Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

Mediante el análisis de esta pregunta notamos que muchas familias utilizan el servicio de lavado de ropa siendo la opción más votada, sin embargo, hay un pequeño porcentaje de familias que no utilizan el servicio de lavado de ropa debido al lugar de ubicación de la micro empresa o simplemente porque no conocen los beneficios de este servicio.

Indicador: Factores importantes de un servicio

5. ¿Qué factores considera importantes en un servicio de lavandería de ropa?

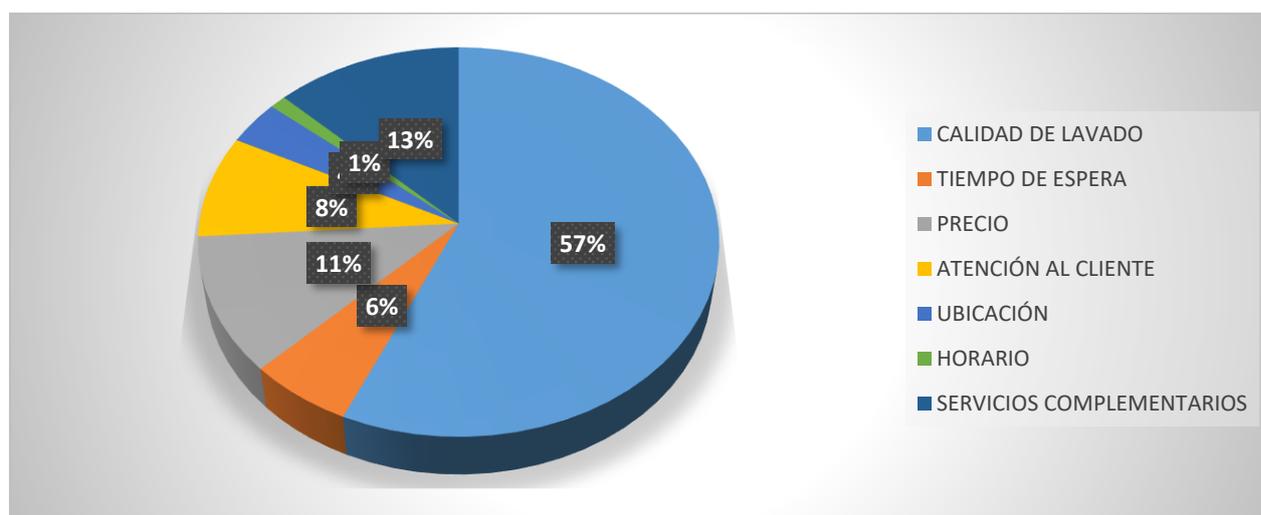
Tabla N°17 Factores de un servicio

CALIDAD DE LAVADO	TIEMPO DE ESPERA	PRECIO	ATENCIÓN AL CLIENTE	UBICACIÓN	HORARIO	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	TOTAL
56,66%	5,95%	11,33%	8,50%	3,68%	1,13%	12,75%	100,00%
200	21	40	30	13	4	45	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°6 Factores de un servicio



Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

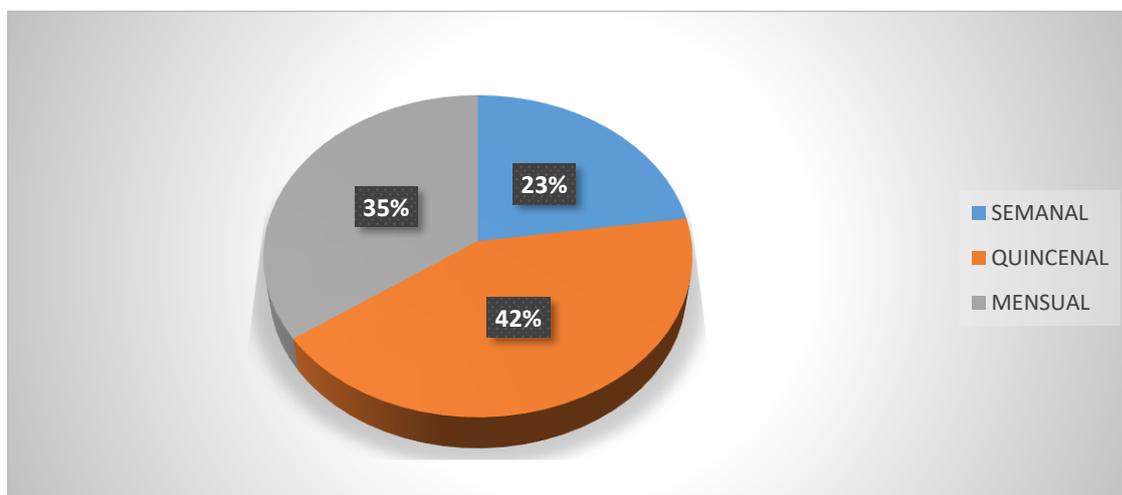
Dentro de las familias que utilizan un servicio de lavandería, indican que la calidad de lavado de ropa es el factor más importante al momento de adquirir este tipo de servicio, debido a que las familias usan varios tipos de ropas por lo cual cada tipo de ropa debe tener un exclusivo lavado esto para brindar un correcto servicio

Indicador: Frecuencia**6. ¿Con que frecuencia usted utiliza un servicio de lavandería?***Tabla N°18 Frecuencia de lavado*

SEMANTAL	QUINCENAL	MENSUAL	TOTAL
22,70%	42,50%	34,80%	100,00%
80	150	123	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°7 Frecuencia de lavado

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

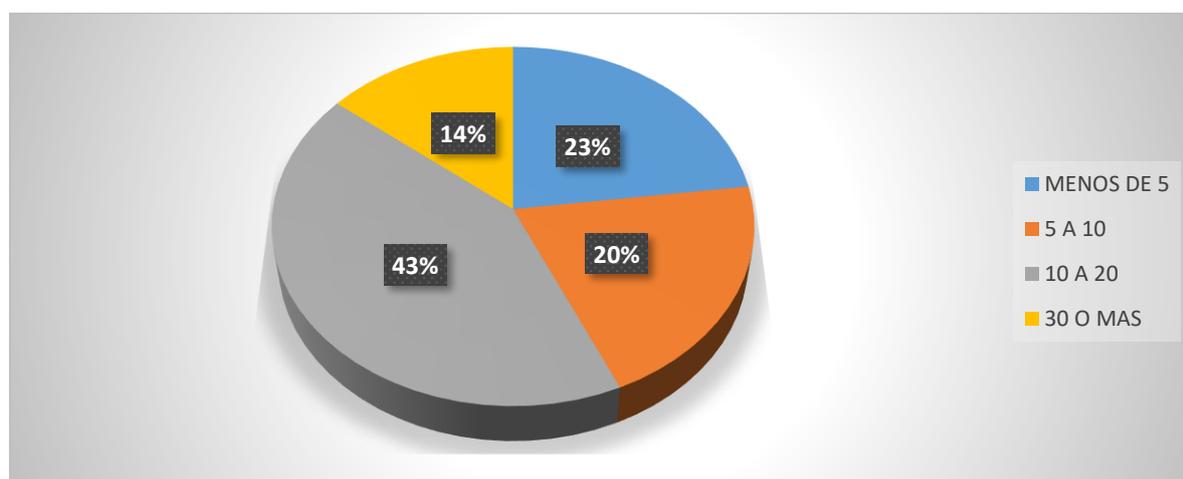
Según los datos obtenidos en esta pregunta podemos identificar la frecuencia con que las personas requieren el servicio de lavandería, por lo tanto, observamos que el 42% de familias realizan el lavado de sus diferentes prendas de vestir de manera quincenal seguida de un 35% que lo realizan de manera mensual y finalmente un 23% lo realizan semanalmente.

Indicador: Cantidad de ropa lavada**7. ¿Con respecto a la anterior pregunta cuantos kilos lleva a lavar?***Tabla N°19 Cantidad de ropa enviada a lavar*

MENOS DE 5	5 A 10	10 A 20	30 O MAS	TOTAL
23%	20%	42%	14%	100%
81	72	150	50	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°8 Cantidad de ropa enviada a lavar

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

Con esta pregunta observamos que 43% de familias envían a lavar un promedio de 10 a 20 kilos de ropa, un 23% que envían menos de 5 kilos esto sería solo ropa exclusiva que no es fácil lavar en el hogar, seguido de un 20% que envían entre 5 a 10 kilos finalmente un 14% que envían más de 30 kilos, estos datos obtenidos serán de gran ayuda para calcular la demanda que tiene este servicio.

Indicador: Capacidad de pago

8. ¿Cuánto gasta por el kilo de ropa enviada a lavar?

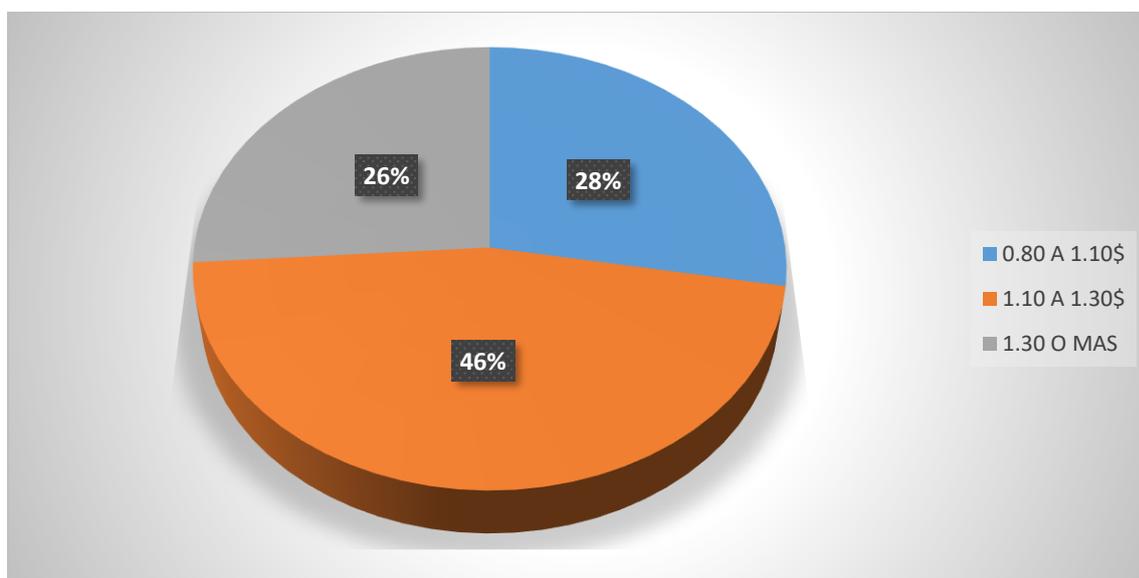
Tabla N°20 Valor del kilo de ropa

0.80 A 1.10\$	1.10 A 1.30\$	1.30 O MAS	TOTAL
28%	46%	26%	100,00%
98	163	92	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°9 Valor del Kilo de ropa



Fuente: Investigación de mercado-encuesta

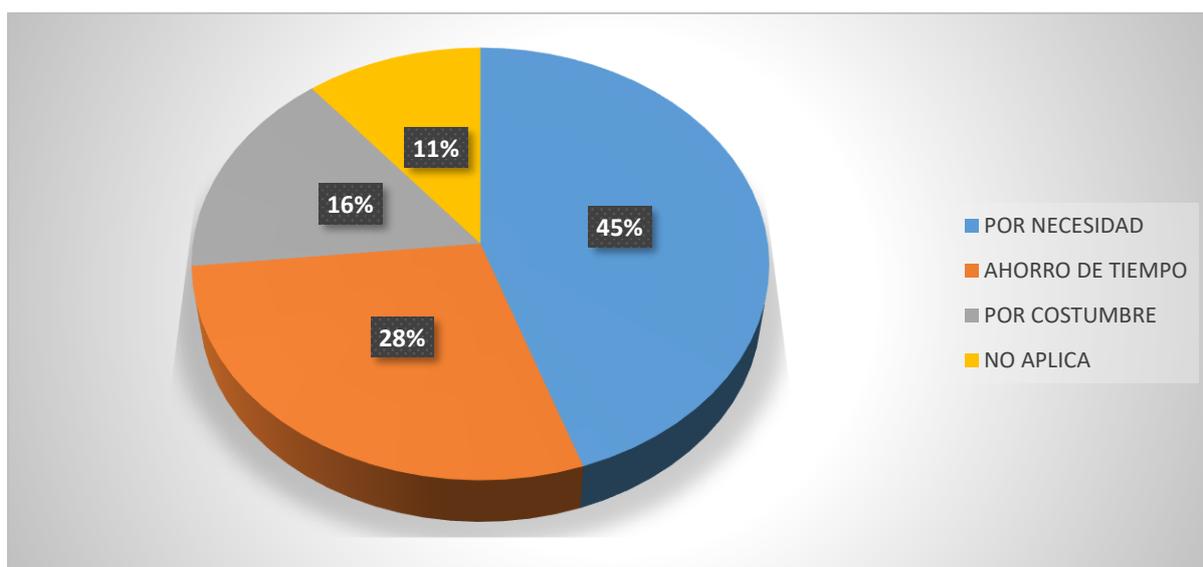
Elaborado por: El autor

Análisis:

Enviar a lavar sus diferentes prendas de vestir genera un costo del cual mencionan el 46% de Familias del Cantón que gasta entre 1.10 a 1.30\$ por el kilo de ropa seguido de un 26% que gastan 0.80 a 1.10\$ y tan solo un 26% menciona que gasta entre 1.30 o más por un kilo esto en base al tipo de ropa que se envía a lavar.

Indicador: Necesidad**9. ¿Cuál es la razón por la cual recibe el servicio de lavado?****Tabla N 00****Porque llevar su ropa a una lavandería****Tabla N°21 Porque llevar su ropa a una lavandería**

POR NECESIDAD	AHORRO DE TIEMPO	POR COSTUMBRE	NO APLICA	TOTAL
45%	29%	16%	11%	101%
160	98	53	42	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta**Elaborado por:** El autor**Gráfico N°10 Porque llevar su ropa a una lavandería****Fuente:** Investigación de mercado-encuesta**Elaborado por:** El autor**Análisis:**

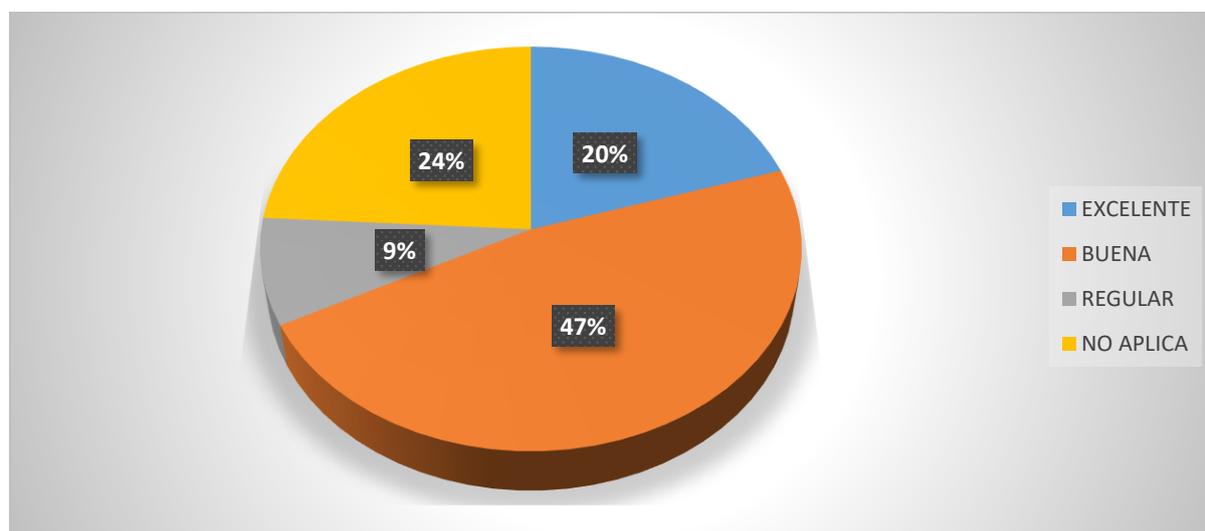
De las familias que utilizan el servicio de lavandería el 45% manifiesta que lo hacen por necesidad debido a varios factores, seguido de un 28% que lo hacen por ahorrar tiempo, un 16% que lo hacen por costumbre.

