



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TRABAJO DE GRADO

TEMA: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA, EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA"

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERA COMERCIAL

E

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.

**AUTORAS: REINA, E. Andrea.
REINA, E. Viviana.**

ASESOR: Eco. Guerrero Wilma

RESUMEN EJECUTIVO

Analizando la situación actual de la ciudad de Cayambe, el nivel de vida y la participación activa de la mujer en la empresa pública y privada, da como resultado que no tengan tiempo suficiente para dedicarlo a realizar las labores del hogar entre ellas las de limpieza, razón por la cual se ven obligadas a contratar este servicio. Frente a esta realidad nace la iniciativa de crear una empresa que garantice con responsabilidad, honradez los servicios personalizados de limpieza de los hogares y oficinas de la zona urbana del cantón Cayambe. De la investigación de mercado que se realizó al respecto, se determina que en la ciudad de Cayambe no existen empresas de servicios con estas características, por lo que se considera que será una empresa líder en el mercado. En lo referente al estudio técnico se establece la mejor ubicación de la empresa con respecto a los servicios básicos, la fuente de abastecimiento de los insumos requeridos, su infraestructura e inversiones necesarias para su implantación; con respecto al análisis financiero la Tasa Interna de retorno (TIR) es de 24,95%, Beneficio Costo de \$ 1,19 y un Valor Actual Neto (VAN) de \$19.705,49, indicadores con resultados positivos que determinan que financieramente el proyecto es rentable; con respecto a los impactos que genera el proyecto, estos son, social, económico y organizacional, todos ellos con indicadores positivos; de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que es factible la implementación de la empresa de servicios de limpieza, en la ciudad de Cayambe, Provincia de Pichincha.

EXECUTIVE SUMMARY

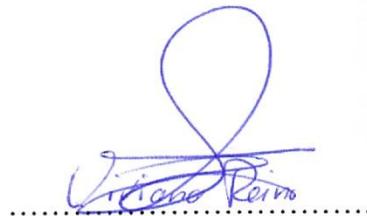
Analyzing the actual situation in Cayambe city, living standards and the active participation of the woman in the public and private enterprises, we get as a result that she doesn't have enough time to dedicate to housekeeping just like cleaning, and this is the reason for which they are forced to contract the service. Facing this reality, the initiative to create a company is born, a company that guarantees with responsibility and honesty, the personalized service of housekeeping and offices cleaning in the urban zone of Cayambe. From the marketing research made with this purpose, is determined that in Cayambe there is no any company with this characteristics. Therefore this company will be considered a top company in this market. Regarding to the technical research is established the best location for the company in relation to basic services, the source of required supplies, infrastructure and necessary investment for establishment. Regarding financial analysis Internal Rate of Return (IRR) is 24,95%, Benefit-Cost Ratio (BCR) is \$1,19 and the Net Present Value (NPV) is \$19.705,49, positive results indicators which determined that the project is profitable financially. Reading to impact generated by the project, these are: social, economic and organizational, all of these with positive indicators. According to the results obtained, is concluded that the establishment of a Cleaning Services Company in Cayambe, Pichincha is feasible.

DECLARACIÓN

Yo, **Andrea Reina Escobar y Viviana Reina Escobar**, con cédula de identidad N° 100286718-0 y 100271319-4, respectivamente, declaramos bajo juramento que el proyecto desarrollado es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificado profesional y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Firma



Firma

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del informe final de trabajo de grado titulado: "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA, EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA", previo la obtención de los títulos de ingeniera en Administración de Empresas e Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA. De autoría de las señoras ANDREA REINA ESCOBAR Y VIVIANA REINA ESCOBAR, el trabajo es auténtico y original, cumple con los objetivos y cronogramas que constan en el proyecto, metodologías y normas planteadas por la Universidad Técnica del Norte, por lo que se autoriza su presentación considerando que la presente investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a evaluación del jurado examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.



Eco. Wilma Guerrero

DIRECTORA



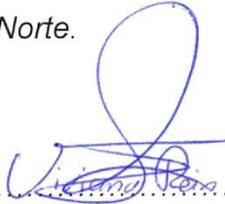
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, ANDREA REINA ESCOBAR, Y VIVIANA REINA ESCOBAR, con cédulas de identidad N° 1002867180 y N°1002713194, respectivamente manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autoras de la obra de trabajo de grado denominado: " ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA, EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA", que ha sido desarrollado para optar por los títulos de INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS E INGENIERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA. En la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


.....
Andrea Reina Escobar.
C.C. 1002867180


.....
Viviana Reina Escobar.
C.C. 1002713194

Ibarra, a los 25 días del mes de Febrero de 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100271319-4 100286718-0		
APELLIDOS Y NOMBRES:	REINA ESCOBAR ANDREA LUCELI REINA ESCOBAR VIVIANA ADELAIDA		
DIRECCIÓN:	QUIROGA 56-67 Y ARGENTINA (CAYAMBE – ECUADOR)		
EMAIL:	Vreina1026@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	022360689	TELÉFONO MÓVIL:	0995038599

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE LIMPIEZA, EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA"
AUTOR (AS):	ANDREA REINA ESCOBAR VIVIANA REINA ESCOBAR
FECHA: AAMMDD	2013 – JUNIO -
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.CPA.
ASESOR /DIRECTOR:	Eco. VILMA GUERRERO

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, ANDREA REINA ESCOBAR Y VIVIANA REINA ESCOBAR, con cédulas de ciudadanía Nro. 100286718-0y Nro. 100271319-4 en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo ¹¹²
144

3. CONSTANCIAS

El (La) autor (a) (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de Febrero de 2014

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Andrea Reina Viviana Reina
C.C.: 1002867180 1002713194

ACEPTACIÓN:

(Firma) 
Nombre: Lic. Ximena Vallejos
cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

A Dios quien nos ha sabido guiar y nos seguirá guiando en nuestro camino, proporcionándonos la suficiente valentía para creer en nosotras mismas y poder culminar con éxito nuestros estudios.

A nuestras familias por su constante apoyo y persistencia para que culminemos nuestros estudios superiores en ésta etapa, en especial a mis hijos(as) por ser la motivación más grande para cumplir nuestras metas y objetivos propuestos en nuestras vidas.

A todas aquellas personas que directa e indirectamente nos apoyaron en la elaboración de nuestro proyecto sin esperar nada a cambio, muchas gracias.

Andrea y Viviana

AGRADECIMIENTO

Al llegar al término del presente trabajo de investigación queremos agradecer a las siguientes personas e Instituciones:

A los maestros, autoridades y personal Administrativo de la Universidad Técnica del Norte, alma mater del conocimiento e investigación del norte Ecuatoriano, donde pudimos alcanzar nuevos conocimientos, sabiduría, principios éticos y morales, que nos permitirán ser unas profesionales de éxito y ser útiles al servicio de la comunidad.

A la economista Wilma Guerrero, por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis, quien con sus vastos conocimientos, supo guiar y conducir de la mejor manera la culminación trabajo de investigación.

Andrea y Viviana

PRESENTACIÓN

En la elaboración de este trabajo de investigación nos damos cuenta que la ciudadanía exige y necesita un servicio completo de limpieza, brindándonos la oportunidad de que este negocio sea un éxito. Es necesario que la administración emprenda programas de capacitación para sus colaboradores con la finalidad de que el servicio sea el más adecuado, la empresa deberá llegar a sus clientes con valor agregado en sus servicios para poder competir con otras empresas que brinden el mismo servicio.

La empresa aportará al desarrollo y bienestar de los hogares de la ciudad de Cayambe, suministrándoles condiciones de saneamiento confiables, a través de las tareas de limpieza con altos niveles de eficiencia, calidad y rentabilidad con personal calificado, siempre con el objetivo de buscar el bienestar de los clientes, empleados y trabajadores de la empresa.

El presente trabajo se divide en seis capítulos organizados en forma secuencial:

Capítulo I, Diagnóstico situacional donde se detallan los antecedentes del problema que está atravesando el cantón con respecto a los servicios de limpieza, se determina una matriz de relación diagnóstica que nos permite guiarnos para el desarrollo de la investigación, se determina la población y muestra objeto del estudio, las encuestas realizadas, la matriz AOOD, cruces estratégicos de la matriz AOOD y por último se define el problema diagnóstico.

Capítulo II, se establece la fundamentación teórica en la cual se da a conocer conceptos generales con respecto a la empresa, clasificación y conformación de las empresas; Investigación de mercado; Administración y Técnicas de evaluación financiera.

Capítulo III, continúa con el Estudio de Mercado donde se establece el producto, mercado meta, análisis de oferta y demanda, estrategias de mercado y se establecen conclusiones del estudio.

Capítulo IV, prosigue con el estudio Técnico del proyecto donde se da a conocer la macro y micro localización del proyecto, diseño de instalaciones, maquinaria requerida, fuente de financiamiento y personal requerido para el funcionamiento la compañía.

Capítulo V, se determina la Estructura Organizativa, que consiste en definir como estará estructurada la empresa, se determina la misión y visión, valores y políticas, además de las funciones que tendrán cada uno de sus trabajadores y empleados.

Capítulo VI, se realiza el Estudio Financiero con el propósito de determinar la viabilidad financiera del proyecto a través de cálculos de ingresos y egresos, costos de producción, cálculos del VAN, cálculos del TIR, recuperación de la inversión en el tiempo, índice de beneficio costo y se concluye determinando el punto de equilibrio del proyecto.

Capítulo VII, finalmente se concluye con un análisis de los impactos que generara la creación de la empresa de servicios de limpieza de hogares, conclusiones y recomendaciones del tema.

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

El proyecto a desarrollarse se encuentra ubicado en la ciudad de Cayambe, Provincia de Pichincha, actualmente con 85.795 habitantes según el último censo de población y vivienda del 2010.

En los últimos años el Cantón Cayambe ha dado acogida a un centenar de personas provenientes de distintas regiones del país, gracias a la creciente actividad florícola. Con el crecimiento de la actividad productiva se han creado nuevas plazas de trabajo, que han dado cabida a personas de diferente nivel socioeconómico, educativo, cultural y étnico para vincular a las labores productivas, sin contradicciones para acceder a un puesto de trabajo, estas facilidades hace que tengan la oportunidad de laborar en las empresas de la zona y solventar sus gastos.

En la actualidad es imperante que no solo el padre sea el proveedor de la familia, sino también que la madre contribuya económicamente; con el desempeño de los dos miembros de la familia en diferentes labores productivas, se ven las familias afectadas debido a que se ha reducido el tiempo dentro del hogar destinado a las labores domésticas, quedando únicamente un tiempo reducido que se lo destina para la alimentación.

Varias familias manifiestan tener únicamente el tiempo justo para la preparación de los alimentos, debido a que sus trabajos son excesivamente demandantes y agotadores, relegando de esta manera el aseo del hogar para el fin de semana, tiempo en el cual la limpieza del hogar se ha acumulado.

La falta de tiempo y agotamiento físico no permiten realizar una buena labor de limpieza en su hogar y por tanto este requerimiento da lugar para realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de limpieza en la ciudad de Cayambe, cuya prestación de servicios está dirigida al sector privado y público. Este servicio será demandado por instituciones para la limpieza de despachos, oficinas, microempresas, que actualmente contratan a empresas tercerizadas con el objeto de reducir costos, conflictos laborales, indemnizaciones y otros. De igual manera se contribuirá a alivianar los servicios de limpieza de hogares con eficiencia, eficacia y economía.

La prestación de servicios de limpieza en esta ciudad juega un papel importante debido a que se generara fuentes de empleo y se reducirá el índice de contaminación ambiental, empleando productos que no sean nocivos para el personal que labore y también para el entorno.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de este proyecto, es alta debido a que la población de la zona de la ciudad de Cayambe se dedica a la actividad florícola, producción láctea, prestación de servicios y al comercio; por tratarse de industrias medianas y grandes que se hallan fuera del área urbana, sus empleados y trabajadores deben movilizarse diariamente a una considerable distancia a sus trabajos, no retornan a sus hogares a medio día y su regreso al culminar la jornada laboral, es bastante tarde para dar a su hogar el mantenimiento necesario.

Las empresas de la ciudad generalmente contratan a una persona que se encarga del aseo de sus instalaciones la cual realiza sus labores como si lo hicieran en su hogar con los instrumentos y equipos que probablemente mantienen su casa; y el tener un personal que pertenezca a la nómina de la institución significa altos costos, conflictos laborales; por lo que las

instituciones de la ciudad han optado por contratar servicios de empresas proveedoras de servicios de limpieza

Con este antecedente es factible realizar el estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de limpieza, que permita conocer los requerimientos de las personas e instituciones que demanden el servicio; a su vez la empresa cubrirá sus expectativas con eficiencia, eficacia, economía, con un personal, capacitado, dinámico, comprometido y preparado con los equipos, maquinaria, materiales, insumos e instrumentos adecuados, para dar un servicio diferenciado con calidad y en el menor tiempo

OBJETIVO GENERAL

“Realizar el estudio de factibilidad económica para la creación de una empresa de servicios de limpieza, en el Cantón Cayambe, provincia de Pichincha”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1 Realizar un diagnóstico situacional que permita conocer la situación socioeconómica, cultural, ambiental y empresarial de las instituciones y familias residentes en la ciudad de Cayambe y sus condiciones de limpieza de espacios físicos.*
- 2 Establecer la fundamentación teórica y científica que sirva de base para el desarrollo del presente estudio.*
- 3 Realizar un estudio de mercado que nos permita cuantificar de manera objetiva proyecciones de la oferta, demanda, demanda insatisfecha, y requerimientos de los potenciales consumidores del servicio.*
- 4 Determinar el estudio Técnico sobre la creación de la empresa de limpieza, que contenga la macro y micro localización, misión, visión,*

objetivos y valores corporativos, diagramas y manuales de funciones y su respectiva estructura organizativa.

- 5 Realizar un estudio de carácter económico financiero que permita determinar la factibilidad del proyecto mediante la utilización de razones financieras.*
- 6 Identificar la estructura organizativa que se utilizara en la empresa con el fin de determinar sus funciones y responsabilidades de cada uno de sus integrantes.*
- 7 Establecer técnicamente los principales impactos que genere el estudio desde el punto de vista social, económico, empresarial y académico.*

	ÍNDICE DE CONTENIDOS	Pág.
<i>Portada</i>		i
<i>Resumen Ejecutivo</i>		ii
<i>Summary</i>		iii
<i>Declaración</i>		iv
<i>Certificación Del Asesor</i>		v
<i>Cesión De Derechos</i>		vi
<i>Dedicatoria</i>		ix
<i>Agradecimiento</i>		x
<i>Presentación</i>		xi

CAPITULO I DIAGNÓSTICO

<i>Diagnóstico</i>	1
<i>Antecedentes del diagnóstico</i>	1
<i>Objetivos del diagnóstico</i>	2
<i>Objetivo general</i>	2
<i>Objetivos específicos</i>	2
<i>Variables diagnósticas</i>	3
<i>Indicadores del diagnóstico</i>	3
<i>Matriz De relaciones diagnósticas</i>	4
<i>Análisis de indicadores del diagnóstico</i>	4
<i>Entorno geográfico</i>	4
<i>Población</i>	6
<i>Infraestructura</i>	9
<i>Actividades económicas</i>	11
<i>Construcción de la matriz AOOD</i>	13
<i>Identificación de la Oportunidad de la inversión.</i>	14

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

<i>La empresa</i>	16
<i>Importancia de las empresas</i>	16
<i>Clasificación de empresas</i>	17
<i>Según la actividad económica que desarrolle</i>	17
<i>Según la forma jurídica</i>	17
<i>Por el tamaño y ámbito de actuación</i>	18

<i>Según la titularidad del capital</i>	19
<i>Elementos de la empresa</i>	19
<i>Empresas de servicios</i>	20
<i>Tipo de empresa adecuada para el servicio</i>	21
<i>La contabilidad</i>	21
<i>Estados financieros aplicados a nivel micro empresarial</i>	22
<i>Estado de resultados proforma</i>	23
<i>Flujo de fondos o balance monetario</i>	23
<i>Balance general proyectado</i>	24
<i>Costo de capital (KP)</i>	25
<i>Tasa de redescuento (o TMAR)</i>	25
<i>Técnicas de evaluación financiera</i>	26
<i>Punto de equilibrio</i>	26
<i>Valor actual neto (VAN)</i>	29
<i>Tasa interna de retorno (TIR)</i>	30
<i>Beneficio costo</i>	31
<i>Período de recuperación</i>	32
<i>Investigación del mercado</i>	33
<i>Oferta</i>	34
<i>Demanda</i>	34
<i>Servicio al cliente</i>	35
<i>Mercadotecnia</i>	35
<i>Objetivos de la mercadotecnia</i>	35
<i>Objetivos primarios o generales</i>	36
<i>Objetivos específicos</i>	36
<i>Mezcla de mercadotecnia o marketing mix.</i>	37
<i>Herramientas o variables de la mezcla de mercadotecnia</i>	37
<i>Producto</i>	38
<i>Precio</i>	39
<i>Plaza</i>	39
<i>Promoción</i>	40
<i>Ingeniería del proyecto</i>	40
<i>Localización</i>	40
<i>Tamaño</i>	41
<i>Distribución de la planta</i>	41
<i>Proceso</i>	42

CAPITULO III

ESTUDIO DE MERCADO

<i>Presentación</i>	43
<i>Identificación del servicio</i>	43
<i>Características del servicio</i>	44
<i>Población objetivo</i>	46
<i>Segmentación de mercado</i>	46
<i>Objetivos del estudio de mercado</i>	47
<i>Objetivo general</i>	47
<i>Objetivos específicos</i>	47
<i>Variables del estudio de mercado</i>	47
<i>Indicadores del estudio de mercado</i>	48
<i>Matriz de relaciones</i>	49
<i>Identificación de la población</i>	49
<i>Cálculo de la muestra</i>	50
<i>Diseño de los instrumentos de investigación</i>	51
<i>Información primaria</i>	51
<i>Información secundaria</i>	52
<i>Tabulación y análisis de la investigación</i>	52
<i>Comportamiento de la demanda</i>	62
<i>Situación actual</i>	62
<i>Características de la demanda</i>	62
<i>Situación futura</i>	63
<i>Comportamiento de la oferta</i>	64
<i>Situación actual</i>	64
<i>Situación futura</i>	64
<i>Balance oferta/demanda</i>	65
<i>Determinación de los precios del servicio</i>	66
<i>Proyección de los precios del servicio</i>	68
<i>Estrategias de comercialización</i>	69
<i>Publicidad</i>	70
<i>Promoción</i>	70
<i>Canales de distribución</i>	71
<i>Conclusiones del estudio de mercado</i>	71

CAPITULO IV

ESTUDIO TÉCNICO DEL PROYECTO

<i>Tamaño del proyecto</i>	72
<i>Localización del proyecto</i>	73

<i>Macro localización del proyecto</i>	74
<i>Micro localización</i>	74
<i>Localización del terreno</i>	75
<i>Ingeniería del proyecto</i>	75
<i>Instalaciones físicas</i>	75
<i>Proceso operativo</i>	76
<i>Tecnología</i>	78
<i>Maquinaria y equipos</i>	78
<i>Aspiradora industrial</i>	78
<i>Abrillantadora industrial</i>	79
<i>Limpiador de ventanas</i>	80
<i>Carritos para limpieza</i>	81
<i>Escaleras de aluminio</i>	83
<i>Kit de limpieza</i>	84
<i>Vehículo requerido por el proyecto</i>	84
<i>Seguridad industrial</i>	86
<i>Presupuesto técnico</i>	88
<i>Inversiones fijas</i>	88
<i>Terreno</i>	88
<i>Obras civiles</i>	89
<i>Vehículo</i>	89
<i>Maquinaria y equipo</i>	90
<i>Equipos de computación</i>	90
<i>Mobiliario de oficina</i>	91
<i>Ropa de protección personal</i>	91
<i>Inversiones diferidas</i>	92
<i>Talento humano</i>	93
<i>Capital de trabajo</i>	94
<i>Inversión total del proyecto</i>	95
<i>Financiamiento</i>	95

CAPITULO V

ESTUDIO FINANCIERO

<i>Estado de situación financiera inicial</i>	96
<i>Determinación de los ingresos proyectados</i>	97
<i>Determinación de los gastos proyectados</i>	98
<i>Remuneraciones</i>	98
<i>Materiales e insumos</i>	99
<i>Suministros de oficina</i>	100

<i>Servicios básicos</i>	100
<i>Útiles de limpieza</i>	101
<i>Publicidad</i>	101
<i>Prendas de protección</i>	102
<i>Mantenimiento de inversiones</i>	102
<i>Depreciaciones</i>	103
<i>Amortización de inversiones diferidas</i>	103
<i>Gastos financieros</i>	104
<i>Cálculo de la amortización de la deuda</i>	104
<i>Estado de resultados proyectado</i>	106
<i>Flujo de efectivo financiero</i>	108
<i>Evaluación financiera del proyecto</i>	108
<i>Costo de oportunidad</i>	109
<i>Valor Actual Neto (VAN)</i>	110
<i>Tasa Interna de Retorno (TIR)</i>	110
<i>Periodo de recuperación</i>	112
<i>Beneficio Costo</i>	113
<i>Punto de equilibrio</i>	115

CAPITULO VI

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

<i>Presentación</i>	117
<i>Razón Social</i>	117
<i>Marco Legal</i>	117
<i>Requisitos De Constitución De La Empresa</i>	119
<i>Trámites De Creación De La Empresa</i>	120
<i>Obtención Del Registro Único De Contribuyentes (RUC)</i>	121
<i>Patente Municipal</i>	122
<i>Registro Patronal en el IESS</i>	123
<i>Filosofía Empresarial</i>	123
<i>Misión De La Empresa</i>	123
<i>Visión De La Empresa</i>	124
<i>Políticas De La Empresa</i>	124
<i>Principios De La Empresa</i>	125
<i>Valores De La Empresa</i>	126
<i>Estructura Organizacional De La Empresa De Servicios De Limpieza</i>	126
<i>Orgánico Funcional De La Empresa</i>	127
<i>Gerente</i>	127
<i>Contador (a)</i>	128

<i>Bodeguero</i>	129
<i>Chofer</i>	130
<i>Operarios De Limpieza</i>	131
<i>Reglamento interno de trabajo</i>	132
<i>Código de ética de la empresa</i>	152