Indicador: Calidad del servicio**10. ¿Cómo califica el servicio de lavado de ropa en el lugar que usted asistió?***Tabla N°22 Calidad del servicio*

EXCELENTE	BUENA	REGULAR	NO APLICA	TOTAL
20%	47%	8%	24%	100%
71	167	30	85	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°11 Calidad del servicio

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

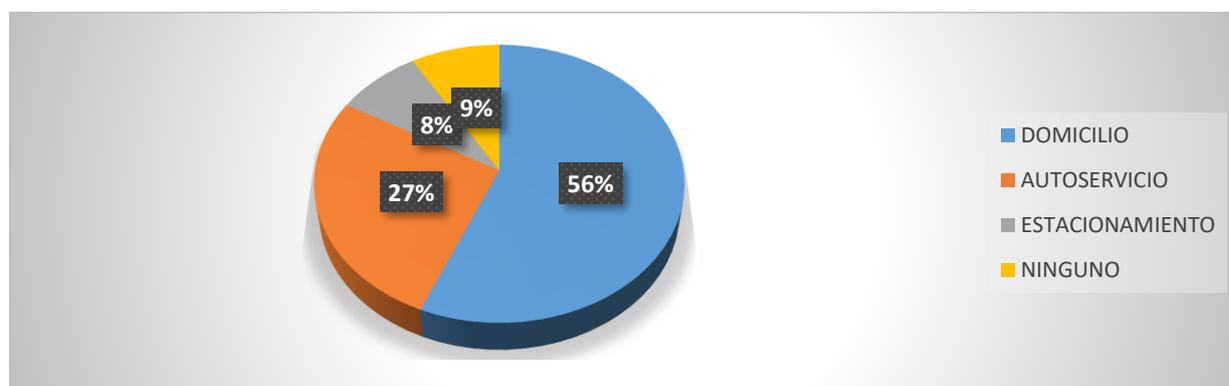
Para medir la calidad del servicio de la competencia se colocó esta pregunta donde un 47% de familias del Cantón Antonio Ante mencionaron que el servicio es bueno, seguido de 20% que manifiestan que el servicio es excelente y un 9% mencionan que el servicio es regular, esto refleja que el servicio que brindan las diferentes microempresas no es apropiado o no cuentan con personal que tenga capacitación o conocimiento sobre atención al cliente.

Indicador: Servicio adicional**11. ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales debería tener una lavandería?***Tabla N°23 Servicio Adicional*

DOMICILIO	AUTOSERVICIO	ESTACIONAMIENTO	NINGUNO	TOTAL
56%	27%	8%	8%	100,00%
199	95	29	30	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°12 Servicio adicional

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

Para mejorar el servicio de lavandería las familias del Cantón mencionan que un servicio complementario para este tipo de microempresa es la de entrega a domicilio debido al incómoda labor de ir a retirar las prendas de vestir o por la falta de tiempo que presentan los mismos, seguido de un autoservicio en donde las personas puedan realizar el procesos ellos mismos sin la necesidad de tener la incómoda tarea de indicar su ropa íntima y finalmente un menor porcentaje de familias manifiestan que solo desearían un servicio de estacionamiento debido a la gran afluencia de vehículos en ciertas horas del día.

Indicador: Nivel de aceptación

12. ¿Considera usted que deberían existir negocios que ofrezcan el servicio de lavado y secado de prendas de vestir en Atuntaqui?

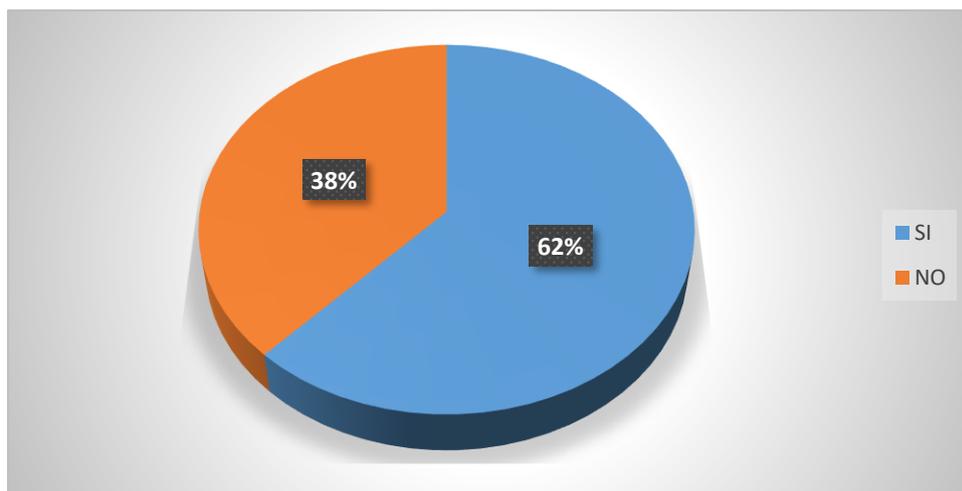
Tabla N°24 Aceptación del servicio

SI	NO	TOTAL
62,04%	37,96%	100%
219	134	353

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°13 Aceptación del servicio



Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

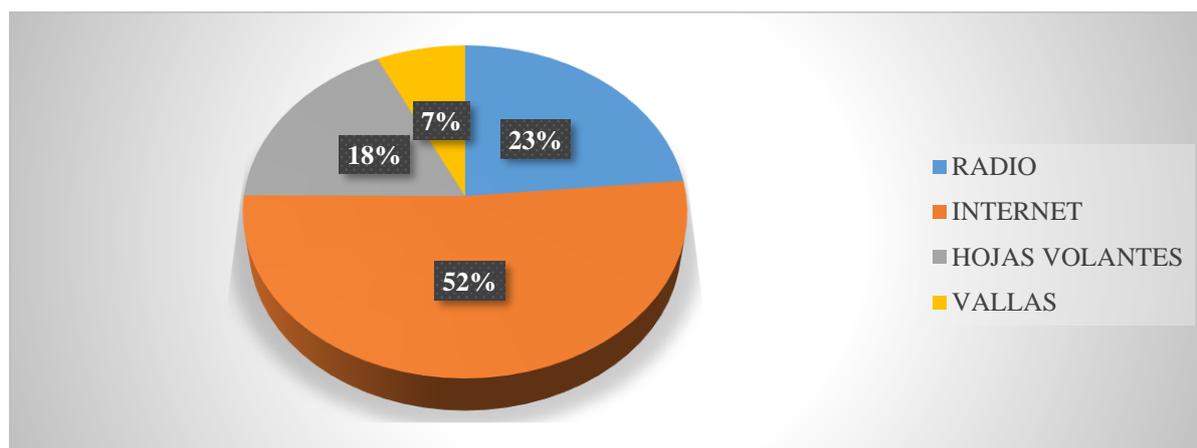
Como podemos observar del total de familias encuestadas un 62% está de acuerdo con la creación de una microempresa de servicio de lavado de ropa lo cual asegura la viabilidad del proyecto ya que la investigación demuestra que las familias del Cantón Antonio Ante si están de acuerdo con la creación.

Indicador: Forma de difusión**13. ¿Por qué medio le gustaría enterarse de promociones y ofertas del servicio de lavandería?***Tabla N°25 Publicidad*

RADIO	INTERNET	HOJAS VOLANTES	VALLAS
24%	52%	18%	7%
83	182	63	25

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico N°14 Publicidad

Fuente: Investigación de mercado-encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis:

Para las familias del Cantón la mejor forma de conocer esta microempresa y a su vez las promociones que puede ofrecer son en anuncios publicitarios en internet esto en redes sociales o a su vez creando una página web donde las familias puedan conocer promociones y horarios de atención, seguido de publicidades en radio de la localidad, hojas volantes y finalmente en vallas publicitarias en lugares estratégicos.

3.11 Identificación de la oferta

Para identificar la oferta se consideró cuatro empresas que están legalmente constituidas, además se realizó el análisis la oferta en base a la información obtenida a cuatro lavanderías de la ciudad de Ibarra.

Para realizar la identificación de la oferta actual del servicio de lavandería, se vio conveniente identificar la maquinaria que posee cada microempresa, en la siguiente tabla se explica los valores totales en kg y monetarios de manera diaria y anual, esto en base a la maquinaria.

Tabla N°26 Oferta del servicio de lavado

EMPRESAS	NÚMERO DE MAQUINAS		OFERTA	OFERTA	OFERTA	OFERTA
	LAVADORAS	SECADORAS	DIARIA EN (KG)	DIARIA EN DÓLARES	MENSUAL EN (KG)	MENSUAL EN DÓLARES
LAVA FÁCIL	9	5	130	103,17	3.120	2.476
BURBUJA AZUL	4	3	90	79,2	2.160	1.901
MARTINIZING	4	3	150	181,5	3.600	4.356
SECO MATIC	2	2	91,6	114,5	2.198	2.748
TOTAL	19	13	461,6	478,37	11.078,40	11.480,88

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

3.11.1 Proyección de la oferta

Para la proyección de la oferta se utilizó la tasa de crecimiento del 2,04%, la misma que se aplicó al total de kg o lb mensuales que a su vez se multiplico por doce para obtener una oferta anual y así realizar la proyección. Para lo cual se utilizó la siguiente formula del monto que es:

$$C_n = C_o (1+i)^n$$

En donde:

Cn= Población futura

Co= Población inicial

i= tasa de crecimiento

n= número de años proyectados

Datos para la proyección de la oferta

Co= 1.1078,4

i= 2.4%

n= a 5 años

Tabla N°27 Proyección de la oferta

PROYECCIÓN DE LA OFERTA	
AÑO	SERVICIO DE LAVADO DE ROPA EN KG
2018	132.941
2019	136.131
2020	139.399
2021	142.744
2022	146.170
2023	149.678

Fuente: Información levantada mediante entrevista

Elaborado por: El autor

3.12 Identificación de la demanda

Para identificar la demanda se tomó en cuenta los datos obtenidos en la encuesta donde se consultó sobre la aceptación del servicio de lavandería, los resultados fueron un 62 % de

aceptación de las familias encuestadas frente a un 38% que no está de acuerdo con la creación de este tipo de servicio.

El total de familias dentro del cantón son 4.743 familias, sin embargo, solo se tomará en cuenta el 62% de ellas debido a que este porcentaje representa la aceptación que tiene este servicio, es decir se tomara en cuenta 2.940 familias.

Tabla N°28 Demande del servicio

Promedio de Kilos	Número de familias	Kilos de ropa al mes	Kilos de ropa al año	Porcentaje
2,5	705,7584	1.764	21.173	24%
7,5	588,132	4.411	52.932	20%
15	1235,0772	18.526	222.314	42%
30	411,6924	12.351	148.209	14%
Total	2.941	37.052	444.628	100%

Fuente: Información mediante encuesta

Elaborado por: El autor

Para el cálculo del número de familias se procedió a realizar una regla de tres según la encuesta número 7 es decir $(2.940 \cdot 24) / 100 = 705,6$, así sucesivamente con los demás datos. Para los kilos de ropa al mes se multiplicó el promedio de kilos de ropa por número de familias $(2,5 \cdot 705,6) = 1764$, de igual manera con los demás datos y finalmente para realizar el cálculo anual se multiplicó por doce meses.

3.12.1 Proyección de la demanda

Para calcular la proyección de la demanda se tomará en cuenta la fórmula del monto, además se utilizará la tasa de crecimiento poblacional que es 2.4% según el registro de la municipalidad de Antonio Ante.

Fórmula:

$$C_n = C_o (1+i)^n$$

Descripción:

$C_o = 444.528$

$i = 2.4\%$

$n = 5$ años

Tabla N°29 *Proyección de la demanda*

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	
AÑO	SERVICIO DE LAVADO DE ROPA POR KG
2018	444.628
2019	455.299
2020	466.226
2021	477.415
2022	488.873
2023	500.606

Fuente: Información mediante encuesta

Elaborado por: El autor

La demanda que se estima en el presente año es de 444.628 KL de ropa que corresponden a 4.743 familias del Cantón Antonio Ante, por lo que la demanda aumenta cada año considerablemente.

3.12.2 Balance oferta y demanda

A continuación, se presenta la cantidad de la oferta y la demanda durante 2018-2023, para proyectar la demanda potencial a satisfacer se balanceará la oferta y la demanda.

Tabla N°30 Balance demanda y oferta

Año	Oferta proyectada	Demanda proyectada	Demanda insatisfecha
2.018	132.941	444.628	311.687
2.019	136.131	455.299	319.167
2.020	139.399	466.226	326.827
2.021	142.744	477.415	334.671
2.022	146.170	488.873	342.703
2.023	149.678	500.606	350.928

Fuente: Información obtenida mediante encuesta

Elaborado por: El autor

Como se puede observar en la tabla anterior la demanda a satisfacer en el año 2018 es de 311.687 kilogramos de ropa que se incrementa en los cinco años posteriores

3.13 Demanda potencial para captar

Debido al tamaño del proyecto se va a captar el 20,51% de la demanda insatisfecha ya que los recursos que poseerá la micro empresa permitirá cubrir este porcentaje de las familias del cantón Antonio Ante.

3.14 Análisis de los precios del servicio de lavado de ropa

Para determinar los precios del servicio se tomó como referencia los precios que maneja la competencia, para su proyección tomaremos en cuenta el porcentaje de la inflación del sector servicios para el año en curso que es de 5.10%. El precio se va a fijar en función de un promedio que la competencia ha establecido para ofertar el cual es de 1,20 por kilo lavado.

Tabla N°31 *Proyección de los precios*

AÑO	PRECIOS POR KILO DE ROPA EN	PRECIOS POR KILO DE ROPA EN
	AGUA	SECO
2.018	1,20	2,00
2.019	1,26	2,10
2.020	1,33	2,20
2.021	1,39	2,32
2.022	1,46	2,44
2.023	1,54	2,56

Fuente: Información obtenida mediante encuesta

Elaborado por: El autor

3.15 Calidad del servicio al cliente

Una de las formas más importantes de diferenciar a una empresa de servicios es entregar de manera consistente un servicio de más alta calidad que los competidores. La clave está en cumplir o superar las expectativas de calidad en el servicio de los clientes mediante el conocimiento de las necesidades de los clientes mismo que se convierten en objetivos que deben ser cumplidos para la satisfacción del usuario.

Un cliente satisfecho es la mejor publicidad que una empresa puede tener para posicionarse en la mente de sus consumidores.