CAPÍTULO VII IMPACTOS DEL PROYECTO

<i>Impactos a analizarse</i>	164
<i>Impacto social</i>	164
<i>Impacto económico</i>	166
<i>Impacto organizacional</i>	167
<i>Impacto general del proyecto</i>	169
<i>Conclusiones</i>	171
<i>Recomendaciones</i>	172
<i>Fuentes bibliográficas</i>	173
<i>Lincongrafía</i>	174
<i>Anexos</i>	175

ÍNDICE DE CUADROS

	Pag.
<i>Cuadro N° 1 División Política del cantón Cayambe</i>	5
<i>Cuadro N° 2 Distribución de la población del cantón Cayambe por área</i>	6
<i>Cuadro N° 3 Distribución de la población del Cantón por sexo</i>	6
<i>Cuadro N° 4 Distribución de la PEA del Cantón Cayambe.</i>	7
<i>Cuadro N° 5 Indicadores Socio-Económicos de la parroquia urbana de Cayambe</i>	8
<i>Cuadro N° 6 Actividad económica por servicios del cantón Cayambe</i>	13
<i>Cuadro N° 7 Matriz AOOD</i>	14
<i>Cuadro N° 8 División del mercado</i>	46
<i>Cuadro N° 9 Determinación del Mercado Insatisfecho</i>	65
<i>Cuadro N° 10 Proyección de la demanda</i>	66
<i>Cuadro N° 11 Proyección de la oferta</i>	67
<i>Cuadro N° 12 Balance oferta/demanda</i>	66
<i>Cuadro N° 13 Estimación del precio por limpieza de una casa promedio</i>	68
<i>Cuadro N° 14 Proyección de los precios del servicio</i>	69
<i>Cuadro N° 15 Tamaño del proyecto basado en el mercado potencial</i>	73
<i>Cuadro N° 16 Características de la aspiradora industrial</i>	78
<i>Cuadro N° 17 Características técnicas de los carritos de limpieza</i>	82
<i>Cuadro N° 18 Características técnicas del vehículo</i>	85

Cuadro N° 19	<i>Requerimiento del personal</i>	93
Cuadro N° 20	<i>Capital de trabajo</i>	94
Cuadro N° 21	<i>Porcentajes de depreciación</i>	103
Cuadro N° 22	<i>Organigrama estructural de la empresa</i>	127
Cuadro N° 23	<i>Funciones del gerente de la empresa</i>	128
Cuadro N° 24	<i>Funciones del contador (a)</i>	129
Cuadro N° 25	<i>Funciones del bodeguero</i>	130
Cuadro N° 26	<i>Funciones del chofer</i>	131
Cuadro N° 27	<i>Funciones de los operarios de limpieza</i>	132
Cuadro N° 28	<i>Nivel de impactos</i>	164
Cuadro N° 29	<i>Impacto social</i>	165
Cuadro N° 30	<i>Impacto económico</i>	166
Cuadro N° 31	<i>Impacto Organizacional</i>	167
Cuadro N° 32	<i>Impacto general del proyecto</i>	169

ÍNDICE DE TABLAS

		pág.
Tabla N° 1	<i>Frecuencia de limpieza de los hogares u oficinas</i>	53
Tabla N° 2	<i>Tiempo que utiliza para limpieza de su vivienda u oficina</i>	54
Tabla N° 3	<i>Necesidad de servicio de limpieza para el hogar u oficina</i>	55
Tabla N° 4	<i>Requerimiento del servicio</i>	56
Tabla N° 5	<i>Oferta del servicio de limpieza</i>	57
Tabla N° 6	<i>Tipo de servicio</i>	58
Tabla N° 7	<i>Precio del servicio</i>	59
Tabla N° 8	<i>Publicidad del servicio</i>	60
Tabla N° 9	<i>Garantía del servicio</i>	61
Tabla N° 10	<i>Proyección de la Demanda</i>	64
Tabla N° 11	<i>Proyección de la Oferta</i>	65
Tabla N° 12	<i>Balance Oferta / Demanda</i>	68
Tabla N° 13	<i>Valor del terreno</i>	89
Tabla N° 14	<i>Construcción de obras civiles</i>	89
Tabla N° 15	<i>Costo del vehículo para la empresa</i>	90
Tabla N° 16	<i>Maquinaria y Equipo</i>	90
Tabla N° 17	<i>Costo Equipos de computación</i>	91
Tabla N° 18	<i>Costo del Mobiliario de oficina</i>	91
Tabla N° 19	<i>Ropa de protección personal</i>	92
Tabla N° 20	<i>Resumen de Inversiones Fijas</i>	92

Tabla Nº 21	<i>Inversiones Diferidas</i>	93
Tabla Nº 22	<i>Inversión total del Proyecto</i>	95
Tabla Nº 23	<i>Financiamiento de fondos para la inversión</i>	95
Tabla Nº 24	<i>Presupuesto de ventas en dólares</i>	97
Tabla Nº 25	<i>Remuneraciones Básicas proyectadas en dólares</i>	98
Tabla Nº 26	<i>Sueldos y Salarios proyectados en dólares</i>	98
Tabla Nº 27	<i>Materiales e insumos mensuales en dólares</i>	99
Tabla Nº 28	<i>Materiales e insumos proyectados anualmente en dólares</i>	99
Tabla Nº 29	<i>Proyección de gastos de materiales de oficina en dólares</i>	100
Tabla Nº 30	<i>Servicios básicos anuales Proyectados en dólares</i>	100
Tabla Nº 31	<i>Útiles de limpieza anuales proyectados en dólares</i>	101
Tabla Nº 32	<i>Publicidad anual proyectada en dólares</i>	101
Tabla Nº 33	<i>Prendas de protección anual proyectada en dólares</i>	102
Tabla Nº 34	<i>Mantenimiento de inversiones fijas proyectada en dólares</i>	102
Tabla Nº 35	<i>Depreciación de inversiones fijas</i>	103
Tabla Nº 36	<i>Amortización de Inversión diferida</i>	104
Tabla Nº 37	<i>Amortización de la deuda</i>	105
Tabla Nº 38	<i>Estado de Resultados Proyectado</i>	107
Tabla Nº 39	<i>Flujo de Efectivo Financiero</i>	108
Tabla Nº 40	<i>Costo de Oportunidad de la inversión</i>	109
Tabla Nº 41	<i>Cálculo del VAN</i>	110
Tabla Nº 42	<i>Cálculo del TIR</i>	112
Tabla Nº 43	<i>Periodo de recuperación de la inversión</i>	112
Tabla Nº 44	<i>Ingresos y egresos totales</i>	114
Tabla Nº 45	<i>Flujos de Fondos descontados</i>	114
Tabla Nº 46	<i>Punto de Equilibrio</i>	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico Nº 1	<i>Frecuencia de limpieza de los hogares u oficinas</i>	53
Gráfico Nº 2	<i>Tiempo que utiliza para limpieza de su vivienda u oficina</i>	54
Gráfico Nº 3	<i>Necesidad de servicio de limpieza para el hogar u oficina</i>	55
Gráfico Nº 4	<i>Requerimiento del servicio</i>	16
Gráfico Nº 5	<i>Oferta del servicio de limpieza</i>	56

<i>Gráfico N° 6</i>	<i>Tipo de servicio</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico N° 7</i>	<i>Precio del servicio</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico N° 8</i>	<i>Publicidad del servicio</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico N° 9</i>	<i>Garantía del servicio</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico N° 10</i>	<i>Ubicación Geográfica Del Cantón Cayambe</i>	<i>74</i>
<i>Gráfico N° 11</i>	<i>Micro localización del Proyecto</i>	<i>75</i>
<i>Gráfico N° 12</i>	<i>Impacto general del proyecto</i>	<i>170</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
<i>Figura N° 1</i>	<i>Logotipo de la Empresa</i>	<i>70</i>
<i>Figura N° 2</i>	<i>Diseño de Instalaciones de la empresa</i>	<i>76</i>
<i>Figura N° 3</i>	<i>Flujograma De Operación</i>	<i>77</i>
<i>Figura N° 4</i>	<i>Aspiradora Industrial</i>	<i>79</i>
<i>Figura N° 5</i>	<i>Abrillantadora Industrial</i>	<i>80</i>
<i>Figura N° 6</i>	<i>Limpiador de ventanas 3 en 1</i>	<i>81</i>
<i>Figura N° 7</i>	<i>Carritos para limpieza de hogares</i>	<i>82</i>
<i>Figura N° 8</i>	<i>Escalera de aluminio</i>	<i>83</i>
<i>Figura N° 9</i>	<i>Kit para limpieza de hogares</i>	<i>84</i>
<i>Figura N° 10</i>	<i>Vehículo requerido por el proyecto</i>	<i>86</i>
<i>Figura N° 11</i>	<i>Overol de trabajo y guantes protectores cutáneos</i>	<i>87</i>
<i>Figura N° 12</i>	<i>Gorra de protección</i>	<i>87</i>
<i>Figura N° 13</i>	<i>Zapato de trabajo</i>	<i>88</i>

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO

La siguiente información que se relata y analiza, fue previamente investigada en el folleto “Organizando el Futuro del Cantón”, editado con el auspicio del Municipio del Cantón Cayambe.

ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO

El recuento histórico relativo al Cantón Cayambe podría ser resumido de la siguiente forma: fue creado como parroquia mediante la Ley de División territorial de junio 25 de 1824. Posteriormente el 17 de Mayo de 1851 se le erige en Cantón. El 9 de octubre de 1851 se le reconfirma en su categoría, y cuatro años más tarde, el 20 de octubre de 1855, es anexado a Quito en calidad de Parroquia.

A través de una serie de gestiones realizadas por habitantes de Cayambe en el sentido de recuperar su condición de Cantón Independiente, el 23 de julio de 1883 es restablecida su calidad cantonal mediante la Ley de División Territorial expedida el 17 de abril de 1884.

Cayambe es un cantón rico en agricultura y ganadería al nivel empresarial y campesino. La base económica del cantón es actualmente la floricultura. Esta actividad tuvo un importante impulso a inicios de la década de los noventa, manteniendo un crecimiento acelerado que ha producido grandes cambios económicos, sociales y ambientales en el cantón.

Por otro lado, la agricultura y ganadería se mantienen como las actividades principales de los hogares rurales, existen marcadas diferencias entre las actividades económicas que se desarrollan en las zonas urbanas y rurales del cantón, la zona urbana, como centro de un cantón dinámico, es proveedora de servicios comerciales, financieros, educativos y de salud, y

proporciona empleo de diversa índole, pero aún mantiene una importante población de trabajadores articulados al sector primario; en la zona rural se desarrollan las actividades primarias como floricultura, agricultura y ganadería, además de ciertas microempresas manufactureras de lácteos.

La economía local se presenta con claros rasgos de dualidad: existe un sector asociado al gran capital (las florícolas, la industria láctea y la molinera) que son generadoras de empleo, y por otro lado está el sector micro productor dedicado a la producción de bienes y servicios y al comercio para la demanda local. Sin embargo existen también encadenamientos entre esas dos esferas, a través la demanda de materia prima (leche, maíz, cebada), insumos y servicios a las empresas y la generación de empleos correspondientes.

OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico técnico situacional en la ciudad de Cayambe, con el fin de establecer las condiciones óptimas para la prestación de servicios de limpieza de hogares e instituciones del cantón.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Establecer el entorno geográfico del área de investigación con el objetivo de determinar la mejor ubicación del proyecto
- b) Analizar los datos demográficos del Cantón Cayambe
- c) Verificar la infraestructura existente en el cantón, con el objetivo de analizar la inversión a realizarse en el proyecto
- d) Determinar los aspectos socio económicos del área de influencia del proyecto a implantarse.

VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Para alcanzar los objetivos del presente capítulo se consideran las siguientes variables diagnósticas

- a) Entorno geográfico
- b) Población
- c) Infraestructura
- d) Actividades económicas

INDICADORES DEL DIAGNÓSTICO

a) Entorno geográfico

- ✓ Ubicación
- ✓ Superficie
- ✓ Clima
- ✓ División política

b) Población

- ✓ Urbana
- ✓ Rural
- ✓ Género
- ✓ Población económicamente activa (PEA)
- ✓ Necesidades básicas insatisfechas (NBI)

c) Infraestructura

- ✓ Servicios básicos
- ✓ Vialidad
- ✓ Transporte

d) Actividades económicas

- ✓ Agrícolas y ganaderas
- ✓ Florícolas
- ✓ Servicios

MATRIZ DE RELACIONES DIAGNÓSTICAS

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de Información
<i>Establecer el entorno geográfico del área de investigación con el objetivo de determinar la mejor ubicación del proyecto</i>	<i>Entorno Geográfico</i>	<i>Ubicación Superficie Clima División Política</i>	<i>Documental Documental Documental Documental</i>	<i>Municipio de Cayambe Internet</i>
<i>Analizar los datos demográficos del cantón Cayambe</i>	<i>Población</i>	<i>Urbana Rural Género PEA NBI</i>	<i>Documental Documental Documental Documental</i>	<i>Municipio de Cayambe INEC</i>
<i>Verificar la infraestructura existente en el cantón con el objetivo de analizar las inversiones a realizarse en el proyecto</i>	<i>Infraestructura</i>	<i>Servicios básicos Vialidad Transporte</i>	<i>Observación Observación Observación</i>	<i>Municipio de Cayambe Empresas de transporte público del cantón</i>
<i>Determinar los aspectos socios económicos del área de influencia del proyecto a implantarse</i>	<i>Actividades Económicas</i>	<i>Agrícolas y ganaderas Florícolas Servicios</i>	<i>Documental Documental Documental</i>	<i>Municipio de Cayambe SIISE</i>

Fuente: Diagnóstico

Elaborado por: Las Autoras

ANALISIS DE INDICADORES DIAGNÓSTICOS

a) Entorno geográfico

Ubicación

El Cantón Cayambe se encuentra ubicada en la parte oriental de la provincia de Pichincha. Es una bella planicie localizada en las faldas del majestuoso nevado Cayambe La ubicación geográfica aproximada de la cabecera cantonal es la siguiente: se encuentra 00° 2'6" Latitud Norte, 78° 9'12" longitud Oeste, con una altura 2830mts sobre el nivel del mar.

Superficie

El cantón Cayambe cuenta con una superficie de 1350 km² y sus límites cantonales de Cayambe son: al Norte, por los cantones Otavalo, Ibarra (Provincia de Imbabura). Al Sur, los cantones de Quito (Provincia de Pichincha) y una parte del Cantón El Chaco (Provincia de Napo) al Oriente y al Occidente, el Cantón Pedro Moncayo (Provincia de Pichincha).

Clima

El Cantón Cayambe se ubica sobre la línea ecuatorial (latitud 0°00') tanto en la zona del valle interandina como en la estribación de la cordillera oriental cubre zonas desde los 2600 msnm hasta los 5790 mnsnm al altura del volcán Cayambe por eso cuenta con diferentes pisos ecológicos así como variación de temperatura importantes (12-24°) en la zona del valle, y 3-6° en las zonas altas al igual que en toda región ecuatorial.

División política

Su división política está conformada de acuerdo a la siguiente distribución:

Cuadro N° 1
División Política del Cantón Cayambe

Parroquias urbanas	Parroquias rurales
1. Ayora	1. Ascázubi
2. Cayambe	2. Cangahua
3. Juan Montalvo	3. Sta. Rosa de Cusubamba
	4. Olmedo
	5. Otón

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Las Autoras

b) Población

Urbana y rural

En lo que se refiere a la distribución poblacional por área el cantón se encuentra distribuido con un 45,49 % en las zonas urbanas y un 54,51% en las zonas rurales de acuerdo al cuadro distributivo que a continuación se detalla:

Cuadro N° 2.
Distribución de la población del Cantón por área

Cantón	Nombre de la Parroquia	URBANO	RURAL	Total
CAYAMBE	ASCAZUBI	-	5.050	5.050
	CANGAHUA	-	16.231	16.231
	CAYAMBE	39.028	11.801	50.829
	OLMEDO (PESILLO)	-	6.772	6.772
	OTÓN	-	2.766	2.766
	SANTA ROSA DE CUSUBAMBA	-	4.147	4.147
	Total		39.028	46.767

Fuente: INEC. Censo de Población y Vivienda 2010
Elaborado por: las Autoras

Genero

De la misma manera se puede observar que en la distribución por género el porcentaje mayor es el femenino con un 51,08 % mientras que para el masculino es el 48,92%

Cuadro N° 3.
Distribución de la población del Cantón por género

Cantón	Nombre de la Parroquia	Hombre	Mujer	Total
CAYAMBE	ASCAZUBI	2.499	2.551	5.050
	CANGAHUA	7.920	8.311	16.231
	CAYAMBE	24.989	25.840	50.829
	OLMEDO (PESILLO)	3.162	3.610	6.772
	OTÓN	1.357	1.409	2.766
	SANTA ROSA DE CUSUBAMBA	2.040	2.107	4.147
	Total		41.967	43.828

Fuente: INEC. Censo de Población y Vivienda 2010
Elaborado por: las Autoras

Población económicamente activa (PEA)

En cuanto a las características económicas, la población económicamente activa (PEA) del cantón es de 60%, de los cuales el 48% se corresponde al sexo masculino y un 52% a mujeres, mismas que se encuentran en las categorías de ocupación empleado-asalariado. De este 44%, 36% son asalariados del sector privado (floricultura, plantas de procesamiento de lácteos, etc.).

Cuadro N° 4. Distribución de la PEA del Cantón Cayambe.

Provincia	Nombre del Cantón	Nombre de la Parroquia	Sexo	Condición de Actividad (10 y más años)		
				PEA	PEI	PET
Pichincha	CAYAMBE	Ascazubi				
			Hombre	1.418	583	2.001
			Mujer	940	1.119	2.059
			Total	2.358	1.702	4.060
		Cangahua				
			Hombre	3.997	1.834	5.831
			Mujer	3.305	2.903	6.208
			Total	7.302	4.737	12.039
		Cayambe				
			Hombre	13.337	5.804	19.141
			Mujer	10.458	9.843	20.301
			Total	23.795	15.647	39.442
		Olmedo (pesillo)				
			Hombre	1.669	732	2.401
			Mujer	1.317	1.518	2.835
			Total	2.986	2.250	5.236
		Otón				
			Hombre	726	308	1.034
			Mujer	434	642	1.076
			Total	1.160	950	2.110
		Sta. Rosa de Cuzubamba				
			Hombre	1.082	484	1.566
			Mujer	697	946	1.643
			Total	1.779	1.430	3.209
		Total				
			Hombre	22.229	9.745	31.974
			Mujer	17.151	16.971	34.122
			Total	39.380	26.716	66.096

Fuente: INEC. Censo de Población y Vivienda 2010

Elaborado por: las Autoras

Necesidades básicas insatisfechas

En lo que se refiere a indicadores de educación, pobreza, educación, salud, vivienda, población el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador, ha recogido datos de estudios realizados en el año 2011 determinándose los siguientes resultados:

Cuadro N° 5
Indicadores de las NBI de la parroquia urbana de Cayambe

SECTOR	INDICADOR	UNIDAD	VALOR
Pobreza	<i>Incidencia de la extrema pobreza por NBI</i>	%	20,73
Educación	<i>Analfabetismo</i>	%	6,85
Educación	<i>Nivel de escolaridad</i>	Años	9,25
Educación	<i>Tasa de asistencia neta básica</i>	%	94,83
Educación	<i>Tasa de asistencia neta bachillerato</i>	%	58,95
Educación	<i>Tasa de asistencia neta superior</i>	%	20,11
Educación	<i>Educación básica completa</i>	%	52,48
Educación	<i>Educación básica completa (16 años y más)</i>	%	69,78
Educación	<i>Secundaria completa</i>	%	41,82
Educación	<i>Secundaria completa (19 años)</i>	%	54,81
Educación	<i>Madres jóvenes con secundaria completa</i>	%	52,51
Salud	<i>Tasa global de fecundidad</i>	%	2,26
Salud	<i>Población con discapacidad</i>	%	5,27
Salud	<i>** Tasa médicos por 10.000 habitantes</i>	%	10,62
Salud	<i>Tasa de natalidad</i>	%	20,53
Vivienda	<i>Hogares hacinados</i>	%	16,59
Vivienda	<i>acceso a agua por red pública dentro de la vivienda</i>	%	63,68
Vivienda	<i>acceso a sistemas de eliminación de excretas</i>	%	93,28
Vivienda	<i>acceso a red de alcantarillado</i>	%	80,48
Vivienda	<i>Hogares con acceso a servicio telefónico convencional</i>	%	33,68
Vivienda	<i>Hogares con Vivienda Propia</i>	%	54,47
Vivienda	<i>Viviendas con piso adecuado</i>	%	89,47
Vivienda	<i>Viviendas con pared adecuado</i>	%	99,82
Vivienda	<i>Viviendas con techo adecuado</i>	%	99,71
Empleo	<i>Población económicamente activa - PEA</i>	N	23795
Empleo	<i>Población en edad de trabajar - PET</i>	N	39442
Empleo	<i>Tasa bruta de participación laboral</i>	%	46,81
Empleo	<i>Tasa global de participación laboral</i>	%	60,32
Desarrollo Infantil	<i>Incidencia de trabajo infantil</i>	%	6,38
Desarrollo Infantil	<i>Tasa de cobertura de CDI</i>	%	32,57
Desarrollo	<i>Niños pobres por NBI</i>	n	3330

<i>Infantil</i>			
<i>Desarrollo Infantil</i>	<i>Niños menores de 5 años no registrados en el registro civil (partida de nacimiento o cédula de identidad)</i>	%	7,19
<i>Población</i>	<i>Tasa de dependencia por edad</i>	%	63,11
<i>Población</i>	<i>Indígena</i>	%	17,41
<i>Población</i>	<i>Blanca</i>	%	2,45
<i>Población</i>	<i>Mestizo</i>	%	75,32
<i>Población</i>	<i>Afro Ecuatoriana</i>	%	3,09
<i>Población</i>	<i>Montubia</i>	%	1,43
<i>Población</i>	<i>Otros</i>	%	0,26
<i>Totales</i>	<i>Población</i>	<i>N</i>	50829
<i>Totales</i>	<i>Viviendas</i>	<i>N</i>	13081
<i>Totales</i>	<i>Hogares</i>	<i>N</i>	13248

Fuente: SIISE. 2011

Elaborado por: Las Autoras

c) Infraestructura

Servicios básicos

✓ Agua Potable:

En cuanto al abastecimiento principal de agua potable se constata una tendencia a la ampliación de cobertura de este servicio. Un 76.4% tiene acceso al agua la tubería (12.72% fuera de la vivienda y 63.68 % dentro de la vivienda). Adicionalmente se ha constatado que respecto a los abastecimientos de agua a las comunidades, la mayoría de los sistemas no logran abastecer a la población actual, sea por falta de caudales en la fuente, por falta de volúmenes de almacenamiento o por defectos del sistema.

✓ Electricidad:

En cuanto a la disponibilidad de luz eléctrica el 86% de las viviendas disponen de este servicio. Las comunidades de mayor déficit son las de Juan Montalvo y Cangahua, esta última la que tiene mayor necesidad.

✓ **Alcantarillado:**

En relación a este servicio, el 80,48% de las viviendas tiene acceso a la red, medio de eliminación de aguas servidas, mientras que sólo un 19,52% posee o dispone de pozo ciego (letrina) demuestra la preocupación de las familias por remediar la necesidad de disponer de un sistema de evacuación.

Vialidad

Son las rutas o espacios lineales destinados para la circulación de personas y en su caso vehículos y darán accesos hacia las instalaciones de la empresa, para el caso del presente proyecto se debe indicar que cuenta con vías de primer orden (adoquinadas), perimetralmente circunda la panamericana norte que es una vía asfaltada, lo que da como resultado que cuente con suficientes vías de acceso hacia la empresa.

Saliendo de la ciudad de Quito por la Panamericana Norte, atravesando los poblados de Guallabamba y Tabacundo, a 90 kilómetros podemos encontrar la población del Cantón Cayambe. Existen vías alternativas provenientes de las regiones Costa y Oriente del país, que al final del trayecto se enlazan a la Panamericana Norte.

Transporte

Con respecto al transporte se debe indicar que existen: línea de buses de transporte urbano, una línea de buses de carácter cantonal “Transportes Tabacundo” y dos líneas de buses de carácter interprovincial “Transportes Flor del Valle e Imbaburapac”, todas ellas circulan por las inmediaciones del proyecto; además una cooperativa de taxis ejecutivos; todas estas líneas de buses y cooperativa de taxis pueden considerarse como prestatarios del servicio de transporte.

d) Actividades económicas

Cayambe es un espacio que cuenta con tres ejes económicos importantes:

Agrícolas y ganaderas

Cayambe es un cantón rico en agricultura y ganadería a nivel empresarial y campesino. Una de las bases de la economía del cantón Cayambe es la agricultura, con la producción de cereales tubérculos y hortalizas. Los productos de mayor escala son: cebada, papas, trigo, maíz; se cultivan en menor escala: arveja, habas, fréjol, hortalizas, vicia, cebolla, siembran también alfalfa para la alimentación de animales menores, como son: chanchos, pollos, cuyes, conejos.

Varias familias venden sus productos en el cantón para satisfacer las necesidades del mismo, que son comercializados en los mercados locales. Otras llevan y venden el producto en ciudades como Otavalo, Quito e Ibarra

La ganadería es otra fuente de la economía del cantón Cayambe en gran potencia. El ganado vacuno es predominante para la obtención de leche, constituyéndose en el principal producto de esta región, la misma que es industrializada para convertirla en quesos, yogurt, leche, manjares, y otros derivados, para luego ser comercializados. A pesar que la ganadería de leche ha decaído todavía se conservan datos de grandes ganaderos de primer orden y calidad.

Florícola

Varias haciendas, que antes eran agrícolas y ganaderas, han sido convertidas en fincas florícolas. Desde hace 14 años, aproximadamente, ciudadanos nacionales y extranjeros han invertido considerables recursos monetarios en esta actividad.

Esta es una actividad económica que se desarrolló con gran dinamismo en la década de los 80, creciendo a ritmos superiores al 20% anual hasta el 2007, año en que, por decreto municipal se prohíbe la implantación de nuevas fincas, hasta establecer un sistema de uso racional del suelo del Cantón. Desde entonces, aunque el número de empresas no aumenta considerablemente, pero continúa creciendo la superficie cultivada con flores para exportación, sobrepasando al momento las 3000 has.

Estas fincas para el cultivo de flores cortadas para exportación se asentaron y desarrollan en la cuenca del Río Pisque, en tierras relativamente planas, con acceso a agua de riego, aptas para la producción agropecuaria. Rosas de excelentes variedades, claveles y otras, se exportan a Estados Unidos y otros países de Europa. Estas empresas han creado varios miles de puestos de trabajo que ha beneficiado a personas de Cayambe y otras regiones del País. Existen en el Cantón Cayambe alrededor de 120 fincas florícolas

Servicios

Básicamente la ciudad de Cayambe, Juan Montalvo y Ayora se mueve alrededor de dos polos de consumidores. Por un lado, las empresas de flores y economía campesina (almacenes de insumos, materiales de construcción, industrias del papel, financieras, etc.), y por el otro, los trabajadores y sus familias. (Tiendas de abastos, artículos de aseo, papelerías, comedores, consultorios médicos, fondas, costureras, sastrerías, etc.) Los establecimientos comerciales y de servicios son pequeños y de tamaño mediano, para una clase media y media baja. Otro sector de la economía que se ha desarrollado son las instituciones bancarias y le siguen las comercializadoras de insumos (agroquímicos, repuestos y plásticos) y de materiales de construcción.

Cuadro N° 6
Actividad económica por servicios del Cantón Cayambe

CATEGORÍA	PORCENTAJE
<i>Trabajadores agrícolas y forestales</i>	41,7
<i>Conductores de equipos de transporte, artes gráficas y otros</i>	20,2
<i>Trabajadores de los servicios</i>	8,1
<i>No especificadas</i>	6,4
<i>Comerciantes y vendedores</i>	5,1
<i>Mineros, hilanderos y otros</i>	5
<i>Zapateros, ebanistas, joyeros, electricistas y otros</i>	5
<i>Profesionales técnicos y trabajadores asimilados</i>	4,4
<i>Personal administrativo y trabajadores asimilados</i>	2,8
<i>Fuerzas Armadas</i>	1,1
<i>Directores y funcionarios públicos superiores</i>	0,2

Fuente: SIISE. 2011

Elaborado por: Las Autoras

CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ AOOR

El análisis de la matriz AOOR es una herramienta esencial que otorga insumos necesarios para el proceso de planeación estratégica, dando información básica para la organización de acciones y generación de medidas correctivas, acorde a las necesidades requeridas en el proyecto en mención.

En el proceso de análisis de los Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos, se consideran los factores económicos, políticos, sociales y culturales que representa la influencia del ámbito interno y externo.

El ámbito interno corresponde los Aliados y Oponentes de la empresa dentro del proceso de planeación; es decir que debemos analizar las fortalezas con las que se cuenta y cuáles son las debilidades con las que no se puede cumplir con los objetivos propuestos; mientras que el ámbito externo se relacionan con las Oportunidades y Riesgos; esto significa que será

necesario la construcción de estrategias anticipadas para poder enfrentar las futuras complicaciones en el proyecto mencionado.

Cuadro N° 7
Matriz AOOD

ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
ALIADOS		OPORTUNIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empresa con directivos con una nueva visión de lograr satisfacer las demandas de los consumidores.</i> • <i>La demanda de los servicios de limpieza en la Ciudad de Cayambe es alta.</i> • <i>Las personas debido a las nuevas Leyes de los trabajadores prefieren contratar servicios ocasionales para no tener algún tipo de problema legal.</i> • <i>Talento humano capacitado y comprometido con la empresa.</i> 		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Un nuevo mercado, amplio y con expectativa de crecimiento.</i> • <i>Herramientas y equipos para servicios de limpieza con tecnología de punta.</i> • <i>Incentivos tributarios para implementación de proyectos productivos.</i> • <i>Créditos bancarios con tasas preferenciales de entidades financieras gubernamentales.</i> 	
OPONENTES		RIESGOS	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>No se cuenta con capital propio por lo que se deberá recurrir a un financiamiento.</i> • <i>No hay experiencia en el mercado.</i> • <i>Desconocimiento de la competencia</i> • <i>El costumbrismo de la gente a contratar personal de limpieza de hogares y oficinas sin ninguna referencia.</i> • <i>Servicios de limpieza de hogares y oficinas por parte de personas particulares sin ninguna estructura administrativa.</i> 		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Crisis económica en el País reduciría la demanda de este tipo de servicios.</i> • <i>Este tipo de servicios solo es acogido por las personas del estrato social medio – alto.</i> • <i>Cambios de la normativa legal vigente</i> • <i>Incremento de precios de los insumos</i> 	

Fuente: Diagnóstico
Elaborado por: Las Autoras

IDENTIFICACION DE LA OPORTUNIDAD DE LA INVERSIÓN

Una vez realizado el diagnóstico de la presente investigación en el cantón Cayambe se determina que la mayoría de las mujeres del sector urbano se han incorporado al mercado laboral ya sea en el sector servicios o en el

sector florícola, dando como resultado que las labores del hogar queden relegadas a segundo plano por falta de tiempo.

El servicio que se pretende implantar está enmarcado dentro del área de servicios, cuyo objetivo en el ámbito de la limpieza, es lograr que los hogares y las empresas de la ciudad de Cayambe se alivien de ciertas tareas que necesariamente las tienen que realizar en sus hogares y en sus oficinas para mantener un ambiente agradable, acogedor y confortable, sin dejar de lado la calidad y el buen servicio al cliente.

Por lo expuesto en el párrafo anterior se posibilita la implementación del proyecto cuyo tema es: *“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA, EN EL CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA”*

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

La empresa

Bravo Mercedes, (2007); menciona: “La empresa es la organización o negocio orientada a ofrecer bienes y servicios para los consumidores, atendiendo necesidades de sus clientes ofreciendo artículos y servicios de buena calidad a precios razonable”

De acuerdo al concepto establecido se entiende por empresa a una entidad compuesta por un capital, recurso humano y material que se dedican a realizar actividades de producir, comercializar y a la prestación de bienes y/o servicios a la colectividad en general, esto con la finalidad de obtener beneficios económicos o sociales, mediante el uso de factores de producción de una forma efectiva y eficiente.

IMPORTANCIA DE LAS EMPRESAS

Según **(Bravo V, 2007)**, La importancia de las empresa radica en que es una organización de carácter económico cuya finalidad es la de satisfacer las necesidades de un bien o servicio dentro de una sociedad, logrando así el desarrollo tanto económico como social.

Toda empresa es creada para comercializar o producir bienes y servicios, con la finalidad de obtener beneficios económicos que satisfagan a sus dueños o accionistas, sin descuidar por otro lado la buena atención al cliente, razón de ser de la empresa.

La constitución de una empresa lleva consigo un propósito común que es el de contribuir y generar productividad, fuentes de trabajo, buenas relaciones

laborales y con ello el progreso de un País, es por eso que el Gobierno impulsa la formación de nuevas organizaciones económicas.

CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS

Según **(Coronado Aybar, 2013)**. Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Se puede clasificarlas de varias formas, a continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos:

Según la Actividad Económica que Desarrolle

a. Del sector primario

Básicamente extractivas, que crean la utilidad de los bienes al obtener los recursos de la naturaleza (agrícola, ganadera, pesquera, minera, entre otros).

b. Del sector secundario

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

c. Del sector terciario

Servicios y comercio, con actividades de diversa naturaleza, como comerciales, transporte, turismo, asesoría, entre otros.

Según la Forma Jurídica

Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios podemos distinguir:

a. Empresas individuales

Pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.

b. Empresas societarias o sociedades

Constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria y la sociedad de responsabilidad limitada.

Por el tamaño y ámbito de actuación.

El tamaño de una empresa está dado por varios factores entre los principales está: Dimensión, ámbito de actuación, número de personas socios que intervienen en la empresa, etc.

a. Según su Dimensión

No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, entre otros. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- ✓ *Microempresa*: si posee menos de 10 trabajadores.
- ✓ *Pequeña empresa*: si tiene menos de 50 trabajadores.

- ✓ *Mediana empresa*: si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- ✓ *Gran empresa*: si posee más de 250 trabajadores.

b. Según Ámbito de Actuación

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

- ✓ Empresas locales
- ✓ Regionales
- ✓ Nacionales
- ✓ Multinacionales
- ✓ Transnacionales
- ✓ Mundial

Según la Titularidad del Capital

- a. *Empresa privada*, Si el capital está en manos de particulares.
- b. *Empresa pública*, Si el capital y el control está en manos del Estado.
- c. *Empresa mixta*, Si la propiedad es compartida
- d. *Empresa de autogestión*, Si el capital está en manos de los trabajadores productivos (básicamente trabajo y capital).

ELEMENTOS DE LA EMPRESA

Según (**Puchol, 2010, pág. 495**). Los elementos de la empresa son recursos fundamentales para llegar a los objetivos establecidos; ya que deben contribuir para el adecuado funcionamiento de la organización, estos se clasifican en:

- a. **Recursos Materiales.** Son todos los bienes tangibles de la empresa (edificios, terrenos, maquinaria, equipos, herramientas, etc.)

- b. **Recursos Técnicos.** Son los instrumentos que sirven en la coordinación de los otros recursos (sistemas de producción, sistemas en ventas, sistemas en finanzas, etc.)
- c. **Recursos Humanos.** Este recurso es el más importante para cualquier organización, ya que ellos dependen el buen funcionamiento de los demás recursos y tienen la característica que pueden ser creativos, aportar ideas para mejorar el desarrollo de la empresa.
- d. **Recursos Financieros.** Son los elementos monetarios con que cuenta la empresa ya sean estos propios (dinero en efectivo, aportaciones de los inversionistas y las utilidades) o ajenos como (préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios, créditos privados, etc.)

EMPRESAS DE SERVICIOS

Pere, Nicolás; 2009: “La característica principal de una empresa de servicios es que produce un bien intangible: la realización del propio servicio por el que obtiene los ingresos correspondientes” (pág. 75).

La definición de una empresa de servicios está enfocada específicamente al servicio que brinda una organización para cubrir las necesidades del cliente y que persiguen un fin de lucro:

- **A personas:**

A este grupo pertenecen los técnicos, los que brindan un servicio a la comunidad y piden cierta remuneración ya que establecen un costo: taxistas, electricistas, plomeros, la enseñanza y comunicación, etc.

- **A profesionistas:**

A este grupo se le asignan los despachos de contadores, los asesores, los consultores, y demás lugares en los que laboran los profesionistas y cobran por sus servicios.

- **A empresas:**

Aquí se incluyen las financieras, bancarias, hospitales, caja de bolsa, agencias de publicidad, etc.

TIPO DE EMPRESA ADECUADA PARA EL SERVICIO

De acuerdo a la ***Superintendencia de Compañías del Ecuador (2013)***, La empresa de servicios que se pretende crear para su adecuada organización deberá tener las siguientes características:

Por su actividad económica será una organización Terciaria por cuanto es una empresa de servicios. Según la forma jurídica es Societaria por ser de dos propietario. Por su dimensión es una microempresa ya que está formada por menos de diez trabajadores y su capital es limitado. Según el ámbito geográfico es de carácter local por cuanto el servicio que preste será direccionado a la ciudad de Cayambe. Según el capital será una empresa privada porque es capital de personas particulares y que están iniciando con su actividad económica.

LA CONTABILIDAD

DEFINICIÓN

ZAPATA, Pedro; 2008: “Es la rama de la ciencia empresarial que trata sobre la forma de registrar las variaciones que experimentan los patrimonios de las empresas, sociedades, comerciantes individuales, instituciones públicas o privadas, etc., así como de la cantidad y clase de las pérdidas o ganancias que estos tengan como producto de su actividad empresarial”(Pág. 14).

Las definiciones de contabilidad, no han dejado de ser importantes por más que transcurra el tiempo, sin embargo hay que recalcar que la

sistematización del proceso contable a través de los mejorados paquetes contables como: SAFI, FLEXLINE, MONICA, OLIMPO, POSCYE, entre otros, han convertido a la contabilidad del arte a lo mecánico; pero la parte analítica y de interpretación solo lo puede realizar la mente humana.

Para reducir aún más el proceso contable, cabe señalar que la contabilidad no ha dejado de ser única en sus principios pero variada en sus campos de aplicación, es de allí que podemos destacar algunos como: Contabilidad de Costos, Gubernamental, Bancaria, Petrolera, Hotelera, Agropecuaria, Hospitalaria, etc. Para los fines de este estudio se pondrán a consideración algunas definiciones de Contabilidad de Costos.

En definitiva, analizando a profundidad el campo de aplicación de la Contabilidad de Costos es posible concluir que aparece en todos; en algunos con mayor intensidad que en otros; ya que la materia prima, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación están presentes hasta en las más mínimas actividades económicas que realizamos.

Estos tres elementos son primordiales al momento de aplicar este tipo de contabilidad en la microempresa, de ahí la importancia de tener un conocimiento general de que significan cada uno de los tres elementos del costo:

ESTADOS FINANCIEROS APLICADOS A NIVEL MICRO EMPRESARIAL

Los estados financieros, en el presupuesto general de una empresa, pueden ser proyectados para el número de años deseado, sin embargo, como es lógico suponer, mientras más se proyecta en el tiempo, existen más probabilidades de errores.

Los documentos que constituyen los estados financieros proyectados son el *Estado de Resultados Pro forma, Flujo de Fondos y el Balance General Proyectado*.

Estado de Resultados Proforma.

ZAPATA Pedro, (2008:214), expresa: “El estado de resultados es el informe contable que representa, de manera ordenada, las cuentas de Rentas, Costos y gastos. Se elabora con el fin de medir los resultados y la situación económica de una empresa durante un período determinado.”

De acuerdo al autor, determina que el estado de resultados es aquel que establece el nivel de ingresos y egresos efectuados por las microempresas de producción en un periodo determinado, en el cual se establecerá la utilidad o pérdida obtenida.

Para poder establecer los renglones del capital de trabajo y los resultados del ejercicio, es necesario desarrollar los estados de resultado proforma o proyectados.

Este resultado se origina en las ventas, ya que conociendo el número de unidades que se venderán, las que determinaron el tamaño del proyecto y así como precio unitario de venta, se obtendrá las ventas del periodo, y estos serán, los ingresos por venta proyectados.

Los costos anuales de fabricación, gastos financieros, de ventas y administrativos se clasifican según el cuadro de gastos, siempre para el período en cuestión.

El resultado obtenido, ganancia o pérdida, se trasladará al estado conocido como Balance General Proforma o Proyectado, en el rubro de Patrimonio.

Flujo de Fondos o Balance Monetario.

(PADILLA, Marcial, 2009, pág. 335) Afirma que: “Se define como el número esperado de periodos que se requieren para que se recupere una inversión original. El proceso es sencillo se suman los flujos futuros de efectivo de cada año hasta que el costo inicial del proyecto quede por lo menos cubierto”.

El autor manifiesta que los flujos de efectivo representan el informe neto financiero, líquido, que la empresa espera obtener. Estos flujos son comparados con la inversión inicial programada.

El flujo de fondos nos muestra la evolución financiera de la empresa, hasta cuando alcanza su capacidad normal o hasta determinar el servicio de los créditos a largo plazo.

Balance General Proyectado.

(Greco, 2007, pág. 75). Es aquel que expresa la situación desde el punto de vista patrimonial, económico y financiero, en forma global de una empresa, generalmente es confeccionado al cierre del ejercicio contable y es presentado una vez complementadas algunas formalidades.

Para construir un Balance General, deben tomarse en cuenta las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), que hace poco tiempo han entrado en vigencia y están tomando fuerza dentro del campo de la contaduría.

Según las NIC, el Balance General incluye los Activos, Pasivos y el Patrimonio.

Los Activos se dividen en Activo Corriente y Activo No Corriente.

Los activos se clasifican como corrientes si:

- a. Su saldo se espera realizar, o se tiene para su venta o consumo, en el transcurso del ciclo normal de la operación de la empresa, o
- b. Se mantiene fundamentalmente por motivos comerciales, o para un plazo corto de tiempo, y se espera realizar dentro del periodo de doce meses tras la fecha del balance, o
- c. Se trata de efectivo u otro medio líquido equivalente, cuya utilización no esté restringida.

Todos los demás activos deben clasificarse como no corrientes. El término "no corriente" incluye activos tangibles o intangibles, de operación o financieros, ligados a la empresa a largo plazo.

Los pasivos se clasifican como corrientes si:

- a. Se espera liquidar en el curso normal de la operación de la empresa, o bien
- b. Debe liquidarse dentro del periodo de doce meses desde la fecha del balance.

Todos los demás pasivos deben clasificarse como no corrientes.

Las reglas para calificar como corrientes a los pasivos son similares a las descritas para los activos. Algunos pasivos corrientes, tales como los acreedores comerciales y los pasivos acumulados por costos de personal y otros costos de operación, forman parte del capital de trabajo utilizado en el ciclo normal de la operación. Tales partidas relacionadas con la operación se clasificarán como corrientes incluso si su vencimiento se va a producir más allá de los doce meses siguientes a la fecha de cierre del balance.

Costo de capital (Kp)

BACA, U, Gabriel; (2008:156), afirma que: “El costo de capital o de oportunidad de una inversión es la erogación inicial del efectivo para comenzar una microempresa. Una inversión puede estar financiada por capital propio y/o financiado, El costo de oportunidad, entonces, estaría dado por la sumatoria de las tasas activas y pasivas promedio en el mercado”.

El autor establece que el costo de capital constituye la tasa de oportunidad que tendría en el mercado financiero el cliente.

Tasa de Redescuento (o TMAR)

(www.ecofinanzas.com, 2008) Es la tasa de interés a la que un inversionista asumirá por el pago de intereses para redimir un valor en deuda que pueden ser reinvertidos durante el vencimiento de dicho valor.

El cálculo de la tasa de redescuento se emplea el costo de capital (Kp) y la tasa de riesgo de nuestro país, o a su vez la tasa de inflación según sea el sistema actual económico del país. Para esto se aplicará la fórmula de redescuento simple, siendo:

$$i = (1+k_p) * (1+f) - 1$$

De donde:

Kp = costo de capital

f = tasa de inflación o riesgo país

i = tasa de redescuento

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN FINANCIERA

(Resnick, 2013) Define: La evaluación financiera se refiere al proceso por el cual se hacen los cálculos necesarios para determinar si el proyecto es viable desde el punto de vista de la rentabilidad de la inversión.

Aunque el concepto desembolso o salida de efectivo incluye la inversión, en el lenguaje utilizado en la evaluación de proyectos se utiliza el término inversión para designar el desembolso importante que se hace al inicio del proyecto. En muchas ocasiones el inicio de un proyecto requiere, compra de activos fijos, inversiones, inventarios o mantener ciertos saldos en efectivo y cuentas por cobrar para mantener la operación esto es la inversión inicial.