3.16 Análisis de Competidores

3.16.1 Lava fácil

Lava fácil es una empresa que lleva muchos años en el mercado y cuenta con la mayor cantidad de maquinaria a comparación de las otras entidades entrevistadas, su propietaria Sofía Sánchez manifiesta que el servicio de lavandería aumenta con el paso del tiempo, por lo cual

ve oportuno innovar su tecnología y dirigirse a otros mercados como son las entidades públicas de la ciudad.

Además, cuenta con dos proveedores de artículos de limpieza que le ofrecen promociones descuentos y una gran variedad de químicos utilizados en el proceso de lavado

3.16.2 Burbuja Azul

Burbuja Azul es una empresa que se dedica exclusivamente a el lavado, secado y planchado de toda clase de ropa, su principal inconveniente es que posee maquinaria que lleva varios años operando, por lo cual tarda más tiempo en realizar el servicio que una maquinaria moderna.

Sus proveedores son supermercados de la localidad que no ofrecen descuentos ni promociones en artículos de limpieza y químicos.

3.16.3 Martinizing

Es una empresa que se encuentra en el mercado ecuatoriano 50 años y en la ciudad de Ibarra alrededor de 8 años, cuenta con varias sucursales alrededor de la ciudad ofreciendo un servicio de lavado en agua, pero en los últimos años se han especializan en el lavado en seco, poseen tecnología de punta en toda su maquinaria.

Su Matriz en Quito (Avenida Naciones Unidas, 170135) es quien provee en todos los artículos de limpieza y químicos, sus precios son establecidos por la matriz y su facturación es electrónica

En cuanto al mantenimiento de la maquinaria de todas las sucursales de Martinizing, lo realiza técnicos especializados de la empresa.

3.16.4 Seco Matié

Es una empresa que lleva poco tiempo en el mercado a comparación de las otras entidades se especializa en el lavado en seco de ropa formal, su propietario manifestó que sus clientes han aumentado en los últimos tiempos a pesar de que exista varias sucursales de Martinizing su principal competencial. Su tecnología es moderna pero limitada por lo que cuentan con tan solo 4 equipos para realizar todo el proceso de lavandería.

Su principal proveedor es Mundo Clean quien suministra de todos los artículos de limpieza además de químicos necesarios para el proceso

Con respecto al mantenimiento de la maquinaria el propietario supo manifestar que él es quien hace una inspección periódica y realiza cambios y ajustes.

3.17 Estrategia de mercado

3.17.1 Precio

- Ofrecen una combinación perfecta de calidad y buen servicio a un precio accesible.
- Fijan un precio tomando en cuenta la competencia y la disponibilidad del cliente.
- Dan un valor agregado a cada servicio.
- Ofrecen paquetes con varios servicios como:
 - Entrega a domicilio, promociones, descuentos y un servicio exprés
- Otorgan precios especiales a clientes distinguidos

3.17.2 Plaza

- Tienen un servicio directo donde sin intermediarios.
- Disponen de una página web para publicar los servicios que se ofrecen, además de la ubicación, precios y aspectos relevantes.

- Brindan el servicio mediante internet, llamadas telefónicas, redes sociales.
- Existen alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas de la zona

3.17.3 Producto

- Disponen de un empaque llamativo, donde los usuarios se sientan atraídos e interesados por el servicio.
- Agregan al servicio nuevas características, atributos, beneficios, etc.
- Brindan información del proceso, y de los insumos utilizados para un correcto proceso de lavado.
- Existe un buzón de sugerencias y recomendaciones del servicio, para cumplir diariamente necesidades del usuario.
- Obsequiar regalos por el uso de ciertos servicios.

3.17.4 Promoción

- Utilizan el internet como fuente de publicidad, exhibiendo catálogos que describen los servicios de la empresa.
- Realizan descuentos en ciertas cantidades de ropa que los usuarios laven.
- Crean promociones en días de la semana, feriados o temporadas.
- Brindan cupones de descuento dependiendo de la constancia del uso del servicio.

Conclusión del estudio de mercado

- El servicio de lavado de ropa está diseñado para facilitar, la actividad domestica al 62% de las familias del Cantón Antonio Ante, debido al poco tiempo que tienen disponible para llevar a cabo estas funciones.

- Se determinó que el 33,99% de familias del cantón desean un servicio de lavado de prendas domésticas, seguido de un 28% que desean lavar ropa formal y ropa cotidiana.
- Existe un 65% de familias que frecuentan habitualmente usar el servicio de lavado y gastan alrededor de \$1,25 por cada kilo de ropa lavada
- Asimismo, las familias del cantón manifestaron que un servicio de este tipo debe de contar con servicios adicionales como: entrega a domicilio, un autoservicio y un estacionamiento para clientes
- Finalmente, mediante los datos obtenidos se determinó que existe una demanda potencial a satisfacer de 319.167 en el año 2019.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

4 Presentación

Una vez establecida la demanda potencial a satisfacer mediante el estudio de mercado es necesario especificar como ofrecer un servicio calidad y altamente competitivo. El estudio técnico nos permite conocer la importancia de una distribución proporcionada y balanceada en cada una de las áreas, para realizar su producción desde el punto técnico, aunque la secuencia de sus procesos sea similar. En este capítulo además se podrá definir el tamaño del proyecto que se va a realizar, juntamente con la capacidad a instalarse proyectada a un tiempo determinado, considerando el volumen de producción y materia prima.

4.1 Tamaño del proyecto

El tamaño del proyecto se utiliza para medir la magnitud que tendrá el proyecto, en este caso se medirá la capacidad operacional que tendrá la microempresa de lavado y secado, además de su capacidad de inversión a corto mediano y largo plazo.

El tamaño del proyecto dependerá de la demanda potencial a satisfacer y a la capacidad de las instalaciones que tendrá la microempresa, midiendo los niveles de inversión y los costos que incurrirá adquirirlos

En definitiva, el tamaño del proyecto dependerá de la demanda potencial a satisfacer y la capacidad operacional que la empresa posee para cubrir las necesidades del mercado

Tabla N°32 Tamaño del proyecto

Maquinaria	Número de maquinas	Capacidad diaria kg	Capacidad mensual kg	Capacidad anual kg	Demanda insatisfecha Kg
Lavadora Secadora Lg 20kg Lav/ 11kg Sec Wd20vvs6	2	114	2.736	32.832	
Lava seca Samsung Con Ecobubble De 18 Kg Wd90j6410aw	2	96	2.304	27.648	311.687
Total	4	222	5.040	60.480	311.687

Fuente: Capacidad instalada de la maquinaria

Elaborado por: El autor

Por lo tanto, se estima cubrir un 19,40% de la demanda insatisfecha, esto por la capacidad de lavado de la maquinaria, este porcentaje fue calculado anualmente sobre la demanda insatisfecha $(60.480 * 100) / 311.687$.

4.1.1 Macro localización del proyecto

La Macro localización se refiere a la ubicación regional, zonal, provincial o área geográfica en la que se localizara el proyecto. El proyecto estará ubicado en la región sierra norte del Ecuador, en el Cantón Antonio Ante provincia de Imbabura; considerada como una de las provincias más visitadas por turistas nacionales y extranjeros. El Cantón Antonio Ante es el cantón con menor extensión territorial, con 79 km², que significa el 1.8% de la provincia de Imbabura, pero su población representa el 10.5% de Imbabura.

- **PAIS:** Ecuador
- **REGION:** Sierra Norte
- **PROVINCIA:** Imbabura
- **CANTON:** Antonio Ante

Ilustración N°1 Macro Localización



Fuente: Gobierno provincial de Imbabura

Elaborado: el autor

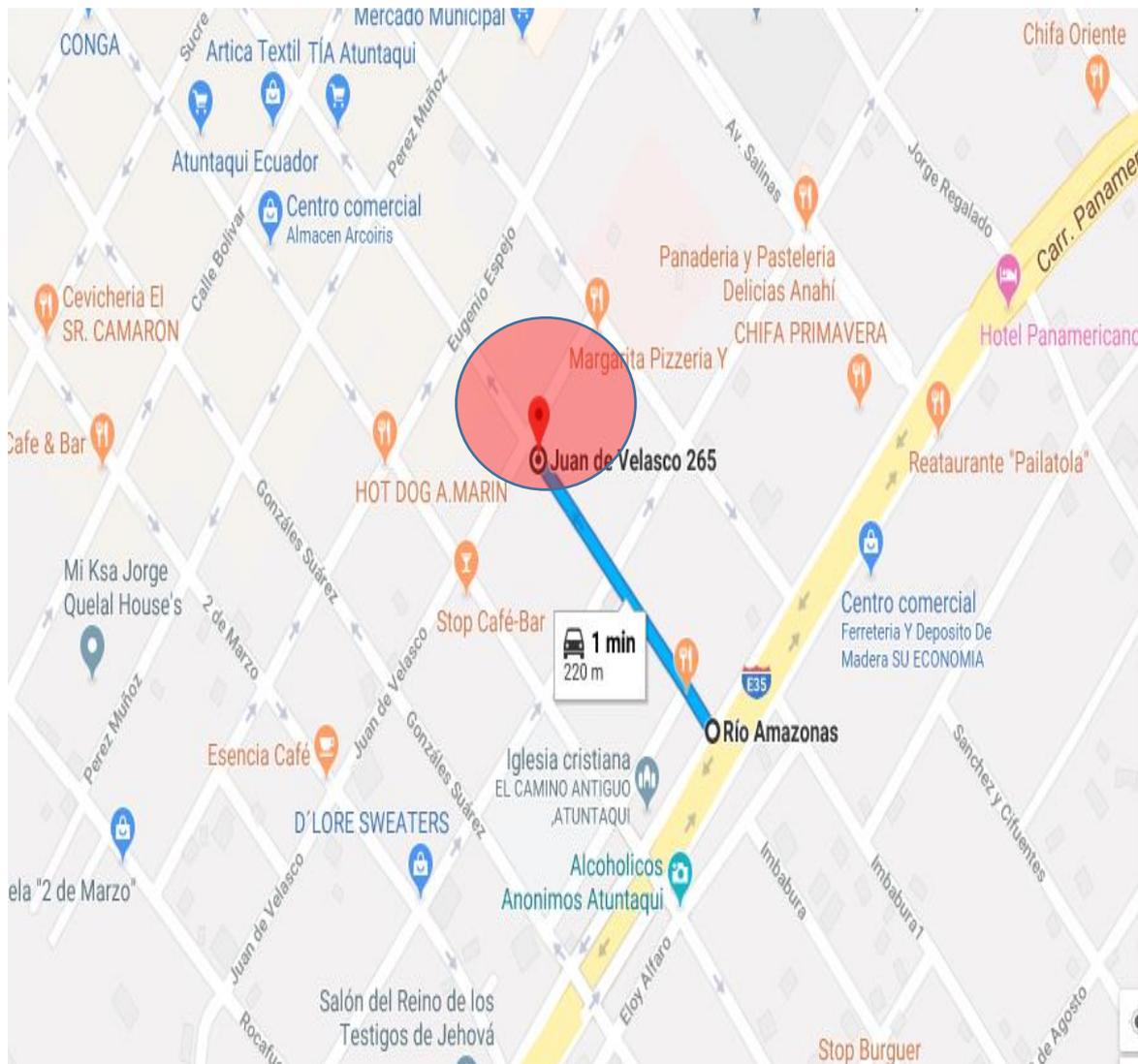
4.1.2 Micro localización del proyecto

La Micro localización comprenderá el espacio específico donde estará situado el proyecto, tomando en cuenta varios aspectos como; la ciudad, parroquia, y las calles de acceso al lugar esto permitirá conocer el lugar exacto en donde se desarrollará el servicio para que las personas puedan llegar con facilidad a la ubicación.

El servicio de lavado de ropa estará ubicado en la ciudad de Atuntaqui provincia de Imbabura barrio Santa Marianita en las calles Amazonas y Atahualpa esquina.

- **CANTON:** Antonio Ante
- **PARROQUIA:** Atuntaqui (Barrio Santa Marianita)
- **DIRECCION:** Calles Rio Amazonas y Atahualpa

Ilustración N°2 Micro Localización



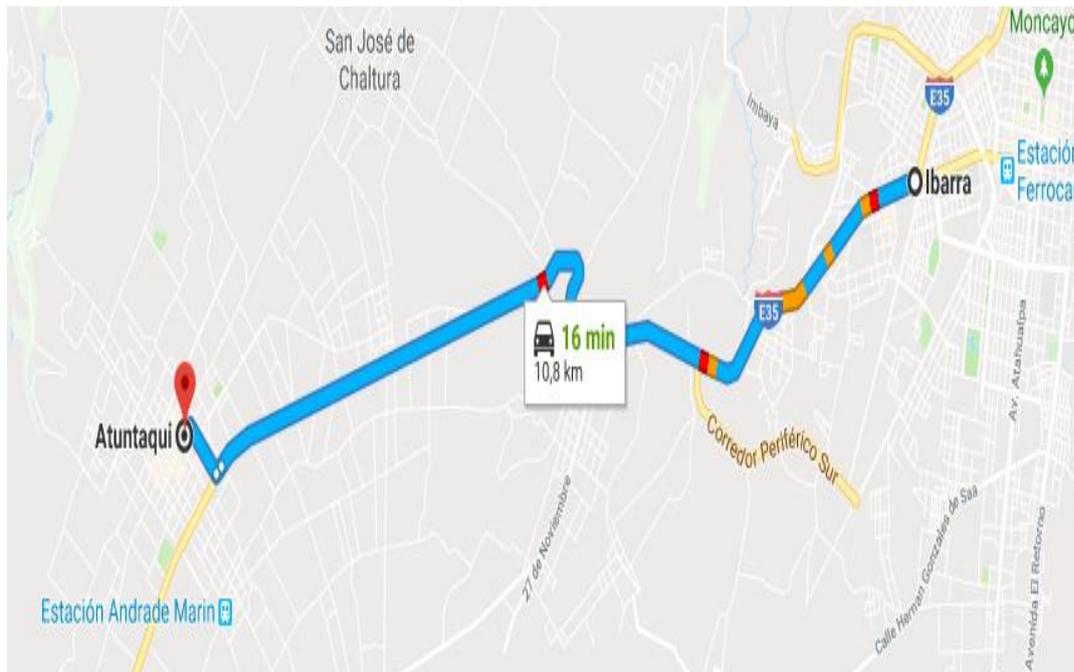
Fuente: Google Maps

Principales vías de acceso

Sus principales vías de acceso hacia Atuntaqui (lugar donde se localizará la microempresa) son:

- **De Ibarra hacia Atuntaqui** existen 10,8 kilómetros que son recorridos en alrededor de 16 minutos, para ingresar a la zona comercial de Atuntaqui lugar donde se encontrara la microempresa hay que tomar la calle Rio Amazonas.

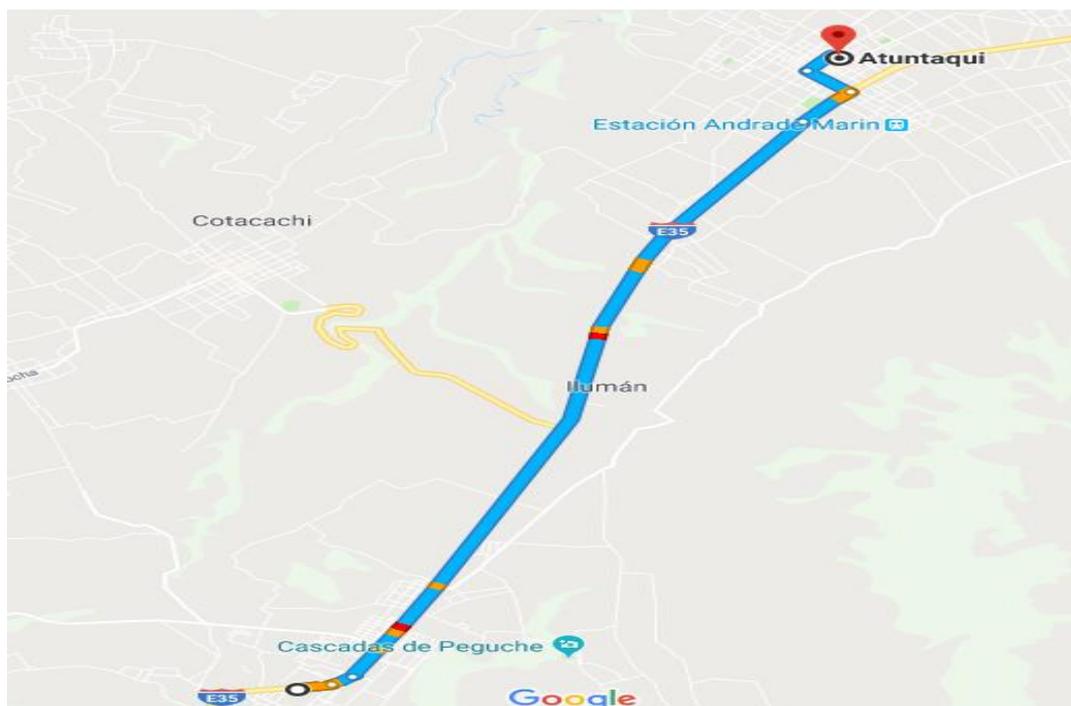
Ilustración N°3 Ruta de acceso (Ibarra)



Fuente: Google Maps

- **De Otavalo hacia Atuntaqui** existen 12,8 kilómetros que son recorridos alrededor de 18 minutos, para ingresar a la zona comercial de Atuntaqui, lugar donde se encontrará la microempresa se debe tomar la calle Gonzales Suarez.

Ilustración N°4 Ruta de acceso (Otavalo)



Fuente: Google Maps

4.1.3 Ubicación de la planta

Factores considerados para la ubicación del proyecto

Los factores adecuados para determinar el lugar idóneo del proyecto comienza con la evaluación de los posibles sectores donde se puede situar la empresa, para establecer los sectores se realizó una investigación basada en una observación directa a locales que prestan varios servicios los mismos que presentan una gran afluencia de personas dentro del Cantón, se determinó que los sitios más transitados son: El parque de Atuntaqui, la panamericana norte y General Enríquez, Los alrededores del mercado Atuntaqui, El barrio Santa Marianita.

Tabla N°33 Posibles sectores de ubicación

SECTORES	
Parque Atuntaqui	A
Panamericano norte y General Enríquez	B
Alrededores del mercado Atuntaqui	C
Barrio Santa Marianita	D

Fuente: Investigación

Elaborado por: El autor

Una vez identificado los posibles sectores de ubicación de la empresa de acuerdo con el nivel de afluencia de personas, se determinó los factores más relevantes para la ubicación de la empresa son los siguientes:

Facilidad de acceso y sitios de parqueadero, mercado meta, cercanía del comercio, movimiento peatonal, disponibilidad de locales de arriendo, y factores comerciales, estos factores se analizan para cada alternativa sobre 100 puntos. A continuación, se presenta el análisis de los factores para determinar el sector más adecuado para ubicar la micro empresa en la ciudad de Atuntaqui.

Tabla N°34 Análisis de alternativas

FACTORES	A	B	C	D
Facilidad de acceso y sitios de parqueadero	90	60	80	90
Mercado meta	70	70	70	80
Cercanía del comercio	50	90	50	80
Movimiento peatonal	100	50	90	90
Disponibilidad de locales de arriendo	90	50	80	90
Factores comerciales	70	60	70	80
Total	470	380	440	510

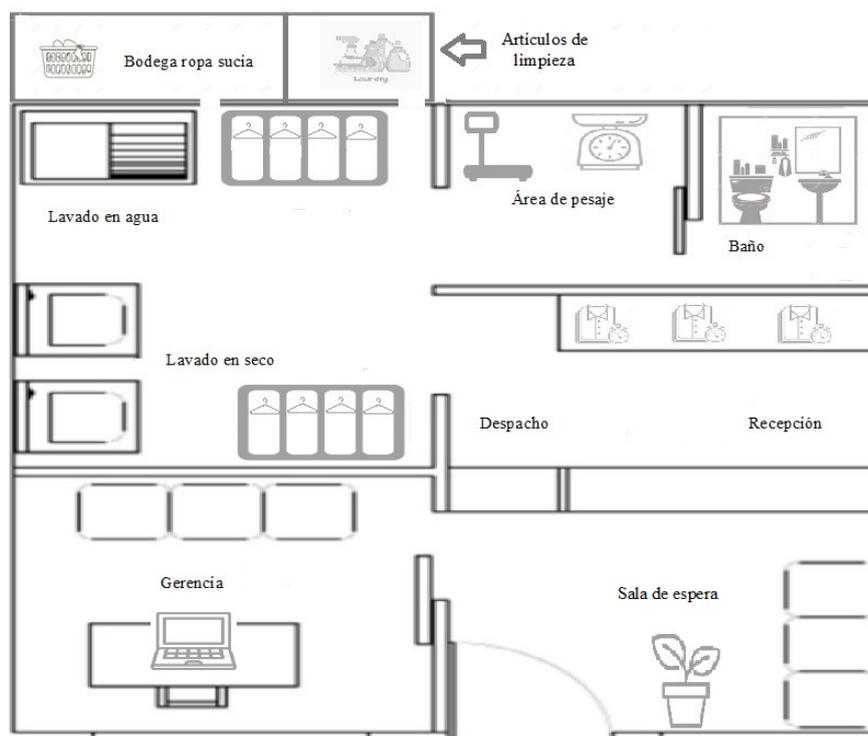
Fuente: Investigación

Elaborado por: El autor

La ubicación ideal para implantar el proyecto es el Barrio Santa Marianita, gracias a que es un lugar de fácil acceso para la población de todo el Cantón Antonio Ante y tiene gran cercanía al comercio al igual de contar con todos los factores antes mencionado de gran importancia para un correcto funcionamiento de una microempresa.

4.2 Diseño de instalaciones.

Ilustración N°5 Distribución de la planta



Elaborado por: El autor

Distribución de la planta.

La distribución de la microempresa de lavado de ropa será en 7 áreas específicas, que son: sala de espera, área de pesaje, área de lavado y secado, área de atención al cliente, baños, bodega de ropa sucia, almacén de productos de limpieza y oficina.

Las áreas tienen una función específica y significativa para la comodidad de sus funciones y el agrado de los clientes. Además, hay que tomar en cuenta que el lugar es adecuado como para implementar herramientas, accesorios o materia prima en el interior del local, por lo que se debe realizar una distribución eficiente.

A continuación, se detallarán las áreas y secciones del establecimiento:

Tabla N°35 Distribución de áreas

N°	Sección- Área	Actividades, Materiales y/o equipos.
1	Sala de espera	Este sitio será para los clientes esperen el tiempo necesario del servicio, la sala con un ambiente acogedor y agradable
2	Área de pesaje	Esta área pesara todo tipo de ropa para su facturación y cobro
3	Área de lavado y secado	Lugar donde se realizará la actividad fundamental del proceso donde se cumplirá con el objetivo de limpieza, desinfección y secado según el tipo de ropa
4	Atención al cliente	Lugar donde se receptorá y entregará la ropa lista y se atenderá cada una de sus inquietudes sugerencias y reclamos
5	Baño	Constará con ambientes adecuados para servicios higiénicos, tanto para el personal como para los clientes.
6	Bodega de ropa sucia	Aquí se encontrará almacenada la ropa sucia que posteriormente será lavada
7	Almacén de productos de limpieza	En este sitio se almacenará todos los productos, accesorios de limpieza además de artículos de oficina que se ocupe en la micro empresa
8	Gerencia	Aquí se llevará la contabilidad de la microempresa además de realizar actividades de la dirección general.

Fuente: Investigación

Elaborado por: El autor

4.3 Flujo grama del proceso.

Esta herramienta permite identifica de manera lógica y ordenada las actividades que se realizara en el proceso de lavado de ropa, mismos que se deben ejecutar de acuerdo a lo establecido y cumpliendo los tiempos impuestos.

Tabla N°36 Simbología

Símbolo	Descripción
	Muestra de puntos de inicio del proceso de lavado de ropa
	Proceso
	Decisión
	Flecha conectora
	Documento
	Preparación
	Representa el archivo de oficina

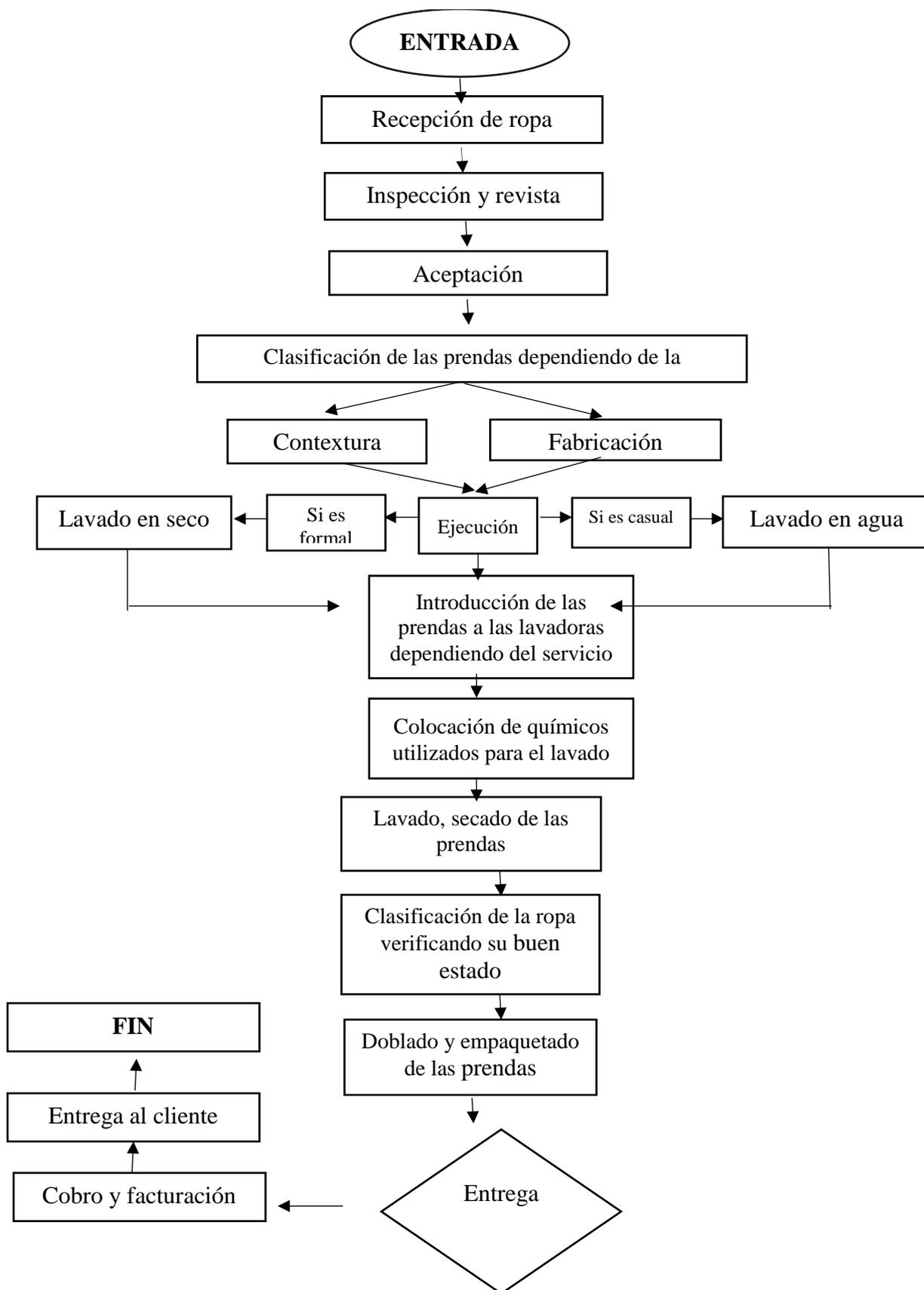
Fuente: Investigación

Elaborado por: El autor

4.4 Flujo grama del proceso del servicio de lavado de ropa

Establecida la simbología a utilizar en el diagrama de flujo, procedemos a determinar el proceso de lavado y secado de ropa según la simbología todo esto para entregar un excelente servicio al cliente

Gráfico N°15 Flujo grama de proceso de lavado



Elaborado por: El autor

4.5 Presupuesto técnico.

Para iniciar la ejecución del proyecto se tomará en cuenta las siguientes inversiones

4.5.1 Inversión en activos fijos

Costos por arriendo

Tabla N°37 Arriendo

DETALLE	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Arriendo	1	220	220

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

Maquinaria

Tabla N°38 Maquinaria

DETALLE	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Lavadora Secadora Lg 19kg Lav/ 11kg Sec Wd20vvs6	2,0	3.088,0	6.176,0
Lava seca Samsung Con Ecobubble De 16 Kg Wd90j6410aw	2,0	1.698,0	3.396,0
Plancha mangas bielle compact/aspira vapor	5,0	153,5	767,3
Secadora De Ropa Whirpool 18kg	2,0	1.150,0	2.300,0
Total			12.639,3

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

Equipos

Tabla N°39 Equipos de cómputo

DETALLE	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Computadora Mac Pro	2	1.600,00	3.200,00
Balanza Electrónica Industrial 500 Kg	2	104,00	208,00
Impresora Epson Wf2750 Mejor Q L575 +wifi+duplex+adf	2	380,00	760,00
Total			4.168,0

Fuente: Point Tecnolgy

Elaborado por: El autor

5 Requerimiento de muebles y enseres

Tabla N°40 Requerimiento de muebles y enseres

DETALLE	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Estación De Trabajo Tipo L	1	400,00	400,00
Escritorio - Mueble De Oficina.			
Silla giratoria ergonómica	1	150,00	150,00
Mueble para la sala de espera	2	199,00	398,00
Mesas De Trabajo En Acero			
Inoxidable 304 Mate	3	190,00	570,00
Basurero 20 Litros Con Pedal Rojo Y Negro	3	23,00	69,00
Cestas Plásticas	5	10,00	50,00
Cesta Plástica Rimax	3	25,00	75,00
cesto Mimbre Rectangular X2 Pz.	2	50,00	100,00
Extintor De Incendios 10 Libras	2	21,00	42,00
Total			1.854,00

Fuente: Mercado libre

Elaborado por: El autor

6 Requerimientos de equipos de oficina

Tabla N°41 Requerimientos de equipos de oficinas

DETALLE	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Teléfono Panasonic Inalámbrico Kx-tgb110lab – Negro	2	50,00	100,0
Sumadora Casio Hr-100tm	3	55,00	165,00
Total			265,00

Fuente: Papelería Popular

Elaborado por: El autor

4.5.2 Inversión Variable

Insumos

Tabla N°42 Insumos

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD	P/U	TOTAL
Detergente liquido	3	caneca	23,00	69,00
Suavizante	2	caneca	28,00	56,00
Percloroetileno	2	caneca	93,00	186,00
Blanqueador	2	caneca	18,50	37,00
Quita manchas	2	caneca	8,50	17,00
Fundas de empaque	40	docenas	3,70	148,00
Armadores	40	docenas	21,10	844,00
Total				1.35700

Fuente: Mundo Clean y Lympex

Elaborado por: El autor

Requerimiento de servicios básicos

Tabla N°43 Requerimientos de servicios básicos

DETALLE	TOTAL
Energía eléctrica	80,00
Arriendo	300,00
Agua potable	70,00
Teléfono	35,00
Internet	25,00
Total	510,00

Fuente: Empresa de lavado de ropa

Elaborado por: El autor

Requerimiento de útiles de aseo

Tabla N°44 Requerimientos de útiles de aseo

DETALLE	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Papel Higiénico Industrial Y Papel Toalla En Z	10	2,80	28
Escobas De Cerdas Largas Impoexito	4	3,00	12,00
Trapeador Escurridor Mágico 360 Grados	2	9,00	18,00
Guantes plásticos	4	1,50	6,00
Desinfectante Multiusos Mundo Clean 1 litro	3	2,00	6,00
Dispensador De Jabón Liquido Impoexito	3	9,30	27,8
Fundas Negras Industriales De Basura, Extra resistentes	10	1,8	18,00
Total			117,71

Fuente: Lympex

Elaborado por: El autor

Requerimiento de publicidad

Tabla N°45 Promoción y Publicidad

DETALLE	CANTIDAD	P/U	TOTAL
Promoción y publicidad	1	300	300

Fuente: Solución publicitaria

Elaborado por: El autor

4.5.3 Inversión diferida

Dentro de estos gastos se encuentra requerimientos necesarios para el funcionamiento del proyecto.