Punto de equilibrio

MARTIN Vallespín, Emilio (2008:83), define al punto de equilibrio como: “Aquel volumen de ventas donde los ingresos totales se igualan a los costos totales, en este punto la empresa no gana ni pierde.”

El citado autor establece que el punto de equilibrio es el nivel de producción en que son exactamente iguales los beneficios por ventas a la suma de los costos fijos. Y su Aplicación sirve para:

- ✓ Planeación de utilidades de un proyecto de inversión.
- ✓ Es el nivel de utilización de la capacidad instalada, en el cual los ingresos son iguales a los costos.
- ✓ Por debajo de este punto la empresa incurre en pérdidas y por arriba obtiene utilidades.
- ✓ Cálculo del punto neutro.
- ✓ Determinación del probable costo unitario de diferentes niveles de producción.
- ✓ Determinación de las ventas necesarias para establecer el precio de venta unitario.
- ✓ Determinación del monto necesario para justificar una nueva inversión en activo fijo.
- ✓ Determinación del efecto que produce una modificación de más o menos en los costos y gastos en relación con sus respectivas ventas.

Para aplicar este procedimiento es necesario reclasificar los costos y gastos del Estado de Ganancias y Pérdidas de la empresa en dos grupos:

a. Costos fijos:

Son los que se causan invariablemente con cualquier nivel de ventas. Por ejemplo, el seguro contra incendio de propiedades, planta y equipo, la depreciación por línea recta, sueldos y prestaciones del personal administrativo.

b. Costos variables:

Son los que se realizan proporcionalmente con el nivel de ventas de una empresa. Por ejemplo, comisión de vendedores y, en general, los gastos relacionados directamente con las ventas.

El punto de equilibrio puede calcularse mediante las siguientes fórmulas:

$$\text{PE.Dólares} = \frac{\text{CostoFijoTotal}}{1 - \frac{\text{CostoVariable}}{\text{Ventas}}}$$

$$\text{PE.Unidades} = \frac{\text{CostoFijo Total}}{\text{PVu} - \text{CVu}}$$

Control del punto de equilibrio

Causas que pueden provocar variaciones de los puntos de equilibrio y las utilidades son:

- ✓ Cambios en los precios de venta.
- ✓ Cambios en los costos fijos.
- ✓ Cambios en la ejecución del trabajo o en la utilización de materiales.
- ✓ Cambios en el volumen.

Con respecto a este punto de equilibrio la dirección puede tomar decisiones con respecto a:

- ✓ Expansión de la planta.
- ✓ Cierre de la planta.
- ✓ Rentabilidad del producto.
- ✓ Cambios de precios.
- ✓ Mezcla en la venta de productos.

Ventajas del punto de equilibrio

- ✓ Su principal ventaja estriba en que permite determinar un punto general de equilibrio en una empresa que vende varios productos similares a distintos precios de venta, requiriendo un mínimo de datos, pues sólo se necesita conocer las ventas, los costos fijos y los variables, por otra

parte, el importe de las ventas y los costos se obtienen de los informes anuales de dichas empresas.

- ✓ Simplicidad en su cálculo e interpretación.
- ✓ Simplicidad de gráfico e interpretación.

Desventajas del punto de equilibrio

- ✓ No es una herramienta de evaluación económica.
- ✓ Dificultad en la práctica para el cálculo y clasificación de costos en fijos y en variables ya que algunos conceptos son semifijos o semi variables.
- ✓ Supuesto explícito de que los costos y gastos se mantienen así durante periodos prolongados, cuando en realidad no es así.
- ✓ Es inflexible en el tiempo, no es apta para situaciones de crisis.

Valor actual neto (VAN)

BODIE, Zvi, (2008:129), manifiesta: “El valor presente neto, es la diferencia entre el valor presente de todos los flujos positivos de efectivo futuros menos el valor presente de todos los flujos negativos de efectivo actuales y futuros.”

El autor indica que el valor actual neto permite conocer el valor actual de los ingresos y gastos que en el futuro se alcanzarán. El VAN sirve para analizar la seguridad del autofinanciamiento, es decir la posibilidad de que el proyecto genere un flujo de caja suficiente para cubrir la inversión.

Con este método se descuentan todos los flujos de efectivo a valor presente de la inversión inicial, utilizando como tasa de rendimiento requerida por los accionistas y los acreedores de recursos con costo, como el banco, que cobra intereses a la empresa por los recursos que le otorga en préstamo, su fórmula es la siguiente:

$$VAN = - II + \frac{FNE}{(1+r)^1} + \frac{FNE}{(1+r)^2} + \frac{FNE}{(1+r)^3} + \frac{FNE + VR}{(1+r)^n}$$

De donde:

VAN = Valor actual neto

II = Inversión Inicial

FNE = Flujo neto de efectivo

r = Costo de capital

n = Periodo

Tasa interna de retorno (TIR)

GITMAN, Lawrence, (2007:466), expresa: “Se define como la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivo con la inversión inicial en un proyecto. En otras palabras la TIR es la tasa de descuento que hace que el valor presente neto de una oportunidad de inversión sea igual a cero, debido a que el valor presente de los flujos de efectivo es igual a la inversión inicial.”

Este autor define que la Tasa Interna de Retorno es un indicador más conveniente para conocer la factibilidad de una microempresa. Utilizando dos tasas de redescuento arbitrarias que permita conseguir un VAN positivo y otro negativo. Esto posibilitará obtener una Tasa Interna de Retorno

Denominada tasa Interna de Rendimiento, es la medida más adecuada de la rentabilidad de un proyecto. Evacua el proyecto en función de la única tasa de rendimiento por período con el cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en moneda actual y su fórmula es la siguiente:

$$TIR = Ti + (Ts - Ti) \frac{VAN_{Ti}}{VAN_{Ti} - VAN_{Ts}}$$

De donde:

TIR = Tasa interna de retorno

Ti = Tasa inferior

Ts = Tasa superior

VAN Ti = Valor actual neto de la tasa inferior

VAN Ts = Valor actual neto de la tasa superior

Cuando se utiliza la tasa interna de retorno para tomar decisiones de aceptación y rechazo, los criterios de decisión son los siguientes:

- Si la TIR es mayor que el costo de capital, se acepta el proyecto.
- Si la TIR es menor que el costo de capital, se rechaza el proyecto.

Estos criterios garantizan que la empresa ganará al menos el rendimiento requerido tal resultado debe mejorar el valor de mercado de la empresa y por lo tanto la riqueza de sus propietarios.

Beneficio costo

DÁVALOS, Nelson, (2007:129), expresa: “Es la relación resultante entre la comparación de los costos incurridos en determinada operación o actividad en un determinado período de tiempo y los beneficios o logros alcanzados, ya sea en términos monetarios para un costo dado o ya por el nivel de beneficios requeridos al costo más bajo. Por tanto este mide el resultado por unidad monetaria, es decir, el valor creado por cada unidad monetaria invertida.”

El autor establece que este parámetro sirve para juzgar como retornan los ingresos en función de los egresos. Para este cálculo se emplea los ingresos y egresos proyectados en el flujo de caja.

El índice Beneficio Costo es el valor actual de los flujos de efectivo previstos divididos por la inversión inicial, el índice de rentabilidad o Costo Beneficio nos permite decidir si aceptamos los proyectos con un índice mayor a 1.

Si el índice de rentabilidad es mayor a 1 el Valor Actual es mayor que la inversión y por ende el proyecto debe tener un Valor Actual positivo, este índice conduce a la misma decisión que el índice de Valor Actual Neto.

$$B/C = \frac{\Sigma \text{ Ingresos Actualizados}}{\Sigma \text{ Egresos Actualizados}}$$

Período de recuperación

GITMAN, Lawrence, (2008:342), menciona: “El período de recuperación es el tiempo requerido para que una empresa recupere su inversión inicial en un proyecto y se calcula a partir de los flujos positivos del efectivo.”

Se observa que el autor determina que el período de recuperación es el tiempo necesario para que una inversión genere flujos de efectivo suficientes para recuperar su costo inicial. Cuando se utiliza el período de recuperación para tomar decisiones de aceptación y rechazo, los criterios de decisión son los siguientes:

- a) Si el período de recuperación es menor que el período de recuperación máximo aceptable, se acepta el proyecto.

- b) Si el período de recuperación es mayor que el período de recuperación máximo aceptable, se rechaza el proyecto.

INVESTIGACIÓN DEL MERCADO

CONTRERAS Zeron, Cynthia (2009:19), dice: “ Es la función que vincula a consumidores, clientes y público con el mercadólogo a través de la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y problemas de mercado; para generar, refinar y evaluar las medidas de mercadeo y para mejorar la comprensión del proceso del mismo”.

El Estudio de Mercado es una herramienta muy importante ya que a través de ella se define e identifica oportunidades y problemas, las mismas que mediante la aplicación de herramientas estadísticas se pueden analizar y procesar información, lo que conlleva a saber si el producto será aceptado o no y de acuerdo a ello aplicar estrategias adecuadas.

El estudio del mercado trata de determinar el espacio que ocupa un bien o un servicio en un mercado específico. Por espacio se entiende:

- a) La necesidad que tienen los consumidores actuales y potenciales de un producto en un área delimitada.
- b) También identifican las empresas productoras y las condiciones en que se está suministrando el bien
- c) Igualmente el régimen de formación del precio y de la manera como llega el producto de la empresa productora a los consumidores y usuarios.

Un estudio de factibilidad sirve como antecedente para la realización de los estudios técnicos, de ingeniería, financiera y económica para determinar la viabilidad de un negocio.

El estudio de mercado está compuesto por bloques, buscando identificar y cuantificar, a los participantes y los factores que influyen en su comportamiento.

El estudio de mercado busca probar que existe un número suficiente de consumidores, empresas y otros entes que en determinadas condiciones, presentan una demanda que justifican la inversión en un programa de producción de un bien durante cierto período de tiempo.

Para fines prácticos están estructurados en bloques que buscan analizar el comportamiento pasado y proyectar el futuro de los agentes participantes en él.

Oferta

KOTLER, Philip; (2008:176), dice: “El análisis de la oferta pretende explicar el comportamiento de los agentes económicos que actúan como productores, especialmente las empresas, La teoría de la oferta también proporciona una base sólida para realizar predicciones a corto plazo sobre la variación de la demanda de factores de producción en función de los cambios en los precios relativos de éstos. Al mismo tiempo, buena parte de la teoría de la oferta se encarga de analizar cómo negocian las empresas con respecto a la demanda, que en algunos casos son factores que inciden en el precio”.

El escritor mantiene que la oferta está determinada por la producción y la negociación directa de las empresas con los clientes. Dicho de mejor manera entre el producto ofertado y el demandado, se puede detectar una demanda satisfecha o insatisfecha, dependiendo del tipo de mercado y sus preferencias.

Demanda

STANTON, William; (2009:96), argumenta lo siguiente. “La demanda actual o llamada también efectiva es el nicho de mercado al cual se satisface con el producto. De acuerdo a las encuestas realizadas en el diagnóstico se obtiene que la demanda actual esta segmentada de la siguiente manera: en tipo de producto y establecimientos de expendio y consumo”.

Este autor determina que la demanda de un producto se refiere al grado de necesidad a ser cubierta por la empresa lo más pronto posible y en forma segura.

Servicio al cliente

KOTLER, Philip, (2008:180), establece que: “Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que se obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.

El autor establece que el servicio al cliente es uno de los factores muy importantes dentro de un proyecto que se desea implementar ya que se debe satisfacer algunos requerimientos con el fin de brindar de mejor manera un producto aplicando la calidad y un buen proceso de mejoramiento continuo.

MERCADOTECNIA

(Vertice Editorial, 2010, pág. 23). Es el conjunto de actividades necesarias para convertir el poder de compra en demanda efectiva de bienes y servicios

A la mercadotecnia se le define generalmente como una ciencia, un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos con valores semejantes. Pero de manera concreta definiremos a la mercadotecnia como el conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes a través de productos y servicios por medio de estrategias de venta utilizando lo que se conoce como las 4 p's.

Objetivos de la mercadotecnia

Según **(Thompson, 2007)** define: los principales objetivos de la mercadotecnia se divide en dos grandes grupos: 1) Objetivos primarios o generales y 2) Objetivos específicos.

Objetivos primarios o generales

Dentro de ésta categoría superior de objetivos se encuentran aquellos que benefician a la empresa en su conjunto, como:

- a. Identificar oportunidades de mercadotecnia
- b. Identificar mercados rentables en los que la incursión de la empresa sea factible
- c. Lograr una buena participación en el mercado
- d. Lograr un crecimiento acorde a la realidad del mercado y al ciclo de vida del producto
- e. Lograr utilidades o beneficios para la empresa.

Objetivos específicos

Para que la mercadotecnia pueda lograr sus objetivos primarios o generales necesita lograr una serie de objetivos específicos, entre los que se encuentran:

- a. Obtener información actualizada y fidedigna
- b. Conceptualizar productos y/o servicios que satisfagan necesidades y/o deseos de los clientes
- c. Lograr una óptima distribución del producto y/o servicio
- d. Fijar un precio que los clientes estén dispuestos a pagar y tengan la capacidad económica para hacerlo
- e. Lograr que las actividades de promoción cumplan con su objetivo de informar, persuadir y/o recordar:
- f. Ingresar Exitosamente en los Mercados:
- g. Captar nuevos clientes
- h. Fidelizar a los clientes actuales

- i. Lograr la satisfacción de los clientes
- j. Lograr que el Servicio a los Clientes Sea Excelente
- k. Entregar valor a los clientes en lugar de productos

La mezcla de mercadotecnia o Marketing Mix

Kotler y Armstrong (2007): definen la mezcla de mercadotecnia como "el conjunto de herramientas tácticas controlables de mercadotecnia que la empresa combina para producir una respuesta deseada en el mercado meta. La mezcla de mercadotecnia incluye todo lo que la empresa puede hacer para influir en la demanda de su producto"

La mezcla de mercadotecnia (en inglés: Marketing Mix) forma parte de un nivel táctico de la mercadotecnia, en el cual, las estrategias se transforman en programas concretos para que una empresa pueda llegar al mercado

- a) Con un producto satisfactorio de necesidades y/o deseos,
- b) A un precio conveniente,
- c) Con un mensaje apropiado que se transmite mediante canales de comunicación adecuados y
- d) Un sistema de distribución que coloque el producto en el lugar correcto y en el momento más oportuno.

En síntesis, la mezcla de mercadotecnia es un conjunto de variables o herramientas controlables que se combinan para lograr un determinado resultado en el mercado meta, como influir positivamente en la demanda, generar ventas, entre otros.

Herramientas o variables de la mezcla de mercadotecnia

(Kotler, 2008) Define: El punto de partida de la mercadotecnia radica en las necesidades y deseos humanos. La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunas satisfacciones básicas, mientras que los deseos consisten en anhelar los satisfactores específicos para estas

necesidades profundas. La demanda, por su parte, consiste en desear productos específicos que están respaldados por la capacidad y la voluntad de adquirirlos. Aquí es donde intervienen los mercadólogos ya que ellos influyen en los deseos de las personas, haciendo que los productos resulten atractivos, accesibles y disponibles con facilidad para el consumidor a quien van dirigidos.

De ahí que surja el concepto de la mezcla de mercadotecnia como el conjunto de variables de mercado que prepara una empresa para producir un efecto que desean los consumidores. A continuación definiremos los conceptos de producto, valor e intercambio:

A mediados de la década de los '60, el Dr. Jerome McCarthy (premio Trailblazer de la American Marketing Association) introdujo el concepto de las 4 P's, que hoy por hoy, se constituye en la clasificación más utilizada para estructurar las herramientas o variables de la mezcla de mercadotecnia.

Las 4 P's consisten en: Producto, Precio, Plaza (distribución) y Promoción

Producto

Un producto puede ser un bien tangible (p. ej.: un auto), intangible (p. ej.: un servicio de limpieza a domicilio), una idea (p. ej.: la propuesta de un partido político), una persona (p. ej.: un candidato a presidente) o un lugar (p. ej.: una reserva forestal).

El "producto", tiene a su vez, su propia mezcla o mix de variables:

- a. Variedad
- b. Calidad
- c. Diseño
- d. Características
- e. Marca

- f. Envase
- g. Servicios
- h. Garantías

Precio

Se entiende como la cantidad de dinero que los clientes tienen que pagar por un determinado producto o servicio. El precio representa la única variable de la mezcla de mercadotecnia que genera ingresos para la empresa, el resto de las variables generan egresos.

Sus variables son las siguientes:

- a) Precio de lista
- b) Descuentos
- c) Complementos
- d) Periodo de pago
- e) Condiciones de crédito

Plaza

También conocida como Posición o Distribución, incluye todas aquellas actividades de la empresa que ponen el producto a disposición del mercado meta. Sus variables son las siguientes:

- a) Canales
- b) Cobertura
- c) Surtido
- d) Ubicaciones
- e) Inventario
- f) Transporte

g) Logística

Promoción

Abarca una serie de actividades cuyo objetivo es: informar, persuadir y recordar las características, ventajas y beneficios del producto. Sus variables son las siguientes:

- a) Publicidad
- b) Venta Personal
- c) Promoción de Ventas
- d) Relaciones Públicas
- e) Tele mercadeo
- f) Propaganda

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Según INFANTE, Villareal A., (2009:133); determina: “la ingeniería del proyecto se podría decir que técnicamente existen diversos procesos productivos opcionales que son básicamente los muy automatizados y los manuales. Los aspectos más relevantes constituyen el producto, los diagramas de operación, el diseño de las instalaciones, el cálculo de los materiales e insumos, entre otros.”

El autor sostiene que la elección de alguno de ellos dependerá en gran parte de la disponibilidad de capital que dependerá el análisis y selección de los equipos necesarios dada la tecnología seleccionada, la distribución física de tales equipos en la planta.

Localización

Para ARBOLEDA Vélez Germán; (2008:56), determina: “el estudio de la localización tiene como propósito seleccionar la ubicación más conveniente para el proyecto, es decir, aquella que frente a otras alternativas posibles produzca el mayor nivel de rentabilidad sobre el capital”.

La localización óptima del proyecto es necesario tomar en cuenta no solo los factores cuantitativos como pueden ser los costos de transporte de materia prima y el producto terminado sino también los factores cualitativos tales como los apoyos fiscales, el clima, la actitud de la comunidad, etc.

Tamaño

Según ARBOLEDA Vélez Germán; (2008:48); establece: “el tamaño del proyecto es la capacidad de producción en un periodo de referencia. Técnicamente, la capacidad es el máximo de unidades (bienes o servicios) que se puede obtener de unas instalaciones productivas por unidad de tiempo”.

El tamaño también depende de los turnos trabajados ya que para un cierto equipo instalado, la producción varía directamente de acuerdo con el número de turnos que se trabajan.

Distribución de la planta

GALINDO, Carlos Julio (2008:42), expresa: “Para desarrollar el proceso productivo es necesario establecer primero cuál será la distribución de planta de la empresa que vamos a constituir, con el fin de optimizar el proceso y adecuarlo para que sea lo más eficiente posible. Por tal motivo se deben conocer los espacios dejados entre máquinas y para desplazamientos, la altura de los equipos, el peso de cada uno de ellos, su forma y diseño, también la cantidad de equipos utilizados durante el proceso productivo de bienes o servicios”.

El diseño y la distribución en planta se asocian a la acción analítica de aplicación de los medios operativos de seguridad. Consiste en analizar los peligros derivados de la interferencia de los elementos de trabajo con las condiciones del área donde se va a realizar, para aplicar las medidas para eliminarlos.

Proceso

Para SAPAG, Nassir; (2008:141); manifiesta: “los procesos productivos es aquel conjunto de elementos, personas, y acciones, que transforman materiales y/o brindan servicios de cualquier índole, es decir, que se agrega algún tipo de valor”.

Basado en este concepto podemos decir que los procesos productivos es una serie de pasos que la empresa debe realizar para el cumplimiento de sus objetivos, a través del seguimiento de sus políticas, estrategias, tecnología y sobretodo el aprovechamiento del recurso humano quien es el fundamental elemento en el desarrollo de este proceso, es decir el proceso consiste en la transformación de factores productivos como son la tierra, el trabajo y el capital en bienes y servicios mediante el uso de la tecnología.

Es por ello, que resulta muy importante dominar el proceso productivo a partir de sus componentes. El no hacerlo, puede significar que el resultado final no es el deseado, con el consiguiente derroche de materiales, energía, tiempo, y por sobre todo con la insatisfacción del cliente del bien o servicio deseado.

CAPITULO III

ESTUDIO DE MERCADO

PRESENTACIÓN

En la actualidad, antes de realizar cualquier tipo de inversión es importante realizar un análisis tanto de la oferta como la demanda de un bien o servicio que se pretende lanzar al mercado. La utilidad del estudio de mercado es obtener una herramienta específica, en cuanto a las características de los consumidores potenciales, el producto que necesitan y la forma de distribución del mismo, de tal manera que llegue a todo el público deseado.

Para lo cual el presente estudio se enmarcara en analizar el mercado existen en la ciudad de Cayambe en relación al servicio de limpieza de hogares y oficinas; Además el estudio de mercado busca probar que existe un número suficiente de consumidores, empresas y otros entes que en determinadas condiciones, presentan una demanda que justifica la inversión en un programa de servicios durante cierto período de tiempo

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

La limpieza tiene dos mercados principales, el consumidor individual y el comercial. En el mercado individual, aquel en el cual se centra el presente proyecto, consiste principalmente en brindar servicios de limpieza residenciales, esto incluye servicios de limpieza de pisos, cocinas, baños, ventanas, y de una variedad de servicios de limpieza en los hogares, requeridos con menos frecuencia.

La ciudadanía exige un servicio de limpieza profesional y de calidad; un servicio completo, brindándole la posibilidad de cubrir todas las necesidades en el ámbito de la limpieza; por tal motivo, el proyecto se concentrará en brindar servicios de limpieza para hogares pudiendo estos ser departamentos, casas o estudios.

El objetivo principal de la empresa, será proporcionar un servicio integral y profesional que satisfaga en forma adecuada y oportuna las necesidades de nuestros clientes. En resumen limpieza de baños, pisos, paredes, puertas, ventanas, etc. Con equipamiento y productos especializados. Incluirá además, la sanitización que le proporciona desinfección y total limpieza; además, de brindarle un agradable aroma a limpio, protegiendo la salud de clientes y empleados y mostrando una imagen de excelente servicio y profesionalismo que brinda la empresa.