Tabla N°46 Gastos de constitución

DETALLE	VALOR
Aspectos legales, permiso del cuerpo de bomberos y patente municipal	1.000,00
Gastos de constitución	350,00
Gastos de adecuación del proyecto	200,00
Total	1.550,00

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: El autor

Requerimiento de talento humano**Tabla N°47 Talento Humano Operativo**

NÚMERO DE PERSONAS	FUNCIÓN	SUELDO
1	Recepción doblado y empaquetado de prendas de vestir	394,00
1	Lavado y secado de prendas de vestir	394,00
1	Lavado y secado de prendas de vestir	394,00

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	V. MENSUAL	V MENSUAL
Obreros	3	\$ 394,00	\$ 552,16	\$ 1.656,49
DESCRIPCIÓN			V. MENSUAL	
Sbu. Mensual			\$ 394,00	
Fondos de reserva			\$ 32,15	
Vacaciones			\$ 16,42	
Aporte patronal			\$ 43,93	
Décimo tercero			\$ 32,83	
Décimo cuarto			\$ 32,83	
Total			\$ 552,16	

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: El autor

Tabla N°48 Talento humano Administrativo

NÚMERO DE PERSONAS	FUNCIÓN	SUELDO
1	Gerente	550,00
DESCRIPCIÓN		V. MENSUAL
Sbu. Mensual		\$ 550,00
Fondos de reserva		\$ 41,65
Vacaciones		\$ 22,92
Aporte patronal		\$ 61,33
Décimo tercero		\$ 45,83
Décimo cuarto		\$ 45,83
Total		\$ 767,56

Elaborado por: El autor

Mano de obra indirecta*Tabla N°49 Inversión y financiamiento*

DETALLE	UNIDAD	P/U	TOTAL
Técnico de mantenimiento	1	400	400

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

Capital de trabajo*Tabla N°50 Capital de trabajo*

CAPITAL DE TRABAJO	VALOR MENSUAL
Costos de comercialización	3.131,2
Insumos	1.357,0
Útiles de aseo	117,7
Personal operativo	1.656,5
Gastos Administrativos	1.971,5
Personal admirativo	1.067,6
Servicios básicos	510,0
Suministros de oficina	43,9
Gastos de mantenimiento	350,0
Gastos de ventas	300,0
Publicidad	300,0
Total gastos /capital de trabajo	5.402,7

Elaborado por: El autor

4.6 Determinación de las inversiones

Tabla N°51 Inversión y Financiamiento

INVERSIONES FIJAS	VALOR MENSUAL
Maquinaria	12.639,3
Equipos de computo	4.272,0
Equipos de oficina	265,0
Muebles y enseres	1.854,0
Gastos de constitución	1.550,0
Total	20.580,3

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: El autor

4.7 Inversión total del proyecto

Tabla N°52 Inversión total del proyecto

INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO	VALOR
Capital de trabajo	5.402,7
Inversión fija	20.580,3
Total	25.983,0

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: El autor

4.8 Financiamiento del proyecto

El financiamiento del proyecto se va a realizar a través del banco “Ban Ecuador” El financiamiento de esta entidad bancaria ayuda a micro empresas y emprendimientos, su tasa de efectivo es del 11% a 5 años plazo, los pagos se lo realizaran de forma mensual.

Tabla N°53 Financiamiento del proyecto

DETALLE	MONTO	PORCENTAJE
Capital financiado	15.470,2	59,54%
Capital propio	10.512,7	40,46%
Total	25.983,0	100,00%

Fuente: Ban Ecuador

Elaborado por: El autor

CAPÍTULO V

ESTUDIO FINANCIERO Y ECONÓMICO

5.1 Determinación de Ingresos

Los ingresos estarán representados al promedio en ventas a lo largo de 5 años, las mismas que son la demanda que la microempresa pretende captar, la cual corresponde al 19,96% (Tamaño del proyecto – Capitulo IV) este porcentaje fue calculado en base a la capacidad instalada.

Para calcular las proyecciones de la capacidad instalada se utilizó la fórmula del monto, el mismo que será detallado a continuación, el porcentaje utilizado para las siguientes proyecciones es del 2,4% que es la tasa de crecimiento del cantón Antonio Ante según el INEC 2010

FORMULA DEL MONTO

$$C_n = C_o (1+i)^n$$

En donde:

C_n= Capacidad instalada del proyecto- tamaño del proyecto

C_o= Capacidad instalada inicial

i= tasa de crecimiento

n= periodos

Datos para la proyección de la oferta

C_o= 63.936

$i = 2.4\%$

$n = 5$ años

Tabla N°54 Proyección de la capacidad instalada anual

AÑO	SERVICIO DE LAVADO POR KILOS ANUALES
2018	60.480
2019	61.932
2020	63.418
2021	64.940
2022	66.498
2023	68.094

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

Para obtener los ingresos se tomó las proyecciones de la capacidad instalada a 5 años

multiplicado por la proyección de los precios fijados para el servicio.

Tabla N°55 Determinación de ingresos

PRODUCTO	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
Capacidad Instalada	60.480	61.932	63.418	64.940	66.498	68.094
Precio	1,20	1,25	1,31	1,38	1,45	1,53
Total	72.576,00	77.414,40	83.315,24	89.665,86	96.500,55	103.856,20

Fuente: Estudio de mercado y estudio técnico

Elaborado por: El autor

5.2 Determinación de egresos proyectados

Los egresos son determinados por la inversión que se realiza para la implementación de la microempresa en lo que se refiere a los insumos, materiales, servicios básicos y mantenimiento.

Tabla N°56 Determinación de egresos

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL, MENSUAL	TOTAL, ANUAL
Insumos				4.380,00
Detergente liquido	3	23,00	69,00	552
Suavizante	2	28,00	56,00	672
Blanqueador	2	18,50	37,00	444
Quita manchas	2	8,50	17,00	204
Percloroetileno	2	93,00	186,00	2232
Otros materiales				18.092,52
Fundas de empaque	40	3,70	148,00	1776
Armadores de acero inoxidable	40	21,10	844,00	10128
Balanza Electrónica Industrial 500 Kg	1	104,00	104,00	1248
Cestas Plásticas de 45 hg	5	10,00	50,00	600
Cesta Plástica Rimax	3	25,00	75,00	900
Cesto Mimbre Rectangular X2 Pz.	2	50,00	100,00	1200
Papel Higiénico Industrial Y Papel Toalla En Z	10	2,8	28	336
Basurero 20 Litros Con Pedal Rojo Y Negro	3	23,00	69,00	828,00
Escobas De Cerdas Largas Impo-éxito	4	2,99	11,96	143,52
Trapeador Escurridor Mágico 360 Grados	2	9,00	18,00	216,00
Guantes plásticos	4	1,50	6,00	72,00
Desinfectante Multiusos Mundo Clean 1 litro	4	2,00	8,00	96,00
Dispensador De Jabón Líquido Impoexito	3	9,25	27,75	333,00
Fundas Negras Industriales De Basura, Extra resistentes	10	1,80	18,00	216,00
Servicios básicos				2.520,00
Energía eléctrica			80,00	960
Agua potable			70,00	840
Teléfono			35,00	420
Internet			25,00	300
Gastos de mantenimiento				4.200,00
Técnico de mantenimiento	1		350	4.200
Total				29.192,52

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

5.2.1. Proyección de egresos o costos del servicio

Para la proyección de los egresos de la microempresa se tomó en consideración la tasa de inflación del 5,10% del mes de diciembre del 2018.

Tabla N°57 Determinación de egresos

PRODUCTO	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
Egresos o costos del servicio	29.192,5	30.681,3	32.246,0	33.890,6	35.619,0	37.435,6

Fuente: Banco central del Ecuador, tasa de inflación diciembre 2018

Elaborado por: El autor

5.2.2. Mano de obra directa

De acuerdo con la tendencia de crecimiento básico se podrá calcular la mano de obra proyectada a cinco años.

Tabla N°58 Determinación de egresos

Año	SBU	i= Qn/Qn-1
2014	340	
2015	354	0,041
2016	366	0,034
2017	375	0,0246
2018	386	0,0293
		0,129

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

$$0,129 / 4 = 0.032$$

$$0,032 \times 100 = 3,22\%$$

El resultado de la tendencia de crecimiento fue de 3,22% que es el porcentaje que se utilizará para la proyección de sueldos de los 2 obreros que trabajarán en la microempresa.

Tabla N°59 Determinación de egresos

	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
Recepcionista	394,00	406,71	419,82	433,36	447,34	461,76
Operativo lavado y secado	394,00	406,71	419,82	433,36	447,34	461,76
Operativo lavado y bodega	394,00	406,71	419,82	433,36	447,34	461,76
Total	1.182,00	1.220,12	1.259,47	1.300,08	1.342,01	1.385,29

DESCRIPCIÓN	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
Sub	14.184,0	14.641,4	15.113,6	15.601,0	16.104,1	16.623,4
Décimo tercero	1.182,00	1.220,12	1.259,47	1.300,08	1.342,01	1.385,29
Décimo cuarto	1.182,00	1.220,12	1.259,47	1.300,08	1.342,01	1.385,29
Vacaciones		610,06	629,73	650,04	671,01	692,65
Fondos de reserva	0,00	1.219,63	1.258,96	1.299,56	1.341,47	1.384,74
Aporte patronal	1.581,52	1.632,52	1.685,17	1.739,51	1.795,61	1.853,52
Total, sueldos	18.129,52	20.543,88	21.206,41	21.890,30	22.596,26	23.324,98

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

5.2.3. Mano de obra indirecta

Son los gastos adicionales que necesita la microempresa de lavado y secado para realizar operación; los costos estarán proyectados con la tasa de inflación acumulada que según el Banco Central del Ecuador (BCE) en el 2017 fue de 5,10%.

Tabla N°60 Determinación de mano de obra directa

350						
Técnico de mantenimiento	4.200,00	4.335,45	4.475,26	4.619,59	4.768,57	4.922,35
300						
Asesor tributario	3.600,0	3.716,1	3.835,9	3.959,6	4.087,3	4.219,2

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

5.2.4. Gastos Administrativos

Tabla N°61 Determinación de gastos administrativos

	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
Gerente	550	567,74	586,05	604,95	624,46	644,59
Total	550,00	567,74	586,05	604,95	624,46	644,59

DESCRIPCIÓN	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sub	550,00	567,74	586,05	604,95	624,46	644,59
Sueldo básico unificado	6.600,0	6.812,8	7.032,5	7.259,36	7.493,47	7.735,13
Décimo tercero	550,00	567,74	586,05	604,95	624,46	644,59
Décimo cuarto	550,00	567,74	586,05	604,95	624,46	644,59
Vacaciones		283,87	293,02	302,47	312,23	322,30
Fondos de reserva		567,51	585,81	604,70	624,21	644,34
Aporte patronal	735,90	759,63	784,13	809,42	835,52	862,47
Total	8.435,90	9.559,33	9.867,62	10.185,84	10.514,33	10.853,42

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

5.2.5. Resumen salarios

Tabla N°62 Resumen de salarios

Total sueldos operativos	18.129,5	18.714,2	19.317,7	19.940,7	20.583,8	21.247,6
Total sueldos administrativos	8.435,9	8.708,0	8.988,8	9.278,7	9.577,9	9.886,8
Asesor tributario	3.600,0	3.716,1	3.835,9	3.959,6	4.087,3	4.219,2
Técnico de mantenimiento	4.200,0	4.335,4	4.475,3	4.619,6	4.768,6	4.922,4
Total	34.365,4	35.473,7	36.617,7	37.798,6	39.017,6	40.275,9

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

5.2.6. Depreciación planta y equipo

Para la depreciación de los equipos de la microempresa, se utilizará el método de línea recta el mismo que es constante y periódico, que consiste en el desgaste con el paso del tiempo de los activos.

Tabla N°63 Depreciación de planta y equipo

DETALLE	VALOR	%	AÑO	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
Equipos de oficina	265,00	10	10,0	26,50	26,50	26,50	26,50	26,50
Equipo de computo	4.168,00	33,33	3,33	1.389,3	1.389,3	1.389,3	0,00	0,00
Reque. de muebles y enseres	2.034,99	10	10,0	203,50	203,50	203,50	203,50	203,50
Maquinaria	12.639,30	10	10,0	1.263,9	1.263,9	1.263,9	1.263,9	1.263,9
Total	19.107,29	63		2.883,2	2.883,2	2.883,2	1.493,9	1.493,9

Fuente: Estudio técnico

Elaborado por: El autor

5.3 Gastos financieros

Para el funcionamiento de la microempresa se necesita una inversión inicial de \$15.492,31 el 59,54% de la inversión total para la implementación de dicho proyecto, el crédito se realizará a través del Ban Ecuador que ayuda al desarrollo de microempresas y emprendimientos con una tasa efectiva de 11% a 5 años plazo, las cuotas se cancelaran de manera mensual

Tabla N°64 Determinación de mano de obra indirecta

CONDICIONES DE CREDITO	
Monto	\$15.492,31
Plazo	5 años
Periodo de pago	mensual
Interés	11%

Fuente: Ban Ecuador

Elaborado por: El autor

5.4 Tabla de amortización

La tabla de amortización reflejará los cálculos de las cuotas entre capital e interés, que se deberá cancelar por un préstamo, esto de forma detallada.