Se ha determinado que el nombre comercial de la empresa de servicios de limpieza y será: “**R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA**”.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las características del servicio de limpieza que brindará la empresa, son:

- ✓ Organización y métodos de trabajo; es decir, procedimientos estandarizados para llevar a cabo cada una de las actividades.
- ✓ Utilización adecuada de los productos de limpieza y desinfección y equipos.
- ✓ Considerar los aspectos y normas de seguridad e higiene al llevar a cabo las actividades.
- ✓ Personal calificado y confiable.

- ✓ Resultados óptimos en el menor tiempo posible, es decir, se optimizará tiempo y recursos, sin desmejorar la calidad de los servicios.

La actividad principal de la empresa “**SERVICIOS DE LIMPIEZA REINA ESCOBAR**” será la prestación de los siguientes servicios:

- ✓ Rasqueteado, encerado y abrillantado de pisos de madera
- ✓ Remoción de polvo sobre muebles y demás superficies
- ✓ Aspirado y lavado de alfombras
- ✓ Limpieza y desinfección de baños
- ✓ Lavado de ventanas
- ✓ Limpieza y desinfección de cocinas
- ✓ Aspirado y trapeado de pisos de madera flotante, cerámica, etc.

Servicios adicionales para el hogar:

- ✓ Lavado de cortinas
- ✓ Lavado y desmanchado de sillas, sillones, paredes enteladas, etc.

Para la prestación del servicio se emplearán las más modernas técnicas y los mejores productos disponibles en el mercado, los cuales deberán ser inocuos para la salud, con el objeto de ser aplicados en áreas cerradas y habitadas sin causar problemas al organismo humano.

Para proporcionar los servicios mencionados anteriormente la empresa también contará con maquinaria moderna que permita realizar las tareas de limpieza de manera rápida y eficaz, personal calificado en continua formación, adaptado a las nuevas herramientas y a cada una de las necesidades que demanden los clientes.

POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo de la empresa de servicios de limpieza representa toda la población económicamente activa urbana de la ciudad de Cayambe.

El consumidor o cliente final facilita la creación de una empresa especializada en servicios de limpieza de hogares y oficinas, nuestros servicios están enfocados para todas las personas que tienen un trabajo estable y que no pueden realizar las labores de limpieza de sus hogares. De los datos anotados es importante segmentar el mercado con el fin de identificar el mercado objetivo y su demanda efectiva, quienes serán al final los potenciales clientes y, así poder diseñar el plan de mercado, determinando las estrategias más convenientes para aumentar la demanda de la empresa, ya que se contará con la infraestructura e instalaciones suficientes, para lograr el objetivo propuesto.

SEGMENTACIÓN DE MERCADO

El mercado se dividirá en los siguientes segmentos a nivel urbano, como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 8
División del mercado

Primera Segmentación (Geográfica)	Segunda Segmentación (Demográfica)	Fuentes de Información
Población Urbana del Cantón Cayambe	Población Económicamente Activa Urbana	INEC

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Las Autoras

OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

Objetivo general

“Realizar un estudio de mercado en el área urbana del cantón Cayambe, en lo referente a los servicios de limpieza de hogares, que permita identificar las mejores condiciones para la implementación de la empresa.”

Objetivos específicos

- Realizar análisis situacional respecto a los servicios de limpieza de hogares y oficinas en la Ciudad de Cayambe.
- Evidenciar los mecanismos de comercialización de los servicios de limpieza en la ciudad de Cayambe.
- Determinar la calidad y tipo del servicio que los usuarios buscan en una empresa de servicios de limpieza.
- Establecer la estructura organizacional que tiene este tipo de negocios.

VARIABLES DEL ESTUDIO DE MERCADO

- Servicios de limpieza
- Comercialización
- Estructura del servicio
- Estructura organizacional

INDICADORES DEL ESTUDIO DE MERCADO

- **Mercado**
 - ✓ Precio
 - ✓ Oferta
 - ✓ Demanda
 - ✓ Competencia

- **Comercialización**
 - ✓ Publicidad
 - ✓ Promoción

- **Servicios**
 - ✓ Tipo de servicios
 - ✓ Calidad del servicio
 - ✓ Garantía del servicio

- **Estructura Organizacional**
 - ✓ Organigrama
 - ✓ Funciones
 - ✓ Procesos administrativos
 - ✓ Operaciones

MATRIZ DE RELACIONES DIAGNÓSTICAS

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICA	PÚBLICO
<i>Realizar un análisis situacional respecto a los servicios de limpieza de hogares y oficinas en la Ciudad de Cayambe.</i>	SERVICIOS DE LIMPIEZA	<i>Precio</i>	<i>Primaria</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Población de Cayambe</i>
		<i>Oferta</i>	<i>Primaria</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Población de Cayambe</i>
		<i>Demanda</i>	<i>Primaria</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Población de Cayambe</i>
		<i>Competencia</i>	<i>Primaria</i>	<i>Observación</i>	<i>Población de Cayambe</i>
<i>Evidenciar los mecanismos de comercialización de los servicios de limpieza en la ciudad de Cayambe.</i>	COMERCIALIZACIÓN	<i>Publicidad</i>	<i>Primaria</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Población de Cayambe</i>
		<i>Promoción del servicio de limpieza</i>	<i>Primaria</i>	<i>Observación</i>	<i>Población de Cayambe</i>
<i>Determinar la calidad y tipo del servicio que garantice el servicio a través de la microempresa</i>	ESTRUCTURA DEL SERVICIO	<i>Tipos de servicio de limpieza</i>	<i>Primaria</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Población de Cayambe</i>
		<i>Calidad de los servicios de limpieza</i>	<i>Primaria</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Población de Cayambe</i>
		<i>Garantía del servicio de limpieza</i>	<i>Primaria</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Población de Cayambe</i>
<i>Establecer la estructura organizacional que tiene este tipo de negocios</i>	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	<i>Organigramas</i>	<i>Secundaria</i>	<i>Documental</i>	<i>Internet</i>
		<i>Funciones</i>	<i>Secundaria</i>	<i>Documental</i>	<i>Internet</i>
		<i>Procesos administrativos</i>	<i>Secundaria</i>	<i>Documental</i>	<i>Internet</i>
		<i>Operaciones</i>	<i>Secundaria</i>	<i>Documental</i>	<i>Internet</i>

Fuente: *Diagnóstico*

Elaborado por: *Las Autoras*

IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población tomada en cuenta para el presente estudio son las unidades de viviendas y oficinas urbanas del cantón Cayambe en un número de 13131,

información obtenida en el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador para el Cantón Cayambe 2011, y el Departamento de Rentas del Municipio de Cayambe para el año 2012; las mismas que se encuentran distribuidas en las tres parroquias urbanas pertenecientes al Cantón como son: Ayora, Cayambe y Juan Montalvo.

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Como la población a estudiar es mayor a 100 individuos se procederá a realizar un muestreo aleatorio aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \delta^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \delta^2}$$

De donde:

<i>n</i>	Número de encuestas a levantar	
<i>N</i>	Población a investigar	13131
δ^2	Desviación estándar	0,25
<i>Z</i>	Nivel de confianza al 95%	1,96
<i>e</i>	Error 5%	0.05

Aplicando la formula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.25) \times (13131)}{(0.05)^2 \times (13131 - 1) + (1.96)^2 \times (0.25)}$$

$$n = \frac{12611,0124}{33,7854}$$

$$n = 373,27 \approx 373$$

De acuerdo al valor obtenido se determina que se deben realizar 373 encuestas entre unidades de vivienda y oficinas de las tres parroquias urbanas de la ciudad de Cayambe.

DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Información Primaria

Encuesta

Para la obtención de la información primaria se realizó una encuesta (ver anexo 1) estructurada con preguntas cerradas, de las cuales se obtuvo información que sirvió para aclarar ciertos aspectos necesarios para el proyecto.

La finalidad básica de la encuesta fue conseguir información principalmente sobre la necesidad de contar en el Cantón Cayambe con una empresa que se dedique a prestar servicios personalizados y profesionales con todas las garantías del caso en el área de limpieza de hogares.

Entrevista

La entrevista se aplicó a las personas del servicio doméstico que prestan algunos de los servicios similares al que se pretende establecer con la

empresa, las preguntas fueron elaboradas previamente acorde a los indicadores desarrollados anteriormente

Observación

La observación directa como una parte fundamental de las técnicas de investigación se utilizó para obtener información necesaria para complementar la encuesta y la entrevista y se lo realizó en la ciudad de Cayambe en lo referente a la competencia y a la promoción de los servicios.

Información secundaria

A más de la información obtenida mediante técnicas de investigación primarias, también se recopiló información secundaria a través libros e internet con respecto a la Ley de Régimen Tributario Interno, Ley de Compañías, Servicio de Rentas Internas, Administración y Análisis Financiero en lo referente al tema investigado.

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Después de haber realizado trescientas setenta y tres encuestas de acuerdo a la muestra establecida anteriormente, entre unidades de vivienda y oficinas en la zona urbana del Cantón Cayambe, se determinaron los siguientes resultados que a continuación se tabulan, se grafican y se analizan pregunta por pregunta de la encuesta realizada.

Pregunta N° 1

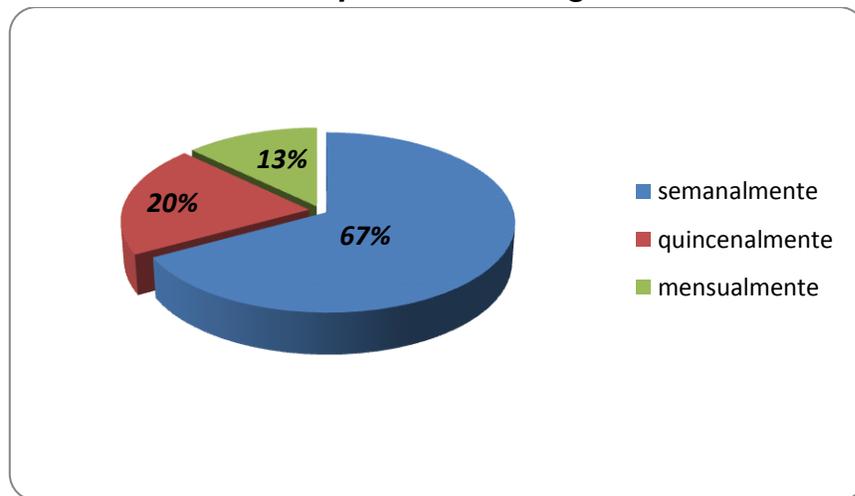
¿La limpieza total de su hogar u oficina cada qué tiempo lo realiza?

Tabla N° 1
Frecuencia de limpieza de los hogares u oficinas

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Semanalmente</i>	250
<i>Quincenalmente</i>	75
<i>Mensualmente</i>	48
<i>Total</i>	373

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 1
Frecuencia de limpieza de los hogares u oficinas



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

Se observa que la mayoría de los encuestados realizan la limpieza ya sea de sus hogares u oficinas semanalmente, lo que para nuestro estudio es fundamental en vista que la demanda del servicio que prestaría la empresa sería alta, y que también un porcentaje representativo lo realiza quincenalmente y mensualmente, lo que le da buenas perspectivas al proyecto.

Pregunta N° 2

¿Qué tiempo le toma normalmente la limpieza de su vivienda u oficina?

Tabla N° 2

Tiempo que utiliza para limpieza de su vivienda u oficina

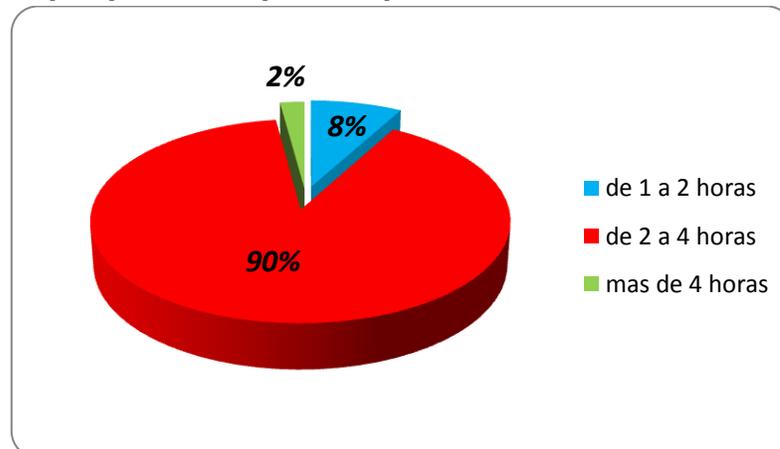
<i>Alternativa</i>	<i>frecuencia</i>
<i>De 1 a 2 horas</i>	30
<i>De 2 a 4 horas</i>	335
<i>Más de 4 horas</i>	8
<i>Total</i>	373

Fuente: encuestas

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 2

Tiempo que utiliza para limpieza de su vivienda u oficina



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

De las respuestas obtenidas se observa que la mayoría utiliza de 2 a 4 horas promedio para la limpieza de sus hogares u oficinas, dato que nos será de mucha utilidad al proyecto para la determinación de los procesos y tiempos utilizados por el personal de limpieza de la compañía en los servicios que se pretenda ofertar.

Pregunta N° 3

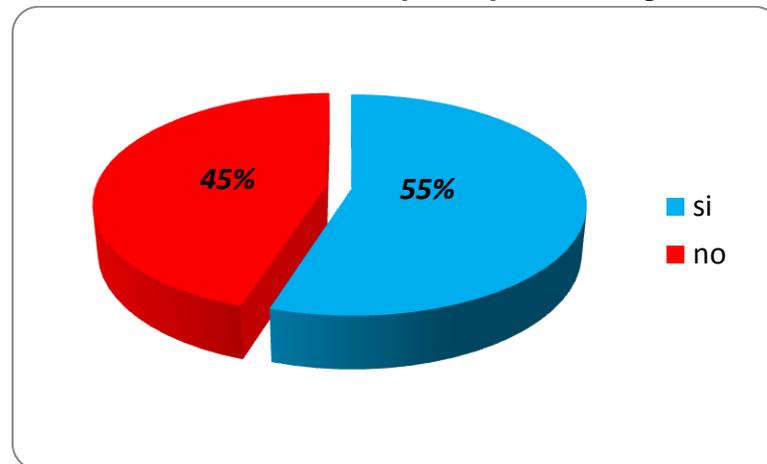
¿Ha necesitado en algún momento los servicios de limpieza para su hogar u oficina?

Tabla N° 3
Necesidad de servicio de limpieza para el hogar u oficina

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Si</i>	205
<i>No</i>	168
<i>Total</i>	373

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 3
Necesidad de servicio de limpieza para el hogar u oficina



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

De la investigación realizada se puede determinar que mas de la mitad de las personas encuestadas en algun momento necesitaron contratar los servicios de limpieza para sus hogares u oficinas, estableciendose de esta manera que los servicios que prestará la empresa serán requeridos en algún momento por el mercado donde queremos incursionar.

Pregunta Nº 4

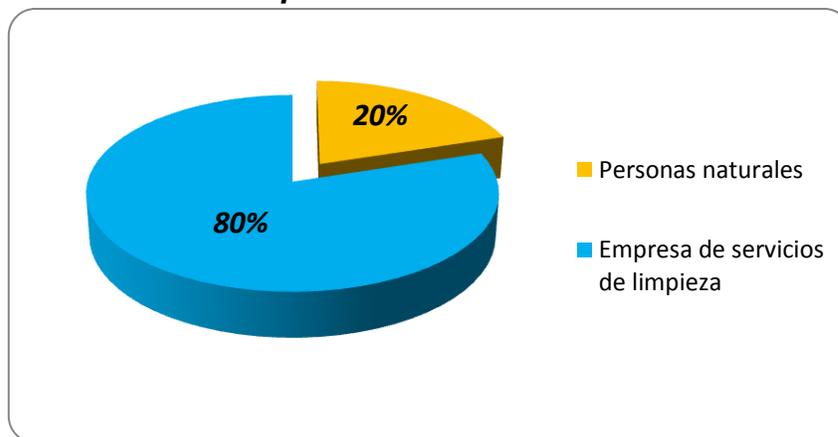
Cuándo usted requiera contratar los servicios de limpieza, ¿a quien contrataría?

Tabla Nº 4
Requerimiento del servicio

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Personas naturales</i>	<i>75</i>
<i>Empresa de servicios de limpieza</i>	<i>298</i>
<i>Total</i>	<i>373</i>

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico Nº 4
Requerimiento del servicio



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

Del total de las encuestas realizadas la mayoría se inclina por contratar los servicios de limpieza a una empresa, esto no permite determinar que es el proyecto obtendrá una buena acogida en vista que su constitución será Compañía limitada, logrando de esta manera satisfacer los requerimientos del servicio de los usuarios, que exigen calidad, honradez y responsabilidad en el trabajo solicitado.

Pregunta N° 5

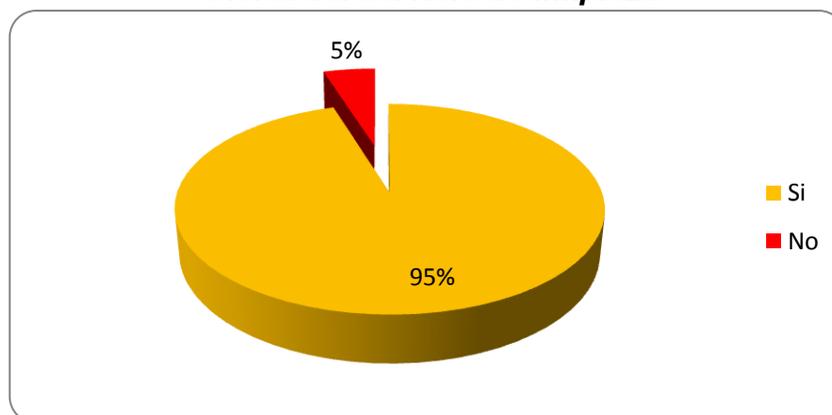
¿Conoce usted la existencia de alguna empresa que oferte servicios de limpieza de hogares u oficinas en la ciudad de Cayambe o zonas aledañas?

Tabla N° 5
Oferta del servicio de limpieza

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Si</i>	18
<i>No</i>	355
<i>Total</i>	373

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 5
Oferta del servicio de limpieza



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

Casi la totalidad de los encuestados manifiesta que no conocen de la existencia de alguna empresa o compañía en la ciudad o zona aledaña de Cayambe, por lo que se establece que la oferta del servicio es casi nula o la realizan personas naturales que no prestan garantías del servicio que exigen los demandantes del servicio.

Pregunta N° 6

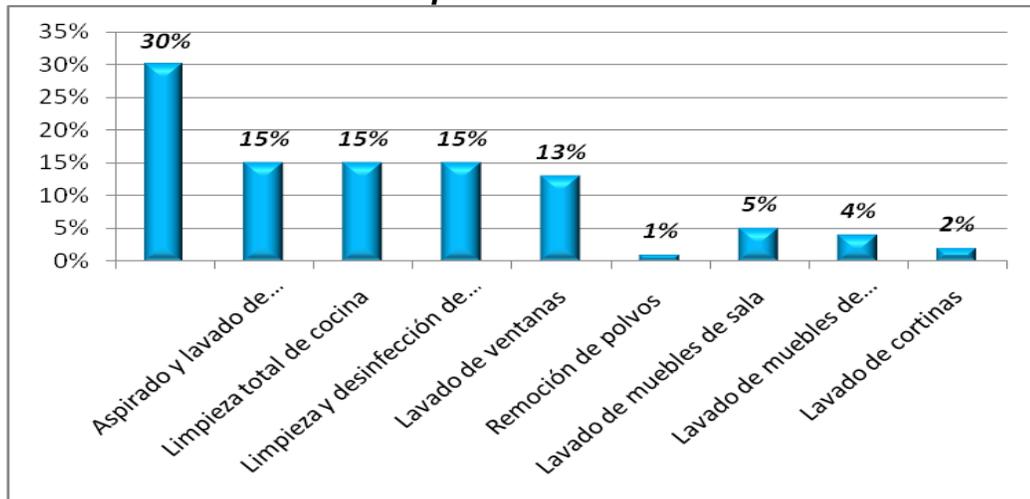
¿De los servicios que a continuación se detallan, cuales estaría dispuesto a contratar?

Tabla N° 6
Tipo de servicio

Alternativa	frecuencia
<i>Rasqueteado y abrillantado de pisos</i>	112
<i>Aspirado y lavado de alfombras</i>	56
<i>Limpieza total de cocina</i>	56
<i>Limpieza y desinfección de baños</i>	56
<i>Lavado de ventanas</i>	48
<i>Remoción de polvos</i>	4
<i>Lavado de muebles de sala</i>	19
<i>Lavado de muebles de comedor</i>	15
<i>Lavado de cortinas</i>	7
Total	373

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 6
Tipo de servicio



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

De los datos obtenidos se observa que la mayoría se inclina por cuatro servicios definidos, los mismos que los tomaremos en cuenta para el estudio de mercado referente al servicio que prestara la empresa.

Pregunta N° 7

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de limpieza para su vivienda u oficina?

De 30 a 50 dólares ()

De 51 a 70 dólares ()

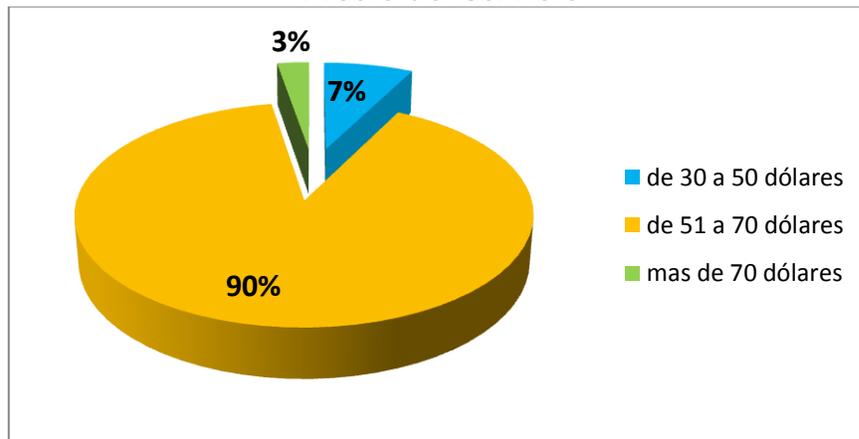
Más de 70 dólares ()

Tabla N° 7
Precio del servicio

Alternativa (\$)	Frecuencia
De 30 A 50 Dólares	28
De 51 A 70 Dólares	335
Más De 70 Dólares	10
Total	373

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 7
Precio del servicio



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

Con respecto al precio que los usuarios del servicio estarían dispuestos a pagar se determina que la mayoría establecen entre 51 y 70 dólares, dato que nos servirá para el estudio de mercado, donde se analiza el precio que costaran los servicios que la empresa, mismos que deberán encuadrarse al determinado en la encuesta.