Tabla N°65 Tabla de amortización

CONDICIONES DE CREDITO				
Monto				\$15.492,31
Plazo				5 años
Periodo de pago				mensual
Tasa efectiva				11,00%
Tasa nominal				0,87%
Cuota				\$332,85
N.º	VALOR CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	SALDO
0	0	0		\$15.492,31
1	\$332,85	\$135,32	\$197,53	\$15.294,78
2	\$332,85	\$133,59	\$199,25	\$15.095,52
3	\$332,85	\$131,85	\$200,99	\$14.894,53
4	\$332,85	\$130,10	\$202,75	\$14.691,78
5	\$332,85	\$128,33	\$204,52	\$14.487,26
6	\$332,85	\$126,54	\$206,31	\$14.280,95
7	\$332,85	\$124,74	\$208,11	\$14.072,84
8	\$332,85	\$122,92	\$209,93	\$13.862,91
9	\$332,85	\$121,09	\$211,76	\$13.651,15
10	\$332,85	\$119,24	\$213,61	\$13.437,54
11	\$332,85	\$117,37	\$215,48	\$13.222,06
12	\$332,85	\$115,49	\$217,36	\$13.004,70
		\$1.506,57		
13	\$332,85	\$113,59	\$219,26	\$12.785,45
14	\$332,85	\$111,68	\$221,17	\$12.564,27
15	\$332,85	\$109,74	\$223,10	\$12.341,17
16	\$332,85	\$107,80	\$225,05	\$12.116,12
17	\$332,85	\$105,83	\$227,02	\$11.889,10
18	\$332,85	\$103,85	\$229,00	\$11.660,10
19	\$332,85	\$101,85	\$231,00	\$11.429,09
20	\$332,85	\$99,83	\$233,02	\$11.196,07
21	\$332,85	\$97,79	\$235,06	\$10.961,02
22	\$332,85	\$95,74	\$237,11	\$10.723,91
23	\$332,85	\$93,67	\$239,18	\$10.484,73
24	\$332,85	\$91,58	\$241,27	\$10.243,46
		\$1.232,94		
25	\$332,85	\$89,47	\$243,38	\$10.000,09
26	\$332,85	\$87,35	\$245,50	\$9.754,59
27	\$332,85	\$85,20	\$247,65	\$9.506,94
28	\$332,85	\$83,04	\$249,81	\$9.257,13
29	\$332,85	\$80,86	\$251,99	\$9.005,14
30	\$332,85	\$78,66	\$254,19	\$8.750,95
31	\$332,85	\$76,44	\$256,41	\$8.494,53
32	\$332,85	\$74,20	\$258,65	\$8.235,88

33	\$332,85	\$71,94	\$260,91	\$7.974,97
34	\$332,85	\$69,66	\$263,19	\$7.711,78
35	\$332,85	\$67,36	\$265,49	\$7.446,29
36	\$332,85	\$65,04	\$267,81	\$7.178,48
\$929,20				
37	\$332,85	\$62,70	\$270,15	\$6.908,34
38	\$332,85	\$60,34	\$272,51	\$6.635,83
39	\$332,85	\$57,96	\$274,89	\$6.360,94
40	\$332,85	\$55,56	\$277,29	\$6.083,66
41	\$332,85	\$53,14	\$279,71	\$5.803,95
42	\$332,85	\$50,70	\$282,15	\$5.521,79
43	\$332,85	\$48,23	\$284,62	\$5.237,18
44	\$332,85	\$45,74	\$287,10	\$4.950,07
45	\$332,85	\$43,24	\$289,61	\$4.660,46
46	\$332,85	\$40,71	\$292,14	\$4.368,32
47	\$332,85	\$38,16	\$294,69	\$4.073,63
48	\$332,85	\$35,58	\$297,27	\$3.776,36
\$592,05				
49	\$332,85	\$32,98	\$299,86	\$3.476,50
50	\$332,85	\$30,37	\$302,48	\$3.174,01
51	\$332,85	\$27,72	\$305,12	\$2.868,89
52	\$332,85	\$25,06	\$307,79	\$2.561,10
53	\$332,85	\$22,37	\$310,48	\$2.250,62
54	\$332,85	\$19,66	\$313,19	\$1.937,43
55	\$332,85	\$16,92	\$315,93	\$1.621,51
56	\$332,85	\$14,16	\$318,69	\$1.302,82
57	\$332,85	\$11,38	\$321,47	\$981,35
58	\$332,85	\$8,57	\$324,28	\$657,08
59	\$332,85	\$5,74	\$327,11	\$329,97
60	\$332,85	\$2,88	\$329,97	\$0,00
\$217,82				
Total	\$19.970,90	\$4.478,59	\$15.492,31	

Elaborado por: El autor

Como observamos en la tabla de amortización, por el préstamo solicitado se debe cancelar 60 cuotas de \$332,85; como consecuencia del préstamo otorgado el interés que se pagara es de \$4.478,59, esto se deberá entregar bajo condiciones impuestas por la entidad bancaria.

5.5 Distribución de gastos

En la siguiente tabla se detallará todos los gastos que incurrirá la microempresa para su funcionamiento.

Tabla N°66 Distribución de gastos

AÑOS					
RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos del servicio	30.681,34	32.246,09	33.890,64	35.619,06	37.435,63
Gastos administrativos	38.983,51	40.127,53	41.308,43	41.103,42	42.361,72
Sueldos	35.473,69	36.617,70	37.798,60	39.017,59	40.275,89
Depreciación	2.883,26	2.883,26	2.883,26	1.493,93	1.493,93
Arriendo	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Amortización	310,00	310,00	310,00	310,00	310,00
Gastos de ventas	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00
Publicidad	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00
Gastos financieros	1.506,57	1.232,94	929,20	592,05	217,82
Interés	1.506,57	1.232,94	929,20	592,05	217,82
Total gastos	74.769,28	77.204,80	79.726,95	80.913,69	83.614,86

Elaborado por: El autor

5.6 Estado de situación financiera

Este estado presenta la situación financiera y económica del proyecto, de manera estimada.

Tabla N°67 Estado de situación Financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
Activos	
Activos corrientes	
Capital de trabajo	5.402,66
Propiedad plata y equipo	
Maquinaria	12.639,30
Muebles y enseres	1.853,99
Equipo de oficina	265,00
Equipos de computo	4.272,00
Activos diferidos	
Gastos de constitución	1.550,00
Total de activos	25.982,95
Pasivos	
Préstamo bancario	15.470,25
Total pasivos	15.470,25
Patrimonio	
Capital	10.527,70
Total pasivo y patrimonio	25.982,85

Elaborado por: El autor

5.7 Estado de resultados proyectados

Tabla N°68 Proyección de estado de resultados

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos proyectados					
Ventas	77.414,40	83.315,24	89.665,86	96.500,55	103.856,20
(-) total costos de producción	30.681,34	32.246,09	33.890,64	35.619,06	37.435,63
(=) utilidad bruta	46.733,06	51.069,15	55.775,22	60.881,49	66.420,57
(-) gastos administrativos y operativos	35.473,69	36.617,70	37.798,60	39.017,59	40.275,89
(-) gastos de ventas	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00
(-) depreciación	2.899,83	2.899,83	2.899,83	1.475,83	1.475,83
(=) utilidad operacional	4.759,55	7.951,62	11.476,79	16.788,07	21.068,85
(-) gastos financieros	1.504,43	1.231,18	927,88	591,21	217,51
(=) utilidad antes de obligaciones	3.255,12	6.720,44	10.548,91	16.196,86	20.851,34
(- 15%) participación trabajadores	488,27	1.008,07	1.582,34	2.429,53	3.127,70
(=) utilidad antes de impuesto a la renta	2.766,85	5.712,37	8.966,57	13.767,33	17.723,64
(-) 0% impuesto a la renta	691,71	1.428,09	2.241,64	3.441,83	4.430,91
Utilidad neta proyectada	2.075,14	4.284,28	6.724,93	10.325,50	13.292,73

Elaborado por: El autor

El estado de resultados muestra el beneficio o pérdida real de las operaciones del proyecto al finalizar el periodo. Las operaciones consisten entre la diferencia de lo ingresos presupuestados y los egresos proporcionados por el servicio de lavado; finalizando con el beneficio del 15% de la utilidades registradas a los trabajadores de la microempresa.

Flujo de caja proyectado

Tabla N°69 Flujo de caja proyectado

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	1	2	3	4	5
INVERSIÓN INICIAL	\$ 25.982,95					
(=) utilidad operacional		\$ 4.759,55	\$ 7.951,62	\$ 11.476,79	\$ 16.788,07	\$ 21.068,85
Préstamo						
(+) depreciación		\$ 2.899,83	\$ 2.899,83	\$ 2.899,83	\$ 1.475,83	\$ 1.475,83
(+) amortización diferida		\$ 310,00	\$ 310,00	\$ 310,00	\$ 310,00	\$ 310,00
total ingresos		\$ 7.969,38	\$ 11.161,45	\$ 14.686,62	\$ 18.573,90	\$ 22.854,68
(-) 15% p. trabajadores		\$ 488,27	\$ 1.008,07	\$ 1.582,34	\$ 2.429,53	\$ 3.127,70
(-) impuesto a la renta		\$ 691,71	\$ 1.008,07	\$ 1.582,34	\$ 2.429,53	\$ 3.127,70
(-) pago préstamo		\$ 1.504,43	\$ 1.231,18	\$ 927,88	\$ 591,21	\$ 217,51
total de egresos		\$ 2.684,41	\$ 3.247,31	\$ 4.092,55	\$ 5.450,27	\$ 6.472,91
(=) FLUJO CAJA PROYECTADO	\$ 25.982,95	\$ 5.284,97	\$ 7.914,14	\$ 10.594,07	\$ 13.123,63	\$ 16.381,77

Elaborado por: El autor

El flujo de caja muestra la entrada y salida de efectivo, derivado de ingresos (ingresos proyectados) y egresos de efectivo (proyección de gastos) constituye el motor de las operaciones del proyecto.

5.8 Evaluación financiera

Es una técnica que permite disminuir el riesgo de la inversión, por lo que es necesario conocer la tasa y valores que desplieguen los indicadores como: VAN, TIR, PRI, C/B

5.8.1 Cálculo del costo de oportunidad y tasa de rendimiento medio

El valor ponderado de la inversión financiada se calcula mediante la tasa activa referencial que, según el Banco Central del Ecuador, para el año 2018 es 7,48%; mientras que para la inversión propia se usará la tasa pasiva de 5,14%.

Tabla N°70 Costos de Oportunidad y tasa de rendimiento

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE	TASA DE PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
K. propio	\$ 10.512,70	40,46%	5,14%	2,08%
K. financiado	\$ 15.470,25	59,54%	7,48%	4,45%
Total	\$ 25.982,95	100%		6,53%

Elaborado por: El autor

El valor ponderado se obtiene al multiplicar el porcentaje de cada capital tanto financiado como propio con la tasa pasiva como activa respectivamente; la suma de los valores ponderados da como resultado el costo de oportunidad de 6,53%.

5.8.2 Tasa de rendimiento medio

Para calcular la tasa de rendimiento medio, la misma que será aplicada en la evaluación financiera del proyecto, se obtiene con la siguiente fórmula.

$$\text{TRM} = (1 + Ck) (1 + i) - 1$$

Datos:

$$Ck = \text{Costo de Oportunidad} = 6,53\%$$

$$I = \text{Inflación} = 5,10\%$$

$$\text{TRM: } (1+0,0653) (1+0,051)-1$$

$$\text{TRM: } 0,11966431$$

$$\text{TRM: } 0,11966431 \times 100$$

$$\text{TRM: } 11,966\%$$

5.8.1. Valor Actual Neto (VAN)

Al aplicar la fórmula del VAN se puede definir los flujos netos de efectivo actualizados y las inversiones actualizadas de la misma tasa, para aplicar esta fórmula primero se despeja la tasa de descuento según los resultados obtenidos es de 11,966%.

$$\text{VAN} = -I \frac{FNE}{(1+i)^1} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

Datos:

I = Valor de la inversión

i = Tasa de redescuento 11,966%

FNE = Entradas netas de efectivo

Tabla N°71 Cálculo del VAN

AÑOS	FNE	FNA
	\$ 25.982,95	(\$ 25.982,95)
1	\$ 5.284,97	\$ 4.720,13
2	\$ 7.914,14	\$ 6.312,89
3	\$ 10.594,07	\$ 7.547,43
4	\$ 13.123,63	\$ 8.350,31
5	\$ 16.381,77	\$ 9.309,40
VALOR PRESENTE		\$ 36.240,16
VAN		\$ 10.257,21

Elaborado por: El autor

De acuerdo con la evaluación realizada en el van para el estudio propuesto alcanza \$10.257.21; valor que es mayor a cero, lo que significa que el proyecto es totalmente viable.

5.9 Cálculo de la TIR

Es la rentabilidad que devuelve la inversión durante su vida útil, para calcular la TIR se toman en cuenta los flujos de caja en el VAN cuando es igual a cero.

Tabla N°72 Cálculo del TIR

AÑO	FLUJO EFECTIVO
	(\$ 25.982,95)
1	\$ 5.284,97
2	\$ 7.914,14
3	\$ 10.594,07
4	\$ 13.123,63
5	\$ 16.381,77
TIR	24,19%

Elaborado por: El autor

El TIR que maneja este proyecto es de 24,19% que es mayor a el TRM, por lo tanto manifestamos que le proyecto es aceptable y su implementación es viable

5.10 Costo beneficio

El costo beneficio es el resultado de la relación entre el valor presente y la inversión inicial el cual servirá para saber si el proyecto es factible económica y financieramente.

VALOR PRESENTE
INVERSIÓN INICIAL
\$ 36.240,16
\$ 25.982,95

=1,39

El costo beneficio del proyecto dio como resultado 1,39, lo que significa que por cada dólar invertido en la empresa de lavado se va a ganar 0,39 ctv.

5.11 Periodo de recuperación

Tabla N°73 Periodo de recuperación

INVERSIÓN INICIAL	\$ 25.982,95
AÑO	PERIODO DE RECUPERACIÓN
	(\$ 25.982,95)
1	\$ 5.284,97
2	\$ 7.914,14
3	\$ 10.594,07
4	\$ 13.123,63
5	\$ 16.381,77
Periodo de recuperación	3,17

Elaborado por: El autor

El tiempo de recuperación de la inversión se estima en 3 años 1 mes 7 días; es un tiempo prudente para posicionar el servicio en la mente de nuestros clientes

5.12 Punto de equilibrio

El principal objetivo del punto de equilibrio es determinar la situación económica de la microempresa; para saber si existe pérdida o ganancia y los resultados que está obteniendo. El

punto de equilibrio permite estudiar la relación entre los costos fijos, costos variables y costo de ventas.

El punto de equilibrio será aplicado solo para 1 año, dado que en los demás años no va a ser real, a continuación, se detalla el cálculo del punto de equilibrio en unidades, en dólares y el porcentaje de producción:

$$PEu = CF / (1 - (CV - VENTAS))$$

Donde:

Ventas: 77.414 USD (determinación de ingresos año 2018)

Tabla N°74 Determinación de costos fijos

COSTOS	FIJOS
G. Administrativos	\$ 8.435,90
G. de Ventas	\$ 3.600,00
G. Financieros	\$ 1.504,43
G. Operativos	\$ 310,00
Depreciaciones	\$ 2.899,83
TOTAL	\$ 16.750,16

Elaborado por: El autor

Tabla N°75 Determinación de costos variables

COSTOS	VARIABLES
C. de producción	\$ 30.681,34
Mano de obra	18.129,52
TOTAL	\$ 48.810,85

Elaborado por: El autor

Para el cálculo del punto de equilibrio en unidades se utilizará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Costos fijos}}{\text{Precio unitario} - \text{Costos variables unitarios}}$$

Donde:

Pv= Precio año 2018 = \$1,20

Cvu= \$48.810,85/61.932 kg = 0,79

$$PEu = \frac{16.750,16}{1,25 - 0,79}$$

$$PEu = \frac{16.750,16}{0,46}$$

PEu = 36.267 kg

El punto de equilibrio en unidades nos arrojó como resultado 36.267 kg el mismo que representa un monto donde ni se pierde ni se gana en el año 2019.