Pregunta N° 8

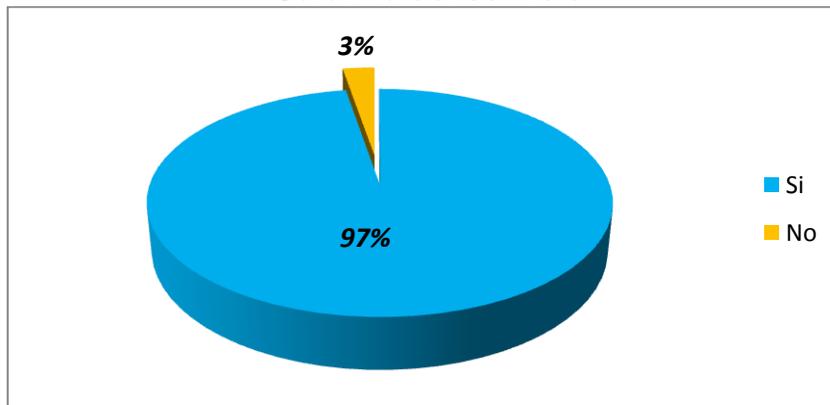
¿Considera usted que es necesario la creación de una empresa de servicios de limpieza que garantice calidad del servicio en la ciudad de Cayambe?

Tabla N° 8
Garantía del servicio

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Si</i>	333
<i>No</i>	40
<i>Total</i>	373

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 8
Garantía del servicio



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

De acuerdo al porcentaje de aceptabilidad es factible la creación de una empresa de servicios de limpieza para los hogares u oficinas de la ciudad de Cayambe, ya que en su mayoría las personas encuestadas manifiestan que es necesario una empresa que brinde este tipo de servicio, para lo cual el proyecto tratará de utilizar esa mano de obra con el fin de no crear un conflicto laboral, sino más bien aportar con fuentes de trabajo estables y remuneradas de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Relaciones Laborales, basados en las tablas sectoriales.

Pregunta N° 9

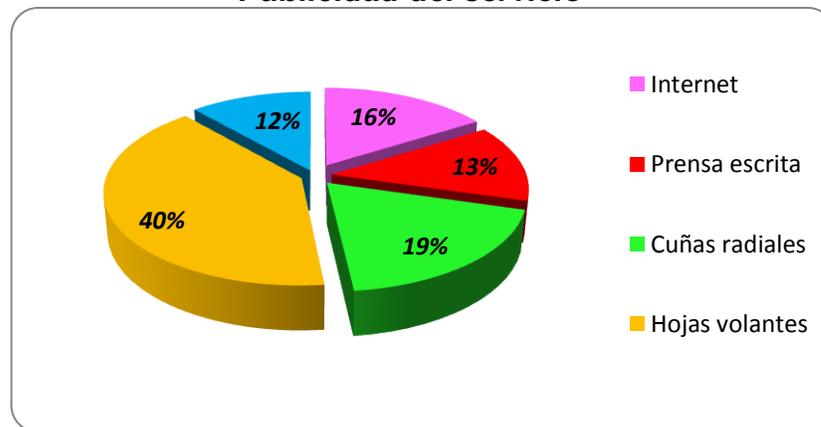
¿Por cuál de los siguientes medios de comunicación le gustaría que la empresa promocióne sus servicios?

Tabla N° 9
Publicidad del servicio

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Internet</i>	<i>60</i>
<i>Prensa escrita</i>	<i>50</i>
<i>Cuñas radiales</i>	<i>70</i>
<i>Hojas volantes</i>	<i>150</i>
<i>Tarjetas de presentación</i>	<i>43</i>
<i>Total</i>	<i>373</i>

Fuente: encuestas
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 9
Publicidad del servicio



Elaborado por: Las Autoras

Análisis:

De acuerdo a los datos obtenidos la empresa realizará su publicidad y promoción de sus servicios a través de hojas volantes, pero también utilizara los servicios tanto de la prensa escrita a través de los diarios de mayor circulación como también en las radios más escuchadas en la ciudad, además con el tiempo se procederá a crear una página de internet para darnos a conocer a nivel local, provincial, nacional y mundial.

COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA

SITUACIÓN ACTUAL

El mercado al que está dirigido nuestro proyecto está en plena etapa de crecimiento ya que el sector de la construcción ha tenido un apoyo por parte del gobierno a través de créditos hipotecarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, esto nos permite enfocar nuestro objetivo a la prestación de servicios de limpieza a los nuevos hogares y oficinas de la zona urbana del cantón Cayambe. Partimos de que el índice de la tasa global de participación laboral del cantón es del 60.33% del total de la población, datos obtenidos del SIISE 2011. Población que sería potenciales clientes.

De acuerdo con este indicador se determina que existen 23795 habitantes del cantón Cayambe que tendrían una situación laboral estable; pero como el servicio está contemplado a unidades de vivienda y tomando como referencia los datos del INEC que manifiesta que un hogar o unidad de vivienda está compuesto por cuatro miembros promedio se determina que existen 5945 hogares ($23795 \text{ habitantes} / 4$); quienes para efecto de nuestro proyecto son la Demanda Potencial a satisfacer.

CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA

Si partimos de que 5945 viviendas son el mercado potencial, y de estas el 60% se encuentran inmersas dentro del campo laboral, y considerando que de éstas un 15% realiza la limpieza el servicio doméstico particular, representando 892 viviendas aproximadamente; un 30% realizan las amas de casa, representando alrededor de 1784 viviendas; se establece entonces que nuestros clientes potenciales o demanda real serían alrededor de 3269.

Si se consideran que no existen empresas constituidas de servicios de limpieza, no existiría la necesidad de romper precios para captar clientes, ni para captar el mercado, ya que el mercado insatisfecho es muy amplio. Podemos en tal caso ir abarcando más servicios especializados como mantenimiento de piscinas y jardines para poder complacer de mejor manera a nuestros potenciales clientes.

Cuadro N° 9
Determinación del Mercado Insatisfecho

CONCEPTO	NUMERO
Estimado de hogares en Cayambe con capacidad para contratar	5945
Realizan la limpieza con personal doméstico 15%	892
Realizan la limpieza las amas de casa 30%	1784
Mercado potencial (número de hogares)	3269
Hogares atendidos por cada empresa de la competencia por año	-
Mercado potencial restante (demanda Insatisfecha)	3269

Fuente: INEC

Elaborado por: Las Autoras

SITUACIÓN FUTURA

De acuerdo a nuestra proyección, el sector industrial no brinda mayores barreras al ingreso de nuevas empresas sin temor a que disminuya la cuota de clientes ya que tenemos una suficiente población insatisfecha, por lo que deducimos que ha futuro podemos crecer tanto en capital, tecnología y espacio; y de esta manera afianzarse en el mercado.

El mercado se verá incrementado en corto y mediano plazo dado que existe una gran tendencia a que las mujeres (amas de casa) continúen ocupando puestos de trabajo que antes eran ocupados únicamente por hombre, por esta razón, existirá una creciente demanda de los servicios especializados y profesionales de limpieza y saneamiento de hogares.

Para proyectar la demanda futura se toma en cuenta la tasa de crecimiento poblacional del Cantón Cayambe determinada por el Instituto nacional de estadísticas y Censos (INEC) 2010 que es del 2.29% anual, y con respecto a las oficinas el número se mantendrá constante en los cinco años de estudio del proyecto.

Tabla N° 10
Proyección de la Demanda

Año	Viviendas	Oficinas	Total
2013	3.499	50	3.549
2014	3.745	50	3.795
2015	4.008	50	4.058
2016	4.290	50	4.340
2017	4.591	50	4.641

Fuente: INEC

Elaborado por: Las Autoras

COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA

SITUACIÓN ACTUAL

De los datos obtenidos en el cuadro N° 9, se estima que la oferta de servicios de limpieza actual cubre a 2676 viviendas, distribuidas en el 15% por servicio doméstico particular y 30% por amas de casa del total de viviendas en capacidad de contratar que son en un número de 5945 viviendas.

SITUACIÓN FUTURA

De acuerdo a nuestra proyección, el sector de servicios de limpieza no brinda mayores barreras al ingreso de nuevas empresas sin temor a que disminuya la cuota de clientes ya que tenemos una suficiente población insatisfecha,

por lo que deducimos que ha futuro podemos crecer tanto en capital, tecnología, y espacio y de esta manera afianzarnos en el mercado.

Además se debe indicar que de acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas se determina que no existen empresas dedicadas a prestar los servicios de limpieza de hogares y oficinas establecidas en la ciudad de Cayambe, lo único que existe es servicios prestados ocasionalmente por personas que realizan el trabajo sin ninguna garantía del servicio.

Dado que la demanda de este tipo de servicios se verá incrementada en un futuro cercano, la oferta también deberá tratar de crecer en la medida de las exigencias de los consumidores, por lo tanto, la oferta crecerá en un 2.29% anual al igual que la Demanda.

Tabla N° 11
Proyección de la Oferta

Año	Servicio doméstico particular (15%)	Amas de Casa (30%)	Total
2013	532	1.065	1.597
2014	569	1.138	1.708
2015	609	1.217	1.826
2016	651	1.302	1.953
2017	696	1.392	2.088

Fuente: Diagnóstico

Elaborado por: Las Autoras

BALANCE OFERTA/DEMANDA

Después haber analizado todas las variables que tiene el estudio de mercado se muestra el siguiente balance de oferta / demanda; logrando así establecer la demanda insatisfecha de los servicios de limpieza en unidades de vivienda en la Ciudad de Cayambe.

Tabla Nº 12
Balance Oferta / Demanda

año	Demanda	Oferta	Demanda Insatisfecha
2013	3.549	1.597	1.952
2014	3.795	1.708	2.087
2015	4.058	1.826	2.232
2016	4.340	1.953	2.387
2017	4.641	2.088	2.553

Fuente: Tablas Nº 10 y 11 Estudio de Mercado
Elaborado por: Las Autoras

DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS DEL SERVICIO

Se ha procedido a establecer precios para cada uno de los servicios a brindarse en base a los datos obtenidos en las encuestas referente a los precios que estarían en capacidad de pagar por el servicio de limpieza de los hogares u oficinas, los cuales tienen vigencia en el mercado de oferta, de tal manera de poder proyectar ingresos y costo en los cuales se van a incurrir.

Servicios de limpieza básicos:

- ✓ Rasqueteado, encerado y abrillantado de pisos: \$0,60 por m². (En este precio se incluye el servicio de remoción de polvo sobre los muebles y aspirado de polvo de alfombras).
- ✓ Limpieza de baño completo: \$8,00. Implica remoción de residuos y acumulación de minerales y grasas en lavamanos, inodoros, urinarios y duchas.
- ✓ Limpieza de baño social: \$7,00.
- ✓ Limpieza de ventanas: \$0,50 por m².
- ✓ Lavado de alfombras decorativas: \$4,00 por m².

- ✓ Limpieza y desinfección de cocinas: \$15,00.
- ✓ Lavado de muebles de sala: \$30,00.
- ✓ Lavado de muebles de comedor: \$10,00.

Por lo tanto, para realizar la proyección de los ingresos se procedió a determinar un precio por un servicio de limpieza completo promedio, el cual ha sido calculado en base a los precios de la competencia mencionados anteriormente y tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ En promedio, las casas poseen un baño social y un baño completo.
- ✓ En promedio, las casas poseen 8 ventanas con una dimensión promedio de 3,00 m² por ventana.
- ✓ El área promedio a rasquetear, encerar y abrillantar es de 72,50 m² por casa (incluyendo planta alta y planta baja).
- ✓ Una casa cuenta con una cocina.

De esta manera se procedió a determinar un precio aproximado de \$71,00 por un servicio de limpieza completo para casas, lo que incluye:

- ✓ Rasqueteado, encerado y abrillantado de pisos,
- ✓ Limpieza de baños, remoción de residuos y acumulación de minerales y grasas en lavamanos, inodoros, urinarios y duchas.
- ✓ Limpieza de ventanas,
- ✓ Remoción de polvo sobre los muebles

- ✓ Aspirado de polvo de alfombras
- ✓ Limpieza y desinfección de cocina

Cuadro N° 13
Estimación de Precio por limpieza de una casa promedio

SERVICIO	COSTO (USD)
<i>Baño social y baño completo</i>	<i>14.00</i>
<i>8 ventanas de 3,00 m² c/u</i>	<i>12.00</i>
<i>Rasqueteado/abrillantado</i>	<i>30.00</i>
<i>Limpieza y desinfección de cocina</i>	<i>15.00</i>
Total sin descuento	71.00

Elaborado por: Las Autoras

Con respecto a los servicios adicionales se determina que un 10% del total de la demanda solicitará por lo menos en una ocasión el lavado ya sea de alfombras, lavado de muebles de sala o comedor, de acuerdo a la pregunta número 6 del diagnóstico; valores que serán tomados en cuenta para la proyección de los ingresos.

PROYECCIÓN DE LOS PRECIOS DEL SERVICIO

Con respecto al precio a futuro de los precios de los servicios que prestará la empresa tendrán un incremento del 5.05% de incremento, valor que se lo toma como referencia de acuerdo a la inflación anual proyectada para el año 2013 por el Banco Central del Ecuador.

Cuadro N° 14
Proyección de los precios del servicio

Año	Valor (USD)
2013	71,00
2014	74,59
2015	78,35
2016	82,31
2017	86,47

Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: Las Autoras

ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

Existen infinidad de estrategias de comercialización; sin embargo para nuestro estudio se tomó en cuenta las más importantes, con las cuales se pretende llegar al público meta, logrando así satisfacer la necesidad de los consumidores potenciales.

Las estrategias de marketing de este tipo de servicios será sumamente agresiva; ya que no son bienes tangibles, por tal razón es importante tener claro que se debe llegar con el mensaje preciso sobre la oferta de nuestros servicios.

Sin embargo al ser un servicio que no existe en la Ciudad será más fácil el ingreso al mercado, ya que las personas que necesitan los servicios personalizado de calidad y sobre todo con garantía acudirán a requerir de nuestros servicios de manera inmediata; pero no hay que confiarse de tener una gran ventaja como esta; al contrario como se mencionó antes a pesar de todo se realizará una campaña agresiva para poder posesionar a la Empresa como líder en el mercado por lo pronto dentro de la Ciudad de Cayambe y en un futuro no muy lejano en la Provincia de Pichincha.

PUBLICIDAD

En primer lugar se realizará volantes, en los cuales se detallara estratégicamente los servicios que ofrece la Empresa, al igual que los precios respectivo. También es importante realizar una campaña publicitaria mediante las radios más sonadas y los canales de televisión de la Ciudad de Cayambe.

Para lo cual se diseñó el logotipo que se utilizará en las hojas volantes y en las prendas de protección personal y en el vehículo:

***Figura Nº 1
Logotipo de la Empresa***



PROMOCIÓN

La Empresa de Servicios de limpieza contará con promociones las cuales serán diseñadas estratégicamente para que los futuros clientes se lleven una buena impresión y por ende vuelvan a requerir nuestros servicios.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Los canales de distribución serán de manera directa; es decir que no habrá intermediarios para la prestación de los servicios; las personas que requieran de algunos de los servicios ofertados acudirán a las instalaciones de la Empresa y con la firma previa del contrato enseguida se enviará al personal respectivo a cumplir con el trabajo requerido.

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO

Una vez terminado el estudio de mercado, se llega a la conclusión de que con la implementación de Empresa de Servicio de Limpieza en la ciudad de Cayambe se conseguirá:

- ✓ Con base al estudio de mercado realizado se puede concluir que en la Ciudad de Cayambe es necesaria la implementación de una empresa que preste los servicios profesionales de limpieza de hogares y oficinas.
- ✓ La oferta actual de los servicios ofertados es demasiada escasa en relación a la demanda existente, Por lo mencionado anteriormente el proyecto actual cubrirá por lo menos el 50% del mercado existente.
- ✓ El estudio de mercado nos permitió establecer que al no existir oferta de los servicios, el proyecto obtendría un gran segmento de mercado y por ende es viable su aplicación.
- ✓ Con la implementación del proyecto se generan fuentes de empleo para diversos sectores económicos de la ciudad, especialmente del sector femenino quienes serán la mano de obra de la empresa.

CAPITULO IV

ESTUDIO TÉCNICO DEL PROYECTO

TAMAÑO DEL PROYECTO

El tamaño o capacidad de proceso está en función de los diferentes elementos técnicos, operativos y disponibilidad de tecnología, básicamente está definido por la capacidad física y real que tendrá el proyecto para poder prestar su servicio por un periodo de tiempo en condiciones óptimas de trabajo.

Para el diseño de las instalaciones de la empresa de servicios de limpieza de hogares se considera un área de 56 m² en el cual se distribuirá los ambientes necesarios para el normal funcionamiento de la misma, como son un área para el área administrativa, un área de bodega de suministros, un área para recepción de los clientes, un área para gerencia y por último un área para el sanitario.

En base al mercado potencial disponible y al porcentaje que la empresa pretende alcanzar en el primer período se estima prudente integrar 4 operarios (2 cuadrillas de 2 operarios cada una) para tener una cobertura diaria de al menos 4 hogares; cada cuadrilla atiende al menos una casa en la mañana y otra en la tarde; es decir se lograría una cobertura de la demanda de 4 hogares por día, lo que nos da un total de 20 casas atendidas por semana.

En la siguiente tabla se detalla la proyección basado sobre la base de 4 operarios.

Cuadro N° 15
Tamaño del proyecto basado en el mercado potencial

Detalle	Valor
Hogares	3549
Semanas al año	52
Días laborables por semana	5
Días laborables en el año	260
Porcentaje de días festivos (4%)	10
Días laborables netos en el año	250
Horas x jornadas diaria	8
Horas hombre en el año	2000
Número de trabajadores (operarios)	4
Total de horas hombre al año	8000
Tiempo promedio estimado por casa	4 horas
Número de servicios de limpieza (cuadrillas de 2 personas)	1000
Casas servidas por día con 2 cuadrillas	4

Elaborado por: Las Autoras

Basados en lo citado anteriormente, se establece que la empresa trabajará ocho horas diarias de lunes a viernes, con un rendimiento del 100% de su capacidad instalada desde el primer año de funcionamiento, dimensionado con 4 operarios para el primer año, pudiendo en el segundo incrementarse a 6, dependiendo de los resultados reales obtenidos y de la experiencia y prestigio ganado en el mercado.

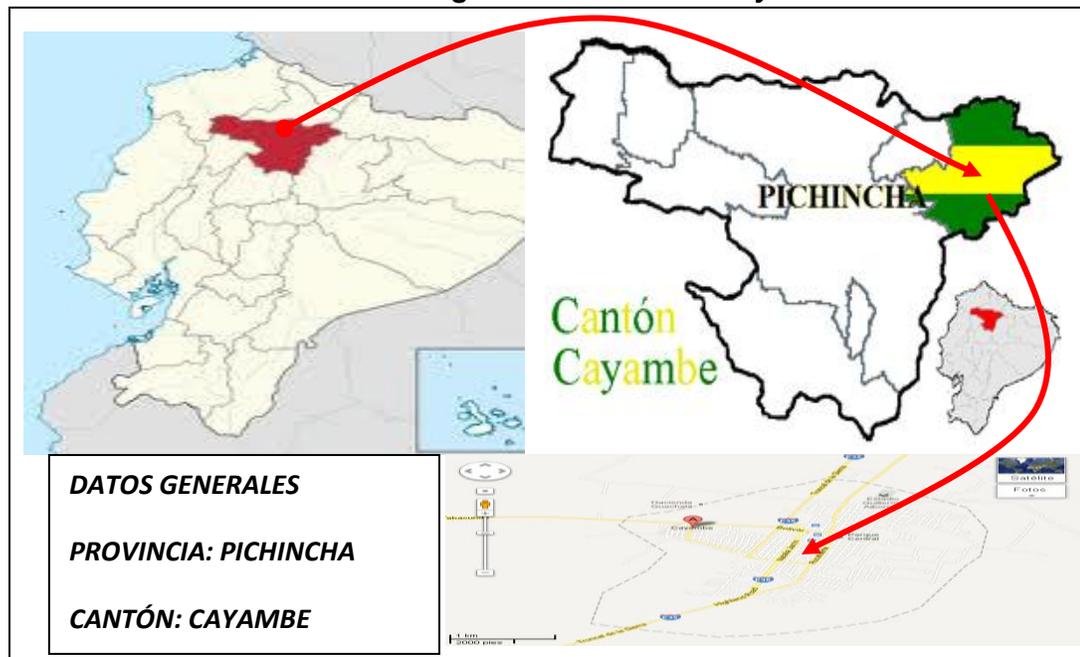
LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El estudio de la localización del proyecto tiene como finalidad encontrar la ubicación más adecuada que cubrirá las exigencias y requerimientos del proyecto optimizando costos de inversión y áreas disponibles de terreno

MACRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto está localizado en la República del Ecuador, Provincia de Pichincha, Ciudad de Cayambe. La cabecera cantonal es San Pedro de Cayambe está ubicada en la zona norte de Ecuador, tiene una extensión de 1350 km². Limita al Norte: Provincia de Imbabura, el Distrito Metropolitano de Quito limita con el cantón al suroeste, la provincia de Napo al sureste, el cantón Pedro Moncayo al oeste.

Gráfico N° 10
Ubicación Geográfica Del Cantón Cayambe



Fuente: IGM Ecuador

MICRO LOCALIZACIÓN

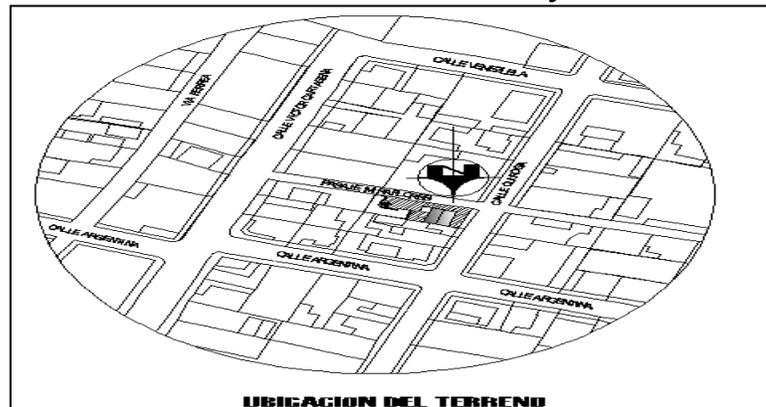
Se debe elegir la mejor opción de donde se debe instalar la empresa tomando en cuenta algunos parámetros como la proximidad a los sitios de abastecimiento, a servicios básicos, accesos y seguridad, una vez seleccionada la alternativa más óptima se elaborará el plano de macro

localización donde se encuentra detalladas las vías de acceso y la respectiva ubicación.