Punto de equilibrio en dólares

$$PEu = \frac{\$16.750,16}{1 - \frac{\$48.810,85}{\$77.414}}$$

PEu = \$45.333,66

El punto de equilibrio en valores monetarios nos dio como resultado \$45.333,16 el mismo que representa un monto donde no se pierde ni se gana.

5.13 Resumen de indicadores financieros

Tabla N°76 Resumen de indicadores

RESUMEN DE INDICADORES FINANCIEROS					
VAN	COSTO BENEFICIO	PERIODO DE RECUPERACIÓN	TIR	PUNTO DE EQUILIBRIO	
				DOLARES	UNIDADES KG
10.257,21	\$1,39	\$ 3,17	24,19%	\$ 45.333,66	36.267

Elaborado por: El autor

CAPÍTULO VI

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y FUNCIONAL DE LA MICROEMPRESA

6 Estructura administrativa

6.1 Denominación

La empresa “Tu Lavado expés” adoptará la razón social de persona natural, debido que para la inversión de 40,46% será cubierta por una sola persona, y la diferencia de la inversión será por parte de una entidad bancaria (Ban Ecuador)

6.2 Nombre o razón social

Ilustración N° 6 Logotipo de la empresa



Elaborado por: El autor

6.3 Slogan

El slogan seleccionado para la empresa, expresa la calidad que la empresa ofrece en el servicio que brinda, además es una frase corta y será fácil que los consumidores la tengan presente.

Ilustración N°7 Slogan de la empresa

Elaborado por: El autor

6.4 Importancia

La implementación de una nueva microempresa de lavado y secado de prendas de vestir cubrirá la demanda insatisfecha existente, ayudará al desarrollo económico del Cantón Antonio Ante creando nuevas fuentes de empleo con estabilidad laboral. El personal contratado estará en constante capacitación, todo ello para ofrecer a los clientes servicios de calidad, para en un futuro ser reconocidos a nivel regional y hacer partícipes a nuestros colaboradores del crecimiento de la empresa.

6.5 Beneficiarios

La nueva empresa beneficiará al 62% de familias del cantón Antonio Ante por medio de la implementación de un servicio completo de lavado, mismo que en la zona no existe, por otra parte, la empresa realizara convenios con instituciones públicas y privadas que deseen un servicio renovado y automatizado a un costo razonable, además existen factores que hacen del sector elegido un lugar perfecto para el desarrollo empresarial.

Finalmente, la nueva empresa contara con medidas de protección medio ambiental para contribuir al cuidado de la naturaleza con la implementación de botes de basura para clasificar los desechos orgánicos e inorgánicos.

6.6 Sector económico

El sector económico al que estamos dirigidos son los niveles medio, medio alto y alto a razón de que cuentan con ingresos mayores al básico y están en capacidad de contratar los servicios de lavandería.

6.7 Tipo de empresa

La microempresa de servicio de lavado y secado de prendas de vestir es una empresa de servicios puesto que ofrecerá múltiples servicios de lavandería a las personas del Cantón Antonio Ante, cabe resaltar que la empresa está situada en la zona comercial de la ciudad de Atuntaqui.

6.8 Misión

Tu ropa limpia es una microempresa que ofrece el servicio de lavado y secado de ropa por encargo, cuenta con equipos tecnológicos para brindar calidad y cuidado a las prendas, además contamos con un personal altamente capacitado que atenderá y solucionará todas tus necesidades

6.9 Visión

Tu ropa limpia en el año 2022 será una importante empresa del cantón Antonio Ante y líder del servicio del lavado en la provincia de Imbabura, a través de un servicio personalizado tecnológico, contribuya en beneficio de la optimización de los recursos.

6.10 Objetivos

- Ofrecer un servicio personalizado y de calidad a los usuarios.
- Ser una empresa seria y reconocida a nivel local por nuestros servicios para posicionarnos sobre la competencia por los precios y la responsabilidad invertida en el proceso de lavado y secado de ropa.
- Generar fuentes de empleo para contribuir al desarrollo económico, personal y empresarial
- Desarrollar un plan de marketing para dar a conocer los servicios de la empresa y así captar y mantener clientes potenciales

6.11 Políticas

- **Política ambiental:** Implementar una cultura de concientización de los recursos naturales, aplicando procesos de optimización de los mismos, a través de la utilización de insumos autorizados por los organismos de control.
- **Política financiera:** La micro empresa operara con capital propio y financiado, además optimizara y controlara los costos y garos en que incurra cada uno de los procesos de lavado a través de una auditoria interna.
- **Política de talento humano:** la incorporación del talento humano a la empresa se lo hará a través de un proceso de selección, midiendo sus actitudes y aptitudes a la hora de realizar el trabajo, esto acompañado de una capacitación y evaluación del desempeño laboral.
- **Política de servicio:** La responsabilidad del servicio y una atención de calidad, serán considerado como principal prioridad del servicio que será reflejado en la confianza de nuestros usuarios.
- **Política de mercadeo:** una publicidad efectiva y directa permitirá el acercamiento y la atracción de los clientes al servicio.

6.12 Principios

- **Calidad:** Tu ropa limpia se caracterizará por la eficiencia y la eficacia de los procesos de lavado de ropa, generando resultados satisfactorios posicionamiento y rentabilidad.
- **Mejora continua:** La empresa ofrecerá un servicio de calidad adaptado a los cambios en el tratamiento y al cuidado que necesitan las prendas de vestir, además de innovar periódicamente en lo referente a insumos, equipos y maquinaria.

- **Trabajo en equipo:** Mediante la ayuda de la gerencia y la colaboración de todos los empleados de la empresa se podrá alcanzar un trabajo sistematizado con un ambiente laboral de armonía y confort.
- **Compromiso social:** A través del servicio de lavandería se contribuirá a mejorar la calidad de vida de familias del cantón, además de generar nuevas fuentes de empleo.
- **Críticidad:** Aceptar y analizar las críticas de los usuarios para mejorar el servicio, teniendo en cuenta el respeto y la cordialidad al momento de escuchar la crítica constructiva.

6.13 Valores

- **Puntualidad:** Entrega oportuna del servicio, reflejara un servicio de eficiencia en el proceso de lavado.
- **Respeto:** En la microempresa se fomentará el respeto laboral y el respeto hacia los clientes acatando las necesidades de los usuarios.
- **Honestidad:** el trabajo de los empleados será transparente y reflejara una familia mas que una microempresa, además se manejará precios acorde a el servicio adquirido por los usuarios.
- **Responsabilidad:** El personal de la microempresa será responsable de las actividades designadas respondiendo si existe algún inconveniente.
- **Ética:** los empleados trabajaran con disciplina y moral en todas las actividades relacionadas con el servicio.

6.14 Estructura organizacional

Para diseñar la estructura organizacional hay que tomar en cuenta varios aspectos como: puestos y funciones del proceso de lavado, además de analizar y seleccionar el perfil que debe

cumplir cada trabajador para su puesto de trabajo, ya que el talento humano es el pilar de toda organización

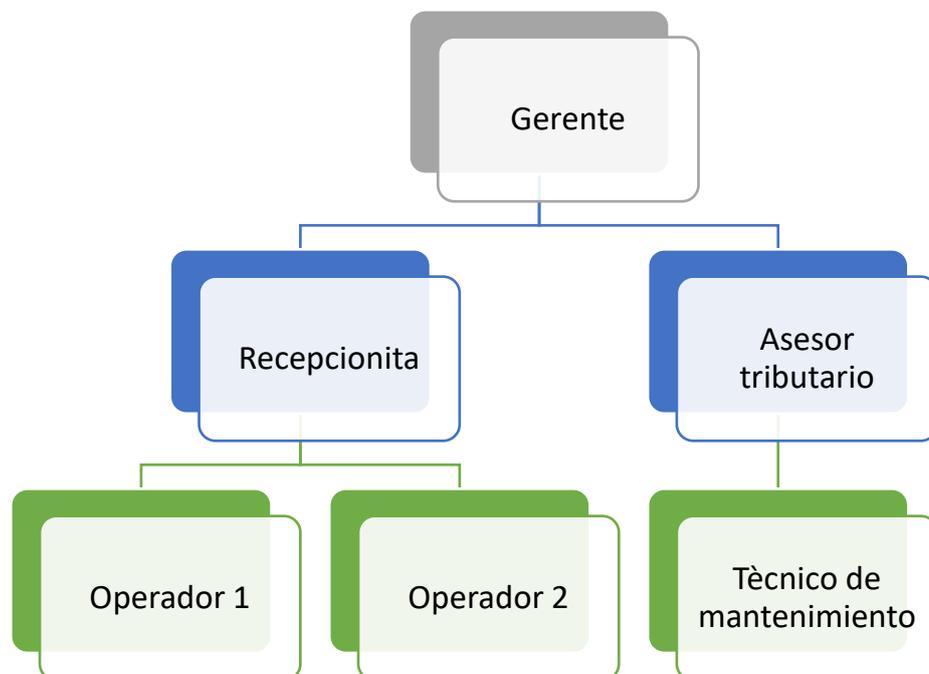
La estructura organizacional es considerada como el esquema de jerarquía, división y distribución de las diferentes áreas y empleados

La estructura está conformada por:

- Gerencia
- Recepción
- Asesor tributario
- Operador lavado y secado
- Operador lavado y bodega

6.15 Organigrama funcional

Ilustración N°8 Organigrama de la empresa



Elaborado por: El autor

6.16 Organigrama funcional

6.16.1 Gerente

Objetivo del puesto.

Dirigir y controlar las actividades de la empresa de lavado de ropa utilizando estrategias gerenciales y apoyándose a las políticas institucionales.

Funciones generales.

- Realizar una estructura que dinamice el proceso de lavado y coordinar todas las actividades.
- Establecer objetivos y funciones a cada área de la empresa.
- Controlar los procesos de cada una de las áreas.
- Desarrollar políticas y estrategias para alcanzar los objetivos planteados.
- Realizar convenios con instituciones públicas y privadas de la localidad.

6.16.2 Asesor contable

Objetivo del puesto

Llevar los procesos contables, tributarios y financieros de la empresa de servicio de lavado, además proporcionar información contable, bancaria oportuna para tomar decisiones.

Funciones generales

- Realizar los estados financieros y contables
- Preparar y realizar declaraciones tributarias al SRI.
- Manejar un control de inventarios y activos de la empresa
- Asesorar sobre cualquier asunto financiero que solicite el gerente.

- Realizar facturaciones de las ventas del servicio
- Realizar los roles de pago y aportes

6.16.3 Técnico de mantenimiento

Objetivo del puesto

Realizará el control y mantenimiento de la maquinaria de la empresa, su contrato y remuneración será ocasional.

Funciones Generales

- Reparación de la maquinaria
- Diseñar métodos y consejos del manejo de la maquinaria
- Analizar el rendimiento
- Plantear soluciones al desempeño defectuoso

6.16.4 Recepcionista

Objetivo del puesto

Ejecutar actividades secretariales, aplicando técnicas de recolección de datos, logrando eficiencia y coordinación con los operadores para una entrega oportuna a los clientes.

Funciones generales

- Recepción de llamadas telefónicas provenientes de clientes y proveedores
- Mantener una agenda de los horarios de recepción y entrega de las prendas
- Mantener organizado los archivos de los insumos de la empresa.
- Realizar el empaquetado de las prendas
- Actualizar la agenda diaria de operaciones

6.16.5 Operador de lavadoras y secadoras

Objetivo del puesto

Ejecutar el servicio de lavado y secado de las prendas de vestir de acuerdo al proceso de lavado y a los requerimientos de los usuarios.

Funciones Generales

- Ejecutar las actividades de servicio de lavado
- Monitoreo y control del proceso del servicio de lavado
- Asignación de tiempos de los procesos, con el propósito de diseñar estándares de tiempo y calidad
- Transportar la ropa hacia contenedor de almacenamiento

6.16.6 Operador de lavadoras y secadoras

Objetivo del puesto

Ejecutar el servicio de lavado y secado de las prendas de vestir de acuerdo al proceso de lavado y a los requerimientos de los usuarios.

Funciones Generales

- Realizar las actividades referentes al secado de las prendas
- Supervisar el uso de los insumos requeridos para cada proceso
- Asignación y registro de tiempos del servicio en secadoras

6.17 Permisos legales

6.17.1 Ruc

Después de realizar una investigación al Servicio de Rentas Internas, departamento de Rentas del Municipio de Antonio Ante y Cuerpo de Bomberos pudimos conocer los siguientes requisitos legales para el funcionamiento de una microempresa:

a) Registro Único de contribuyentes

Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que realicen una actividad económica ya sea permanente o temporal o sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancia, beneficio, remuneración, honorarios y otras sujetas a tributación.

- El plazo de inscripción es de 30 días a partir de la constitución de la actividad económica
- Los requisitos: cedula de identidad, papeleta de votación y documento que certifique la dirección del domicilio fiscal o a nombre del sujeto pasivo (para empresas se requiere la escritura de constitución de la compañía)

6.17.2 Permiso de bomberos

- Llenar la solicitud del permiso de funcionamiento
- Reunir la documentación requerida para ingresar junto a la solicitud (RUC O RISE, cedula de identidad y papeleta de votación y patente municipal)
- Luego se procederá a la inspección y verificación física del establecimiento
- Entrega del permiso que tiene vigencia un año
- Informe favorable de inspección, realizada por el inspector del Cuerpo de Bomberos

6.17.3 Patente municipal

- Formulario de declaración del impuesto de patentes, original y copia
- Copia de cedula de identidad y certificado de votación
- Original y copio del RUC
- Cancelar el valor de la patente de acuerdo a la actividad económica

A partir del segundo año para la cancelación de la patente municipal se requiere 3 declaraciones mensuales del RUC o RISE del año anterior, por lo cual valor cada año será diferente.

Requisitos para declarar el Impuesto de Patente:

Personas jurídicas y sociedades:

- Formulario de declaración de impuesto de patente
- Formulario de declaración del impuesto 1.5 por mil activos totales
- Certificado de no adecuar a la municipalidad
- Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal, en caso de haber cambiado
- Copia de RUC
- Copia de declaración del impuesto a la renta del año anterior. (si es primera vez- Balance inicial)
- Anexo de pasivo corriente (si es necesario)
- Permiso de Bomberos
- Registro ambiental (de ser necesario)
- Personas naturales obligadas a llevar contabilidad:
- Formulario de declaración de impuesto de patente
- Certificado de no adeudar a la municipalidad
- Copia de cedula y papeleta de votación

- Copia de RUC
- Copia de declaración del impuesto a la renta del año anterior y balance inicial en cada de inicio de actividades
- Permiso de bomberos
- Registro ambiental (de ser necesario)
- En caso de ser artesanos adjuntar certificación artesanal actualizada

Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad:

- Formulario de declaración de impuesto de patente
- Certificado de no adeudar a la municipalidad
- Copia de cédula y papeleta de votación
- Copia de RUC
- Copia de declaraciones del impuesto a la renta o copia de declaraciones de IVA de 3 meses.
- Permiso de bomberos
- Además, cabe mencionar que no es necesario sacar los permisos una vez dado apertura al negocio, pues el propietario tiene un plazo de 3 meses para sondear si su negocio es rentable, luego de ello se puede proceder a sacar los respectivos permisos legales.

CAPÍTULO VII

IMPACTOS DEL PROYECTO

7. IMPACTOS DEL PROYECTO

7.1.Introducción

Este capítulo servirá para identificar los principales impactos que incurrirá el proyecto tanto en el ámbito económico, social y ambiental.