Localización del terreno

El terreno destinado para la construcción de la empresa de limpieza se encuentra ubicado en la parte posterior del inmueble de propiedad de las autoras del proyecto, ubicado en provincia de Pichincha, parroquia urbana de Cayambe, Barrio la Patarata, calle Quiroga y paseo peatonal Miraflores.

Gráfico N° 11
Micro localización del Proyecto



Fuente: Planificación GAD Cayambe
Elaborado por: Las Autoras

INGENIERÍA DEL PROYECTO

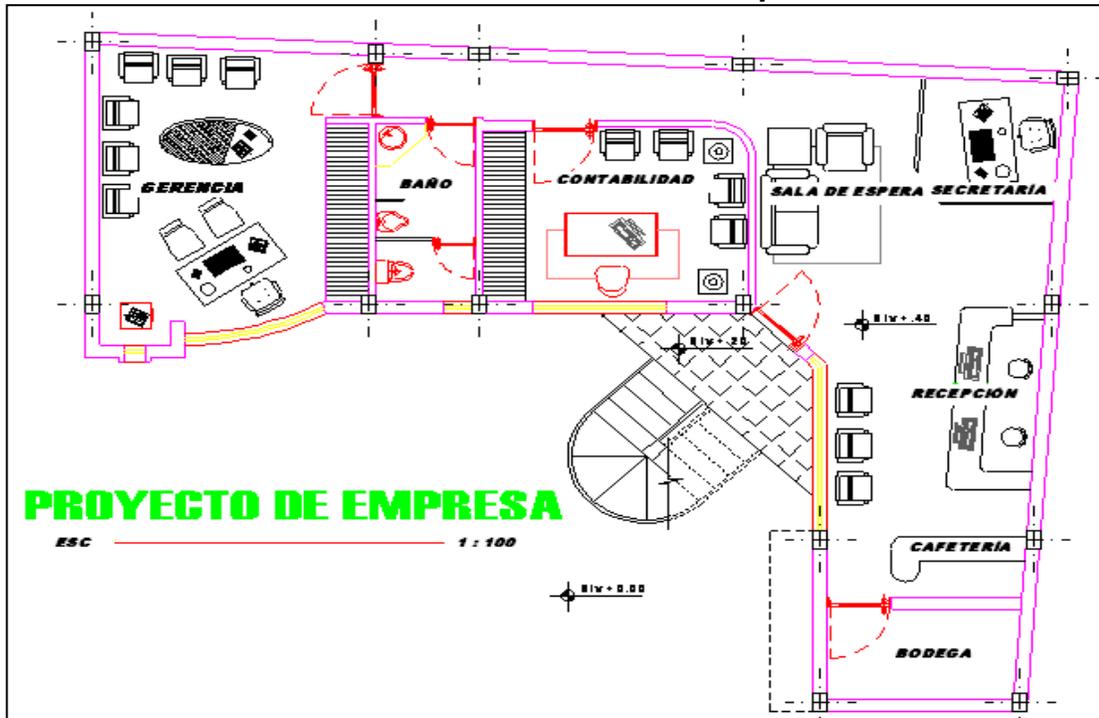
Instalaciones Físicas

Las instalaciones físicas se dividirán en secciones donde se ubicarán las oficinas de gerencia, contabilidad, secretaría, recepción y bodega en donde se almacenará las herramientas y materiales necesarios para que se pueda cumplir a satisfacción las necesidades de los consumidores potenciales.

La distribución de las áreas se realizó conjuntamente con personal dedicado a diseñar este tipo de lugares, quienes fijaron todas las especificaciones

tanto de cálculo, fabricación y montaje de acuerdo a las facilidades que se pretenda tener en la empresa; además se cumplirá con disposiciones legales con respecto a las ordenanzas establecidas para el efecto.

Figura N° 2
Diseño de Instalaciones de la empresa

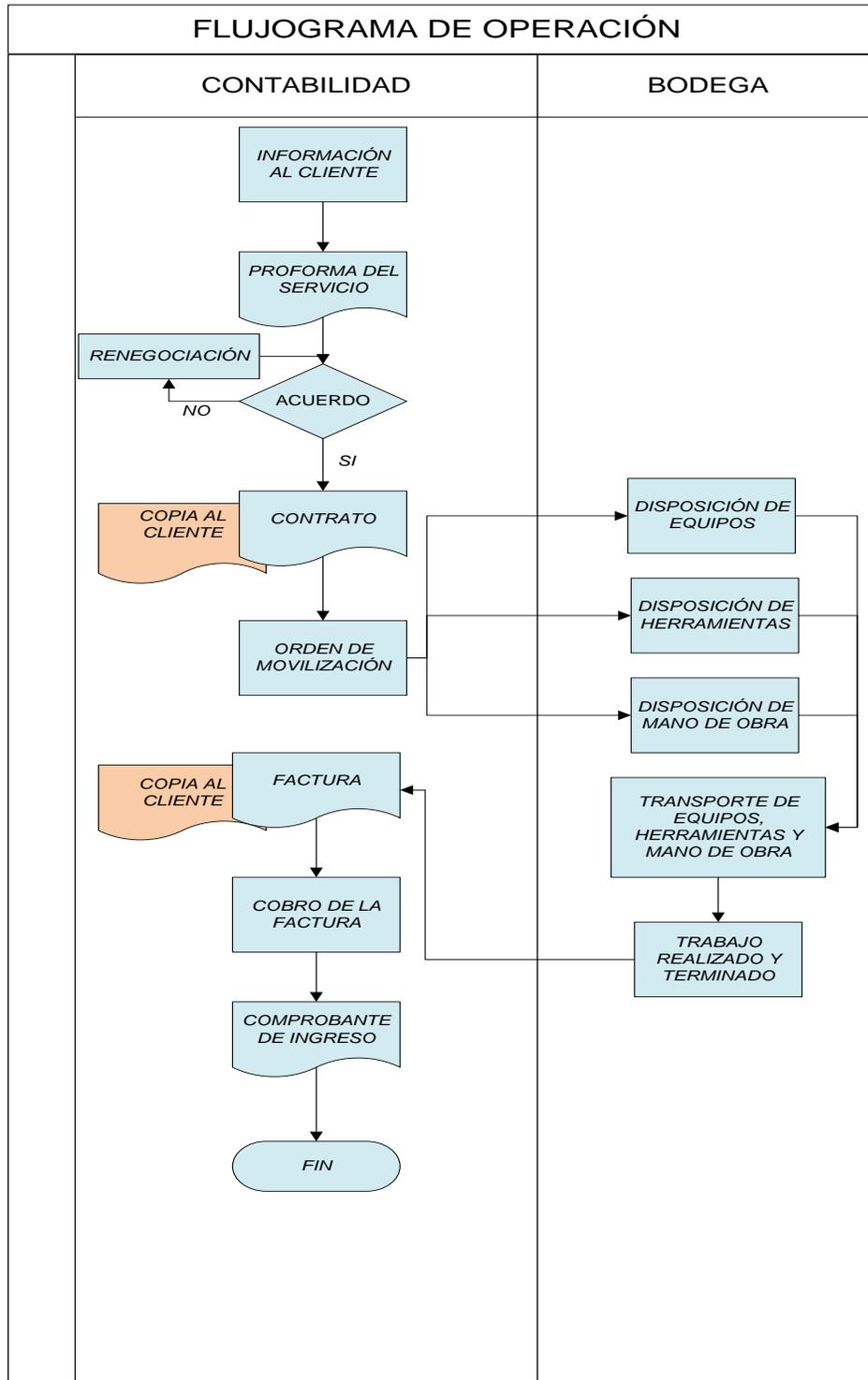


Elaborado por: Las Autoras

PROCESO OPERATIVO

El proceso que tendrá la empresa de limpieza empieza con la información al cliente de los servicios prestados por parte de contabilidad mediante la emisión de una proforma, si se llega a un acuerdo se procede a realizar el contrato de los servicios prestados, con este documento se procede a realizar la orden de movilización de equipos herramientas y mano de obra de la bodega, luego de realizado el trabajo contabilidad emite la factura y realiza el respectivo cobro del servicio, se emite el respectivo comprobante contable de ingreso y se termina el proceso.

**FIGURA Nº 3
FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN**



Fuente: Estudio Técnico
Elaborado por: Las Autoras

TECNOLOGÍA

Con respecto a la tecnología la empresa utilizará equipos y herramientas de vanguardia, esto nos servirá para poder optimizar los tiempos que se utilizarán en la prestación del servicio por parte de la empresa, para lo cual se analizará los equipos y herramientas más idóneos y que se puedan adquirir en el mercado local con el fin de optimizar costos de inversión.

MAQUINARIA Y EQUIPOS

Para establecer la mejor opción de equipos que se requiere en los servicios de limpieza, es necesario tomar en cuenta las técnicas a utilizarse en el proceso, así también analizar las maquinarias existentes en el mercado que satisfagan los requerimientos que a la vez sean eficientes y económicamente asequibles; como se determinó anteriormente para cumplir con el proceso operativo se necesitarán los siguiente equipos.

Aspiradora industrial

Con el propósito de dar un servicio de calidad es necesario adquirir aspiradoras de tipo industrial que permita realizar un trabajo óptimo y en un tiempo relativamente corto, para lo cual se adquirirá la siguiente aspiradora con las siguientes características:

Cuadro N° 16
Características de la aspiradora industrial

Accesorios	<i>Manguera con conexiones, diámetro 38 mm int., 2 caños de acero inoxidable, cabezal limpia alfombras, cabezal aspirador de fluidos, cabezal plano de limpieza, cabezal de cepillo redondo, 3 fundas recolectoras de aspirado. Ideal para negocios y casas, alto tráfico industriales.</i>
Alimentación	110- 220 VCA - 50 Hz
Cap. Recipiente	60 L
Caudal	106 L/seg
Dimensiones	560 x 630 x 990 mm
Peso	22 Kg
Potencia	2 x 1.000 W
Ruedas	4, orientables
Velocidad	10000 r.p.m.

Fuente: Mercado libre Ecuador
Elaborado por: Las Autoras

Figura N° 4
Aspiradora Industrial



Fuente: Mercado Libre Ecuador

Abrillantadora Industrial

Para la realización del trabajo de abrillatado, luego del proceso de limpieza y rasqueteado de pisos, es necesario poseer una maquinaria que facilite el trabajo de abrillatamiento, razón por lo cual se adquirirá este tipo de abrillantadora industrial:

Datos técnicos:

- ✓ Voltaje 50 Hz (V): 230
- ✓ Potencia nominal (W): 1200
- ✓ Diámetro disco/cepillo (mm): 430
- ✓ Velocidad de giro cepillo (rpm): 180
- ✓ Alto con brazo en vertical (cm): 110,5
- ✓ Longitud de cable (m): 12,5
- ✓ Largo x Ancho x Alto (cm): 575x440x1105
- ✓ Peso en funcionamiento (kg): 39

Figura N° 5
Abrillantadora Industrial



Fuente: Mercado Libre Ecuador

Limpiador de ventanas

El limpiador de la ventana 3 en 1 es único este tipo de trabajo. Con su inteligente diseño cubre todo tipo de trabajo en la limpieza de una ventana, limpia la ventana y el marco en el mismo tiempo. El doble sistema común permite la limpieza de todas las esquinas y bordes - con mango telescópico - 110 - 200 cm de largo, Ancho: 33 cm * Su paño cubre todos los rincones y al mismo tiempo, lava y elimina totalmente el agua.

Está diseñado para que también limpie los marcos de las ventanas. El diseño del mecanismo que posibilita variar el ángulo junto con el del mango telescópico facilita el mantener el ángulo correcto en cualquier lugar.

Figura N° 6
Limpiador de ventanas 3 en 1



Fuente: Mercado Libre Ecuador

Carritos para limpieza

El carro de limpieza es de un diseño profesional, tiene cuatro ruedas, es muy durable y fuerte, es conveniente para la casa, hotel, restaurante y lugares públicos, contiene un bolso grande de gran capacidad, y puede llevar algunas herramientas de la limpieza, por lo tanto, hace de la limpieza que más eficiente y eficaz

Cuadro N° 17
Características técnicas de los carritos de limpieza

<i>Material</i>	<i>Nuevos PP</i>
<i>Capacidad</i>	<i>Xx</i>
<i>Utilidad</i>	<i>Limpieza</i>
<i>Forma</i>	<i>Cuboide</i>
<i>Dimensión</i>	<i>112.5x51x96cm</i>
<i>Paquete</i>	<i>1/cartón, de 88x25x55cm</i>
<i>Peso bruto</i>	<i>13.4kg</i>
<i>Peso neto</i>	<i>12kg</i>
<i>Color</i>	<i>Amarillo</i>

Fuente: Mercado Libre Ecuador
Elaborado por: Las Autoras

Figura N° 7
Carritos para limpieza de hogares

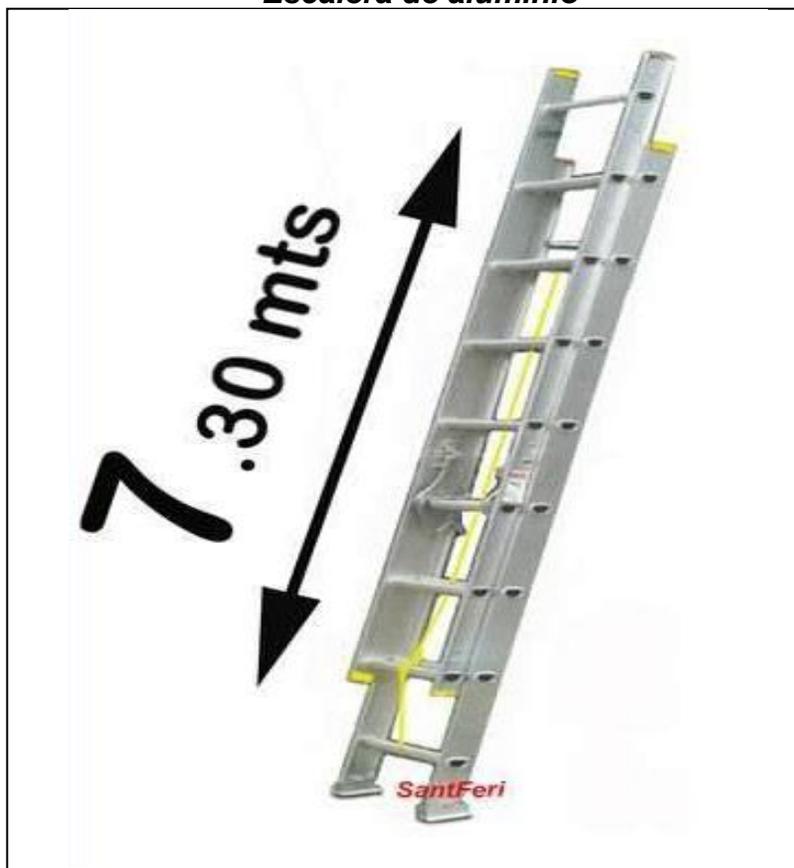


Fuente: Mercado libre Ecuador

Escaleras de aluminio

Como la empresa brindará el servicio de limpieza de ventanas y estas se encuentran en ocasiones en lugares altos, es necesario poseer escaleras que permitan acceder a esos lugares, para lo cual se adquirirá escaleras de 7,30 metros de altura, distancia suficiente para poder alcanzar ventanales de una segunda planta, tomando en cuenta que por lo general los hogares oscilan en altitud entre cinco y seis metros.

Figura N° 8
Escalera de aluminio



Fuente: Mercado Libre Ecuador

Kit de limpieza

Para la ejecución del trabajo solicitado será necesario dotar a cada cuadrilla de trabajadores un kit de limpieza, el mismo que constará de una escoba plástica, un trapeador, un limpiador de polvo (plumero), un juego de limpiones, tres cepillos plásticos y un aspersor de líquidos.

Figura N° 9
Kit para limpieza de hogares



Fuente: Mercado Libre Ecuador

Vehículo requerido por el proyecto

El vehículo es de mucha importancia para el proyecto ya que será necesario trasladar al personal desde la empresa hacia el lugar del servicio que se prestará y viceversa, para lo cual y previo un análisis se determinó que es factible la adquisición de una furgoneta pequeña, la misma que cumple con los requerimientos específicos del vehículo necesario para el trabajo.

Cuadro N° 18
Características técnicas del vehículo

<i>MOTOR</i>	
<i>Cilindros</i>	<i>4 en línea</i>
<i>Cilindrada</i>	<i>970 km/h</i>
<i>Válvulas</i>	<i>8</i>
<i>Combustible</i>	<i>Nafta</i>
<i>Alimentación</i>	<i>Inyección directa</i>
<i>Potencia</i>	<i>44/5300-0 rpm</i>
<i>Torque</i>	<i>7.6/3200-0 rpm</i>
<i>TRANSMISIÓN Y CHASIS</i>	
<i>Transmisión</i>	<i>Manual 5 velocidades</i>
<i>Frenos</i>	<i>Discos delanteros y traseros a tambor</i>
<i>Suspensión Delantera</i>	<i>Brazos triangulares transversales dobles, resortes, amortiguadores y barra estabilizadora.</i>
<i>Suspensión Trasera</i>	<i>5 barras rígidas tensoras y estabilizadoras, espirales y amortiguadores.</i>
<i>Motor - Tracción</i>	<i>Delantero longitudinal con tracción delantera</i>
<i>Neumáticos</i>	<i>155/75/12</i>
<i>MEDIDAS Y CAPACIDADES</i>	
<i>Largo</i>	<i>329,00 cm</i>
<i>Ancho</i>	<i>139,5 cm</i>
<i>Alto</i>	<i>192,5 cm</i>
<i>Baúl</i>	<i>0 cm</i>
<i>Peso</i>	<i>770 kg</i>
<i>Capacidad de Tanque</i>	<i>50 litros</i>
<i>Distancia entre ejes</i>	<i>184,0 cm</i>

Fuente: IMBAUTO Ecuador
Elaborado por: Las Autoras

Figura N° 10
Vehículo requerido por el proyecto



Fuente: IMBAUTO Ecuador

SEGURIDAD INDUSTRIAL

Todas las empresas tienen la obligación de cumplir las leyes de seguridad y salud en el trabajo y aplicarlas en el medio laboral. Deben establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional con disposiciones y directrices prácticas y de evaluación, conforme a lo establecido en la normativa de seguridad y salud en el trabajo; por ello es necesario conocer la legislación vigente.

Independientemente de su actividad económica, las empresas pueden aumentar su nivel de calidad en seguridad poniendo en práctica acciones preventivas que reduzcan notablemente el riesgo de accidentes laborales.

Tomando en cuenta estas premisas la empresa dotara de todas las prendas necesarias para la seguridad de los trabajadores, para ello se les dotara de ropa de protección personal como es: overol de trabajo, gorra de protección, guantes de látex y calzado idóneo para este trabajo.

Figura N° 11
Overol de trabajo y guantes protectores cutáneos



Fuente: Mercado Libre Ecuador

Figura N° 12
Gorra de protección



Fuente: Mercado Libre Ecuador
Elaborado por: Las Autoras

Figura N° 13
Zapato de trabajo



Fuente: Mercado Libre Ecuador

PRESUPUESTO TÉCNICO

Para determinar el presupuesto técnico del proyecto es necesario identificar todos y cada uno de los rubros que estarán dentro de la empresa, así como el capital de trabajo que será necesario para empezar la producción hasta que sea sustentable financieramente, las fuentes de financiamiento y la fuerza laboral que intervendrá en el proceso operativo y administrativo.

Inversiones Fijas

Las inversiones en activos fijos son todas aquellas que se realizarán en los bienes tangibles, que serán utilizadas en el normal funcionamiento de las operaciones de la empresa.

Terreno

Para llevar a cabo el presente proyecto se aportará como inversión propia el terreno de 56,00 m² valorado en el mercado en \$ 5.000,00.

Tabla N° 13
Valor del terreno

Detalle	Cantidad	Costo m²	Total (\$)
Terreno	100	50	5.000,00
Total			5.000,00

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Las Autoras

Obras civiles

Esta dado por la infraestructura necesaria para el normal funcionamiento de la empresa de limpieza, para lo cual se construirá un infraestructura de hormigón armado en un área de 56m², donde se distribuirá el área administrativa, bodega y recepción de clientes.

Tabla N° 14
Construcción de obras civiles

Detalle	Cantidad	Valor/Unit.	Total(\$)
Diseño de planos de construcción	1	300,00	300,00
Aprobación de planos	1	140,00	140,00
Costo de construcción m2	56	260,00	14.560,00
Total			15.000,00

Fuente: Cámara de la Construcción Cayambe
Elaborado por: Las Autoras

Vehículo

Se lo utilizara para el traslado de las dos cuadrillas de trabajo, y estas a su vez tienen que dirigirse con sus respectivas herramientas y suministros para realizar las labores de limpieza contratadas.

Tabla N° 15
Costo del vehículo para la empresa

Detalle	Cantidad	Costo M2	Total(\$)
<i>Vehículo</i>	1	12000	12.000,00
Total			12.000,00

Fuente: IMBAUTO Ecuador

Elaborado por: Las Autoras

Maquinaria y Equipo

Está representado por las herramientas y maquinas necesarias para prestar el servicio de limpieza de hogares u oficinas, mismas que serán adquiridas en el mercado local mediante la página web mercado libre ecuador.

Tabla N° 16
Maquinaria y Equipo

Detalle	Cantidad	Valor/Unit.	Total(\$)
<i>Aspiradora Industrial</i>	2	550,00	1.100,00
<i>Abrillantadora Industrial</i>	2	550,00	1.100,00
<i>Limpiador de ventanas 3 en 1</i>	4	25,00	100,00
<i>Carritos de limpieza</i>	2	350,00	700,00
<i>Escaleras de aluminio</i>	2	250,00	500,00
Total			3.500,00

Fuente: Mercado Libre Ecuador

Elaborado por: Las Autoras

Equipos de computación

Se adquirirán equipos de computación e impresoras multifunción para las tres oficinas, ya que son de mucha importancia para el normal funcionamiento en área administrativa, contabilidad y bodega.