Para determinar el nivel de impacto se utilizará una matriz con las respectivas valoraciones para cada uno de los indicadores correspondientes a los impactos, en la cual se calificará de acuerdo con una escala en donde -3 es el impacto altamente negativo, 0 representa ningún impacto y 3 es un impacto altamente positivo, después de valorar cada indicador se divide el total para el número de impactos.

Tabla N°77 Matriz de impactos

PUNTUACIÓN	SIGNIFICADO
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	Neutro
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

Los impactos que representan la implementación de la empresa de lavado de ropa en el Cantón Antonio Ante se van analizar en función a una escala

7.2. Impacto Económico

Tabla N°78 Impacto Económico

INDICADOR ECONÓMICO	IMPACTO ECONÓMICO							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Fuentes de empleo							X	3
Desarrollo local						X		2
Oportunidad de inversión						X		2
TOTAL						4	3	7

Elaborado por: El autor

$$\frac{\sum Total}{Número de Indicadores} = \frac{7}{3} = 2,33 \text{ Impacto Medio Positivo}$$

Fuentes de empleo: Con la apertura de la microempresa se creará nuevos empleos que beneficiará a personas que desean una estabilidad laboral y por ende mejorar su económica.

Desarrollo local: Con la creación de la microempresa, se contribuirá al desarrollo de la economía del cantón de forma directa a través de generar nuevas fuentes de empleo, la adquisición de insumos para el servicio a proveedores locales, esto favorecerá al proceso económico del Cantón Antonio Ante.

Oportunidad de inversión: Al dar inicio el proyecto se conocerá de manera amplia y profunda el mercado para mejorar el servicio de lavado, además se buscará alianzas estratégicas que permitan mantener el negocio sobre la competencia.

7.3. Impacto social

Tabla N°79 Impacto social

INDICADOR SOCIAL	IMPACTO SOCIAL							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Desarrollo micro empresarial							X	3
Calidad de vida							X	2
Satisfacción del personal						X		2
TOTAL						2	6	8

Elaborado por: El autor

$$\frac{\sum Total}{Número de Indicadores} = \frac{8}{3} = 2,67 \text{ Impacto Medio Positivo}$$

Desarrollo micro empresarial: La nueva microempresa permitirá incrementar el área de servicios del cantó para satisfacer las necesidades que tiene las familias.

Calidad de vida: Como resultado de implementar el servicio de lavandería el personal, propietario y demás colaboradores incrementara sus beneficios al obtener mayores ingresos, mismos que mejoran su calidad de vida.

Satisfacción del personal: La correcta gestión del talento humano dentro de las actividades de la microempresa son la clave para la satisfacer a los usuarios. Además, implementar un ambiente laboral adecuado aumentara la efectividad en los trabajadores

7.4. Impacto Ambiental

Tabla N°80 Impacto ambiental

INDICADOR AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTA							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Clasificación de Desechos							X	3
Salud del personal						X		2
Utilización adecuada de los recursos						X		2
TOTAL						4	3	7

Elaborado por: El autor

$$\frac{\sum Total}{Número de Indicadores} = \frac{7}{3} = 2,33 \text{ Impacto Medio Positivo}$$

Clasificación de los desechos: Al trabajar con varios insumos en la empresa se generan desechos como: plásticos, papel, cartón etc. Para el adecuado tratamiento de los desechos hay que clasificarlos de manera que, personas que se dedican a reciclar puedan tomar estos desechos y venderlos o a su vez reutilizarlos de manera rápida.

Salud del personal: La higiene dentro de la microempresa y la utilización de los insumos será muy rigurosa, pues el correcto manejo de los químicos no generara problemas en la salud del personal o del cliente, ya que es compromiso de los empleados brindar un servicio apropiado.

Utilización Adecuada de los recursos: Utilizar adecuadamente los recursos además de brindar un ahorro de dinero, genera un impacto ambiental positivo, debido al uso racional de la energía eléctrica y el agua.

7.5. Impacto Empresarial

Tabla N°81 Impacto Empresarial

INDICADOR EMPRESARIAL	IMPACTO EMPRESARIAL							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Planificación							X	3
Organización							X	3
Dirección							X	3
Control							X	3
TOTAL							12	12

Elaborado por: El autor

$$\frac{\sum Total}{Número de Indicadores} = \frac{12}{4} = 3 \text{ Impacto Positivo alto}$$

Planificación: La planificación consistirá en el proceso racional para alcanzar objetivos de modo más eficiente siguiendo determinados planes de acción. Los objetivos definen las etapas a cumplir para lograr las metas propuestas.

Organización: La organización se empleará para distribuir las responsabilidades entre los miembros del equipo de trabajo, para establecer y reconocer las relaciones y vínculos necesarios para un correcto desempeño de los trabajadores

Dirección: Dentro de la dirección se encontrará la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

Control: El control de las actividades estará sujeta a una serie de revisiones, para que se ajusten lo más correctamente posible a lo planificado

7.6. Impacto General

Tabla N°82 Impacto General

INDICADOR EMPRESARIAL	IMPACTO EMPRESARIAL							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto económico						X		2,33
Impacto social						X		2,67
Impacto ambiental						X		2,33
Impacto empresarial							X	3
TOTAL						7,33	3	10,33

Elaborado por: El autor

$$\frac{\sum Total}{Número de Indicadores} = \frac{10,33}{4} = 2,58 \text{ Impacto Medio Positivo}$$

Análisis:

Los impactos que se espera obtener con la implementación de la microempresa es positivo medio, esto se logra a través de la eficiencia en la ejecución de los procesos, eficacia en el manejo del talento humano y efectividad en la realización de las actividades. Finalmente, la sumatoria total del impacto general significa que el Estudio de Factibilidad para la creación de una microempresa de servicio de lavandería en el cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura es realizable ya que no genera impactos negativos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- En el Diagnostico Situacional se identificó que en el cantón Antonio Ante no existe una empresa que tenga un servicio de lavandería completo; cabe resaltar que el desarrollo del proyecto creará fuentes de empleo para reactivar la economía del sector.
- En el Marco Teórico se establecen conceptos básicos que permiten tener una idea clara de lo que constara el estudio de factibilidad correspondiente al proyecto.
- Mediante el Estudio de Mercado se concluye que existe un mercado favorable para la creación de la empresa de lavado y secado de prendas de vestir; y además se determinó el mercado al que se va a dirigir que son: las familias del cantón Antonio Ante los mismos que desean un servicio completo
- En Estudio Técnico se determinó el tamaño del proyecto y la capacidad operacional que corresponde a 60.480kg que representa el 19,40% de la demanda insatisfecha, localización del proyecto se analizó mediante un puntaje sobre 100 puntos dando como lugar idóneo el barrio Santa Marianita un lugar comercia y de gran afluencia.
- El estudio financiero manifestó que el proyecto es factible económicamente de acuerdo a los resultados del análisis financiero; el mismo que tiene un tiempo de recuperación de tres años 1 me, obteniendo un VAN de 10.257,21; su tasa de retorno es de 24,29% y la relación beneficio-costo de 1,39 convirtiéndolo en un proyecto sustentable y sostenible.
- Mediante el Estudio Administrativo se desarrolló la misión, visión, objetivos, valores, principios, nombre de la empresa y eslogan; al igual que el diseño del organigrama funcional y estructural donde se detalla cómo va estar compuesta la empresa para el desarrollo de sus actividades.

- Mediante el Estudio de Impactos se determinó que los efectos son positivos medios debido a que el proyecto optara por prácticas empresariales y ambientales, aplicando tecnología de última generación amigable con el medio ambiente; como resultado se lograra un desarrollo y reactivación económica del sector.

RECOMENDACIONES:

- A pesar de la localización del proyecto es favorable se recomienda analizar otros lugares, donde se pueda tener una facilidad de compra y construcción de un espacio físico propio.
- Se recomienda analizar minuciosamente los conceptos presentados en el Marco Teórico para tener una idea mejor del proyecto.
- Se sugiere elaborar un plan publicitario para dar a conocer a la nueva empresa, y de esta manera permita captar clientes potenciales, aprovechando el estudio de mercado que cuenta con información trascendental y que será de ayuda en el desarrollo del plan.
- Para posicionar la empresa en el mercado, se recomienda seguir los métodos y técnicas detallados en el Estudio Técnico, donde se establece la localización de la planta al igual que los activos fijos, gastos de constitución y capital de trabajo en que va incurrir la creación de la empresa.
- Mediante el análisis realizado en el Estudio Administrativo se sugiere respetar los parámetros establecidos en el capítulo tales como: el manual de funciones correspondiente a cada puesto de trabajo donde se establece las competencias que va a desempeñar el empleado, al igual que las ordenanzas y constitución legal para desarrollar el proyecto.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Adán Mico, P., & González López, A. (2015). *Emprender con éxito. 10 claves para generar modelos de negocio*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Arciniegas, Y. F. (2015). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DE SERVICIO DE LAVADO DE ROPA EN EL BARRIO EL OLIVO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA*. Ibarra.
- Blandez, R. M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID.
- Conesa, E. A. (2018). *Iniciación en la Economía y Gestión de Empresas*. Cartagena: Crai.
- Coral Delgado, L., & Gudiño Dávila, E. L. (2014). *Contabilidad Universitaria*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Cruz Herradón, A. (2013). *Marketing para autónomos*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Díaz, L. d. (s.f.). "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE PAN INTEGRAL DE TRIGO, QUINUA E HIGO EN LA PARROQUIA SAN FRANCISCO, CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA". (*INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.*). Universidad Técnica del Norte, Ibarra.
- Flores Uribe, J. A. (2015). *Plan de negocios para pequeñas empresas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Flórez Uribe, J. A. (2015). *Plan de Negocio para pequeñas empresas* . Bogotá: Ediciones de la U.
- García Prado, E. (2014). *Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio*.
- Gonzales, A. C. (2016). *Plan estrategico de negocios*. Mexico: Patria.
- Herrera, J. E. (2014). *Gerencia del servicio " La clave para ganar todos"*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

- INEC. (2015). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de Ecuador en Cifras: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2015/Principales_Resultados_DIEE2015.pdf
- Morueco, R. (2014). *Manual Práctico de Administración*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Oscar Claret Gonzales Ortiz, J. A. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad "Teoría y práctica bajo la norma ISO"*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio*. Colombia: ECOE EDICIONES .
- Santiago. (21 de Diciembre de 2015). *Oposinet*. Obtenido de <https://oposinet.cvexpres.com/temario-de-tecnologia/temario-1-tecnologia/tema-13-la-distribucion-y-comercializacion-de-productos-el-mercado-y-sus-leyes-basicas/>
- Schnarch Kirberg, A. (2016). *El Marketing como estrategia de emprendimiento*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Tipos de ropa*. (2014-2018). Obtenido de [/www.tipos.co/tipos-de-ropa/](http://www.tipos.co/tipos-de-ropa/)
- Uribe Macías, M. E., & Reinoso Lastra, J. F. (2013). *Emprendimiento y Empresarismo*. Bogotá: Ediciones de la U.

ANEXOS

ANEXO 1

<i>Guía de observaciones</i>					
Nombre de la empresa:					
Fecha:	20/04/2018	Ciudad		Ibarra	
Indicador	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Espacio					
Ubicación					
Atención					
Precios					
Horario de atención					
Instalación					
Tiempo de espera					
Higiene					

Guía de entrevistas a los propietarios de empresas de servicio de lavado de ropa**Nombre del propietario:****Indicador: Conocimiento de la competencia****Pregunta N° 1: ¿Con cuántas lavadoras cuenta su empresa?****Respuesta:****Análisis:****Pregunta N° 2: ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio?****Respuesta:****Análisis:****Pregunta N° 3 ¿Cuáles son los servicios que su empresa ofrece a la ciudadanía?****Respuesta:****Análisis:****Pregunta N° 4 ¿Cuál es la forma de promocionar su servicio?****Respuesta:****Análisis:**

Indicador: Proveedor

Pregunta N° 5 ¿Cuáles son sus principales proveedores de artículos de limpieza?

Respuesta:

Análisis:

Indicador: Infraestructura

Pregunta N°6 ¿Cuáles son las mejores marcas de lavadoras y secadoras del mercado que usted utiliza?

Respuesta:

Análisis:

Indicador: Capacidad instalada

Pregunta N°7 ¿Cuál es la capacidad de las lavadoras que posee?

Respuesta:

Análisis:

Pregunta N°8 ¿Cuál es la cantidad promedio que usted lava al día?

Respuesta:

Análisis:

Indicador: Tipos de prendas

Pregunta N°9 ¿Qué tipo de prendas traen dificultad al lavarlas?

Respuesta:

Análisis:

Indicador: Prestación del servicio

Pregunta N°10 ¿Cuál es su principal mercado?

Respuesta:

Análisis:

Pregunta N°11 ¿Cuál es el horario de atención?

Respuesta:

Análisis:

Indicador: Determinación del precio

Pregunta N°12 ¿Qué precio tiene el kilo o libra de ropa?

Respuesta:

Análisis:

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón Antonio Ante con el objetivo de medir el grado de aceptación de la creación de una micro empresa de servicio de lavado y secado de prendas de vestir, ubicada en la ciudad de Atuntaqui ; con ello podremos determinar la demanda, oferta, precios, formas de difusión, etc del servicio. por favor lea cada pregunta cuidadosamente y responda.

*Obligatorio

GÉNERO *

- MASCULINO
- FEMENINO

Ocupación: *

- Estudiante
- Trabajador privado
- Trabajador publico
- Artesano
- Ama de casa
- Otros

1. Por lo general de que manera lava la ropa en su hogar

- Manual
- Lavadora
- Empresa de Lavanderia
- Empleada

2. ¿Con que frecuencia realiza el lavado de sus prendas en cualquiera de sus formas? *

- Cada dos días
- Cada semana
- Cada quince días

3. ¿Si usted pudiera usar el servicio de lavandería en Atuntaqui que tipo de ropa lavarías? *

- Ropa blanca
- Ropa de color
- Ropa formal
- Prendas domésticas (toallas, sábanas, cobijas, entre otros)
- Ropa casual
-

4. ¿Qué factores consideraría importantes en un servicio de lavandería de ropa? *

- Calidad de lavado
- Tiempo de entrega
- Precio
- Atención al cliente
- ubicación
- Horario de atención
- Servicios complementarios (planchado, arreglo de ropa, teñido)

5. ¿Conoce usted algún tipo de lavandería en Atuntaqui y dónde están ubicadas estas? *

- Si
- No

6. ¿Que cantidad de ropa frecuente lavar en los centros de lavada?

- 18 Kilos
- 36 Kilos
- 54 Kilos
- Mas de 54 kilos

7. ¿Cuanto estaría dispuesto apagar por el kilo de ropa lavada? *

- \$1 a \$10
- \$11- \$20
- \$21 en adelante

8. ¿Cual es la razón por la cual recibe el servicio de lavado? *

- Por necesidad
- Ahorro de tiempo
- Por costumbre
- No aplica

9. ¿Como califica el servicio de lavado de ropa en el lugar que usted asistio?

- Excelente
- Buena
- Regular
- No aplica

10. ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales debería tener una lavandería?

- A domicilio
- Autoservicio (alquiler de lavadoras en un local)
- Estacionamiento
- Ningún servicio

11. ¿Considera usted que deberían existir negocios que ofrezcan el servicio de lavado y secado de prendas de vestir en Atuntaqui? *

- Si
- No

12. Por qué medio le gustaría enterarse de promociones y ofertas del servicio de lavandería? *

- Radio
- Internet
- Hojas Volantes
- Vallas