Tabla N° 17
Costo Equipos de computación

Detalle	Cantidad	Valor/Unit.	Total (\$)
<i>Laptos marca Toshiba Core I5</i>	3	800,00	2.400,00
<i>Impresoras Multifunción Epson</i>	3	100,00	300,00
<i>Teléfono Fax Panasonic</i>	1	190,00	190,00
Total			2.890,00

Fuente: Mercado Libre Ecuador

Elaborado por: Las Autoras

Mobiliario de Oficina

Para adecuar las oficinas es necesario adquirir muebles y equipos de oficina para lo cual se procederá con la compra de estaciones de trabajo, sillones tipo ejecutivo, sillas para los usuarios, estanterías y papeleras, con lo que quedarán equipadas totalmente.

Tabla N° 18
Costo del Mobiliario de oficina

Detalle	Cantidad	Valor/Unit.	Total (\$)
<i>Estación de trabajo en melamínico</i>	3	190,00	570,00
<i>Sillas tipo gerente</i>	3	130,00	390,00
<i>Sillas normales</i>	6	25,00	150,00
<i>Sillones tipo butaca</i>	2	150,00	300,00
<i>Estanterías para productos</i>	3	250,00	750,00
<i>Papeleras metálicas</i>	3	25,00	75,00
Total			2.235,00

Fuente: Mercado Libre Ecuador

Elaborado por: Las Autoras

Ropa de protección personal

La ropa de protección personal estará destinada para los cuatro operarios y el chofer, que son quienes tendrán estrecha relación con el público y son

ellos los que tienen que estar bien uniformados, los guantes de protección a los cuatro operarios y el calzado para los cuatro operarios.

Tabla N° 19
Ropa de protección personal

Detalle	Cantidad	Valor/Unit.	Total(\$)
Overoles	5	18,00	90,00
Gorras	5	5,00	25,00
Guantes de latex	4	2,00	8,00
Calzado	4	35,00	140,00
Total			263,00

Fuente: Mercado Libre Ecuador
Elaborado por: Las Autoras

En resumen la inversión fija asciende a USD. \$ 40.888,00 la misma que se encuentra conformado por el equipamiento más necesario para la puesta en marcha de la empresa de servicios de limpieza.

Tabla N° 20
Resumen de Inversiones Fijas

Detalle	Total (USD)
Terreno	5.000,00
Obras civiles	15.000,00
Vehículo	12.000,00
Maquinaria y Equipo	3.500,00
Equipos de computación	2.890,00
Mobiliario de oficina	2.235,00
Ropa de protección personal	263,00
Total	40.888,00

Fuente: Mercado Libre Ecuador, Imbauto Ecuador.
Elaborado por: Las Autoras

INVERSIONES DIFERIDAS

Toda empresa antes de iniciar sus actividades forzosamente incurre en una serie de gastos catalogados como organización, constitución e instalación

Tabla N° 21
Inversiones Diferidas

Detalle	Total (USD)
<i>Constitución Legal de la empresa</i>	250,00
<i>Permisos de funcionamiento</i>	200,00
<i>Gastos Varios</i>	50,00
Total	500,00

Fuente: *Investigación Directa*

Elaborado por: *Las Autoras*

TALENTO HUMANO

El personal que se requiere para el normal desenvolvimiento de la empresa tanto para el área administrativa como para el área operativa, será el estrictamente necesario para el normal funcionamiento de la misma, para el área administrativa se requerirá personal con conocimientos técnicos; para el área operativa el personal será capacitado en la funciones que se desempeñaran.

Cuadro N° 19
Requerimiento de Personal

Detalle	N° personas
<i>Gerente</i>	1
<i>Contador(a)</i>	1
<i>Bodeguero</i>	1
<i>Chofer</i>	1
<i>Operarios</i>	4
Total	8

Fuente: *Estudio Técnico*

Elaborado por: *La Autora*

CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo son los recursos económicos que la empresa necesita durante un periodo de tiempo que para el efecto del proyecto se determina en un mes para que pueda cumplir con todas las obligaciones, y permita el funcionamiento efectivo de sus operaciones.

Para el cálculo del Capital de Trabajo se tomará en cuenta: el pago de remuneraciones mensuales a todos los empleados y trabajadores comprendido en períodos mensuales, los gastos operacionales promedio mensual, materias primas necesarias para la producción en un estimado mensual; por lo que el capital de trabajo quedaría conformado de la siguiente manera con una cobertura para 30 días.

Cuadro Nº 20
Capital de trabajo

<i>Detalle</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Valor (\$)</i>
<i>Sueldos y salarios mensuales:</i>		
<i>Gerente</i>	<i>1</i>	<i>600,00</i>
<i>Contador</i>	<i>1</i>	<i>500,00</i>
<i>Bodeguero</i>	<i>1</i>	<i>350,00</i>
<i>Chofer</i>	<i>1</i>	<i>350,00</i>
<i>Operarios</i>	<i>4</i>	<i>1.272,00</i>
<i>Gastos Operacionales mensuales:</i>		
<i>Energía eléctrica</i>	<i>Promedio</i>	<i>30,00</i>
<i>Agua Potable</i>	<i>Promedio</i>	<i>20,00</i>
<i>Útiles de limpieza empresa</i>	<i>Promedio</i>	<i>30,00</i>
<i>Materiales de Oficina</i>	<i>Promedio</i>	<i>20,00</i>
<i>Teléfono</i>	<i>Promedio</i>	<i>30,00</i>
<i>Internet banda ancha</i>	<i>Promedio</i>	<i>50,00</i>
<i>Publicidad</i>	<i>Promedio</i>	<i>100,00</i>
<i>Materiales e insumos</i>	<i>Promedio</i>	<i>250,00</i>
<i>Total</i>		<i>3.602,00</i>

Fuente: Estudio Técnico, CNT, Mercado Libre Ecuador

Elaborado por: Las Autoras

INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO

La inversión total asciende a 44.990,00 dólares americanos; las inversiones se realizarán en el 100% en el primer mes, tiempo en que se espera estar ya en operación con la empresa.

Tabla Nº 22
Inversión total del Proyecto

Detalle	Valor(\$)	%
<i>Inversiones fijas</i>	40.888,00	91%
<i>Inversiones Diferidas</i>	500,00	1%
<i>Inversiones Variables</i>	3.602,00	8%
Total	44.990,00	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Las Autoras

FINANCIAMIENTO

El financiamiento será el 20% de capital propio, 80% será financiado mediante un préstamo equivalente a \$35.888,00, el mismo que de acuerdo a la Corporación Financiera Nacional, se lo podrá adquirir a una tasa de interés nominal del 11,20%, a un plazo de cinco años, la misma que de acuerdo a la tabla de amortización programada, se lo ha establecido en forma mensual, siendo por lo tanto su interés del 0,93%:

Tabla Nº 23
Financiamiento de fondos para la inversión

Detalle	Valor (\$)	Propio	Financiado
<i>Inversiones fijas</i>	40.888,00	5.000,00	35.888,00
<i>Inversiones Diferidas</i>	500,00	500,00	-
<i>Inversiones Variables</i>	3.602,00	3.602,00	-
Total	44.990,00	9.102,00	35.888,00
<i>Porcentaje</i>	100%	20%	80%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Las Autoras

CAPITULO V
ESTUDIO FINANCIERO

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL

Para determinar el Estado de Situación Financiera inicial de la empresa de limpieza de la ciudad de Cayambe, se tomará en cuenta todas las inversiones fijas que se realizaron para poner en marcha el proyecto; dentro de los pasivos se tomará en cuenta el préstamo bancario otorgado por la Corporación Financiera Nacional; y el patrimonio será la diferencia entre el activo y el pasivo

R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA.
SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL
AL 01-01-2013

ACTIVOS		PASIVOS	
INVERSIÓN CORRIENTE		PASIVOS CORRIENTES	
<i>Capital de trabajo</i>	3.602,00	<i>Porción corriente del pasivo largo plazo</i>	5.672,38
total Activo Corriente	3.602,00	Total Pasivos corrientes	5.672,38
INVERSIÓN FIJA		PASIVOS LARGO PLAZO	
<i>Terreno</i>	5.000,00	<i>Préstamo CFN</i>	30.215,62
<i>Obras civiles</i>	15.000,00	Total Pasivos Largo Plazo	30.215,62
<i>Vehículo</i>	12.000,00	TOTAL PASIVOS	35.888,00
<i>Maquinaria y Equipo</i>	3.500,00		
<i>Equipos de computación</i>	2.890,00		
<i>Mobiliario de oficina</i>	2.235,00	PATRIMONIO	
<i>Ropa de protección personal</i>	263,00	<i>Capital</i>	9.102,00
total Inversiones Fijas	40.888,00		
INVERSIÓN DIFERIDA			
<i>Gastos de Constitución</i>	500,00		
total Inversiones diferidas	500,00		
TOTAL ACTIVOS	44.990,00	TOTAL PAS Y PATRIMONIO	44.990,00

Fuente: Estudio Técnico del Proyecto, CFN
Elaborado por: Las Autoras

DETERMINACIÓN DE LOS INGRESOS PROYECTADOS

Los ingresos de la empresa de servicios de limpieza van a estar dados por el valor que pagarán los usuarios por el servicio de limpieza ya sea de su hogar u oficina, valor que fue determinado en el Diagnóstico situacional y el mismo que va irse incrementando en un 5.05% anualmente de acuerdo a la inflación proyectada por el Banco Central del Ecuador para el año 2013, a partir del primer año de funcionamiento; se debe indicar que a más del servicio de limpieza la empresa brindará servicios complementarios como son lavado de muebles de sala y lavado de muebles de comedor que previamente se determinó que serán en un 10% del total de servicios realizados y la proyección de los servicios prestados a partir del segundo año se incrementan a 1500 ya que se incrementara el número de operarios a seis personas

Con estos antecedentes se proyectará los ingresos estimados que se obtendrán durante los cinco primeros años de funcionamiento de la empresa, datos que nos servirán para realizar el análisis financiero del proyecto con el fin de determinar si es factible o no su instalación.

Tabla N° 24
Presupuesto de ventas en dólares

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SERVICIOS DE LIMPIEZA					
Cantidad de hogares	1.000	1.500	1.500	1.500	1.500
Valor (\$)	71,00	74,59	78,35	82,31	86,47
SUB TOTAL 1	71.000,00	111.878,25	117.528,10	123.463,27	129.698,17
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS					
Cantidad de Salas	100	150	150	150	150
Valor (\$)	30,00	31,52	33,11	34,78	36,53
Cantidad de Comedores	100	150	150	150	150
Valor (\$)	10,00	10,51	11,04	11,59	12,18
SUB TOTAL 2	4.000,00	6.303,00	6.621,30	6.955,68	7.306,94
TOTAL	75.000,00	118.181,25	124.149,40	130.418,95	137.005,10

Fuente: Estudio Técnico de Proyecto Cuadro N° 12, Estudio de Mercado cuadro N° 11
Elaborado por: Las Autoras

DETERMINACIÓN DE LOS GASTOS PROYECTADOS

Los egresos estarán representados por los gastos de administración, así como, los gastos de producción que para el proyecto serán los servicios prestados por la empresa.

Remuneraciones

Con respecto a las remuneraciones básicas del personal operativo crecerán en 8.81% a partir del segundo año de acuerdo al promedio de alza salarial determinada por el ejecutivo, y el administrativo crecerá de acuerdo al factor inflacionario

Tabla N° 25
Remuneraciones Básicas proyectadas en dólares

Cargo	(Q)	RBU mensual	2013	2014	2015	2016	2017
Gerente	1	600,00	7.200,00	7.563,60	7.945,56	8.346,81	8.768,33
Contador	1	500,00	6.000,00	6.303,00	6.621,30	6.955,68	7.306,94
Bodeguero	1	350,00	4.200,00	4.412,10	4.634,91	4.868,97	5.114,86
Chofer	1	350,00	4.200,00	4.412,10	4.634,91	4.868,97	5.114,86
Operarios	4	1.272,00	15.264,00	24.913,14	27.107,99	29.496,20	32.094,81
Total	8	3.072,00	36.864,00	47.603,94	50.944,67	54.536,64	58.399,79

Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales, Estudio Técnico del Proyecto.

Elaborado por: Las Autoras

Como la empresa cumplirá con todos los Beneficios de ley, a continuación se calculan todos los componentes tomando en cuenta las proyecciones de la remuneración básica unificada de la tabla 25.

Tabla N° 26
Sueldos y Salarios proyectados en dólares

Años	2013	2014	2015	2016	2017
Rubros					
RBU unificado anual	36.864,00	47.603,94	50.944,67	54.536,64	58.399,79
Aporte Patronal	4.478,98	5.783,88	6.189,78	6.626,20	7.095,57
Décimo Tercer sueldo	3.072,00	3.966,99	4.245,39	4.544,72	4.866,65
Décimo Cuarto sueldo	2.544,00	3.460,16	3.765,00	4.096,69	4.457,61
Vacaciones	1.536,00	1.983,50	2.122,69	2.272,36	2.433,32
Fondos de Reserva		3.965,41	4.243,69	4.542,90	4.864,70
Total sueldos administrativos	48.494,98	66.763,87	71.511,22	76.619,51	82.117,66

Fuente: Tabla N° 25, IESS,

Elaborado por: Las Autoras

MATERIALES E INSUMOS

Los insumos y materiales serán los necesarios para la realización del servicio de limpieza, para lo cual se determinó las cantidades promedio que se utilizaran en un mes para luego acumularlos anualmente y proyectarlos a futuro con una tasa de inflación del 5.05% anual.

Tabla N° 27
Materiales e insumos mensuales en dólares

Ítem	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Precio Total
Desinfectante y quita sarro	4	Gl.	10,00	40,00
Cera de piso	4	gl	10,00	40,00
Lana de acero	10	unidad	2,00	20,00
Trapeadores	4	unidad	5,00	20,00
Escobas	2	unidad	4,00	8,00
Limpiones	10	unidad	0,20	2,00
Desengrasantes	4	gl	10,00	40,00
Cloro	4	gl	10,00	40,00
Limpia vidrios	4	gl	10,00	40,00
Total materiales e insumos				250,00

Fuente: Tiendas Asociadas Industriales (TIA)

Elaborado por: Las Autoras

Con estos datos se proyecta a cinco años a futuro:

Tabla N° 28
Materiales e insumos proyectados anualmente en dólares

Ítem	2013	2014	2015	2016	2017
Desinfectante y quita sarro	480,00	504,24	529,70	556,45	584,56
Cera de piso	480,00	504,24	529,70	556,45	584,56
Lana de acero	240,00	252,12	264,85	278,23	292,28
Trapeadores	240,00	252,12	264,85	278,23	292,28
Escobas	96,00	100,85	105,94	111,29	116,91
Limpiones	24,00	25,21	26,49	27,82	29,23
Desengrasantes	480,00	504,24	529,70	556,45	584,56
Cloro	480,00	504,24	529,70	556,45	584,56
Limpia vidrios	480,00	504,24	529,70	556,45	584,56
Total	5.013,00	5.165,50	5.325,65	5.493,84	5.670,47

Fuente: Tiendas Asociadas Industriales (TIA)

Elaborado por: Las Autoras

SUMINISTROS DE OFICINA

En los suministros de oficina estarán contemplados papelería, factureros, comprobantes contables, carpetas; y de igual manera tendrán un incremento del 5.05% anual por el factor inflacionario.

Tabla N° 29
Proyección de gastos de materiales de oficina en dólares

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MENSUAL	VALOR UNITARIO	2013	2014	2015	2016	2017
Papel (resmas)	2	3,55	85,20	89,50	94,02	98,77	103,76
Carpetas archivadoras	2	1,87	44,80	47,06	49,44	51,93	54,56
Facturas	1	5,00	60,00	63,03	66,21	69,56	73,07
Comprob. Contables	100	0,05	60,00	63,03	66,21	69,56	73,07
Total			250,00	262,62	275,89	289,82	304,45

Fuente: Papelerías de la Localidad
Elaborado por: Las Autoras

SERVICIOS BÁSICOS

En los servicios básicos se contempla el pago del teléfono, energía eléctrica, agua potable e internet, de igual forma se toma en cuenta el factor inflacionario para las proyecciones.

Tabla N° 30
Servicios básicos anuales Proyectados en dólares

Descripción	Mensual	2013	2014	2015	2016	2017
Teléfono	30,00	360,00	378,18	397,28	417,34	438,42
Energía Eléctrica	30,00	360,00	378,18	397,28	417,34	438,42
Agua Potable	20,00	240,00	252,12	264,85	278,23	292,28
Internet	50,00	600,00	630,30	662,13	695,57	730,69
Total	130,00	3.573,00	3.652,78	3.736,54	3.824,48	3.916,80

Fuente: Estudio Técnico del Proyecto, EMAP-Q, CNT.
Elaborado por: Las Autoras

ÚTILES DE LIMPIEZA

Para este rubro se toma en cuenta los útiles de limpieza que serán utilizados en las instalaciones de la empresa, para lo cual se toma en cuenta el área administrativa y operativa; sus costos se proyectan en base al factor inflacionario.

Tabla N° 31
Útiles de limpieza anuales proyectados en dólares

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MENSUAL	VALOR UNITARIO \$	2013	2014	2015	2016	2017
Escobas	2	4,00	96,00	100,85	105,94	111,29	116,91
Trapeadores	2	5,00	120,00	126,06	132,43	139,11	146,14
Desinfectantes	1	10,00	120,00	126,06	132,43	139,11	146,14
Ambientales	1	11,00	132,00	138,67	145,67	153,02	160,75
Total		30,00	468,00	491,63	516,46	542,54	569,94

Fuente: Tiendas Asociadas Industriales (TIA)

Elaborado por: Las Autoras

PUBLICIDAD

El rubro de publicidad se toma un valor promedio mensual que se utilizará para promocionar la empresa en los diferentes medios de comunicación de la ciudad de Cayambe.

Tabla N° 32
Publicidad anual proyectada en dólares

Detalle	Valor mensual (\$)	Costo Anual (\$)				
		2013	2014	2015	2016	2017
Gasto Publicidad	100,00	1.200,00	1.260,60	1.324,26	1.391,14	1.461,39
Total		1.200,00	1.260,60	1.324,26	1.391,14	1.461,39

Fuente: Diario del Norte, La Hora, Radio Canela

Elaborado por: Las Autoras

PRENDAS DE PROTECCIÓN

Con respecto a las prendas de protección se ha determinado que se dotaran los overoles y las gorras y calzado dos veces al año; y con respecto a los guantes de látex se dotara un par a cada obrero de cuadrilla mensualmente, los costos se proyectaran con la tasa inflacionaria del 5.05%

Tabla N° 33
Prendas de protección anual proyectada en dólares

Detalle	Q	Valor/Unit.	2013	2014	2015	2016	2017
Overoles	5	18,00	180,00	264,73	278,09	292,14	306,89
Gorras	5	5,00	50,00	73,54	77,25	81,15	85,25
Guantes de látex	4	2,00	96,00	151,27	158,91	166,94	175,37
Calzado	4	35,00	280,00	441,21	463,49	486,90	511,49
Total			2.619,00	2.751,26	2.890,20	3.036,15	3.189,48

Fuente: Mercado Libre Ecuador
Elaborado por: Las Autoras

MANTENIMIENTO DE INVERSIONES

Será necesario siempre poseer un valor para posibles contingencias de las inversiones realizadas ya que por uso y el abuso son susceptibles a deteriorarse o dañarse, razón por la cual se provisiona un determinado valor.

Tabla N° 34
Mantenimiento de inversiones fijas proyectada en dólares

Descripción	Valor nominal	%	2013	2014	2015	2016	2017
Obras civiles	15.000,00	2%	300,00	315,15	331,07	347,78	365,35
Vehículo	12.000,00	2%	240,00	252,12	264,85	278,23	292,28
Maquinaria y Equipo	3.500,00	2%	70,00	73,54	77,25	81,15	85,25
Equipos de computación	2.890,00	2%	57,80	60,72	63,79	67,01	70,39
Mobiliario de oficina	2.235,00	2%	44,70	46,96	49,33	51,82	54,44
TOTAL			610,00	640,81	673,17	707,16	742,87

Fuente: Estudio Técnico del Proyecto
Elaborado por: Las Autoras

DEPRECIACIONES

Para el cálculo de la depreciación de los activos fijos se utilizará los porcentajes establecidos en el artículo 21 numeral 6 de la Ley de Régimen Tributario Interno, en la cual determina los porcentajes para el efecto; el cálculo se lo realizará por el método de línea recta. Además se toma en cuenta un valor residual del 10%.

Cuadro Nº 21
Porcentajes de depreciación

ACTIVO FIJO	PORCENTAJE
Inmuebles	5 %
Muebles y Enseres	10 %
Maquinaria y Equipo	10 %
Vehículos	20 %
Equipo de Computación	33 %

Fuente: LORTI artículo 21 numeral 6

Tabla Nº 35
Depreciación de inversiones fijas

CONCEPTO	%	VALOR NOMINAL	2013	2014	2015	2016	2017	VALOR LIBROS
Terreno	0	5.000,00						5.000,00
Obras civiles	5	15.000,00	675,00	675,00	675,00	675,00	675,00	11.625,00
Vehículo	20	12.000,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	1.200,00
Maquinaria y Equipo	10	3.500,00	315,00	315,00	315,00	315,00	315,00	1.925,00
Equipos de computación	33	2.890,00	866,91	866,91	866,91	-	-	289,26
Mobiliario de oficina	10	2.235,00	201,15	223,50	223,50	223,50	223,50	1.139,85
TOTAL		40.625,00	3.543,06	3.565,41	3.565,41	2.698,50	2.698,50	21.179,11

Elaborado por: Las Autoras

AMORTIZACIÓN DE INVERSIONES DIFERIDAS

Las inversiones diferidas están constituidas por los gastos de constitución que se generaron para poner en marcha el proyecto, los mismos que serán amortizados por el periodo de cinco años a partir del primer año de

funcionamiento, con un porcentaje del 20% anual sin que este sobrepase el impuesto a la renta para dar cumplimiento a la ley de Régimen Tributario Interno.

Tabla N° 36
Amortización de Inversión diferida

DESCRIPCIÓN	VALOR NOMINAL	%	2013	2014	2015	2016	2017
INVERSIÓN DIFERIDA	500,00	20%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Total			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Servicios de Rentas Internas (SRI)
Elaborado por: Las Autoras

GASTOS FINANCIEROS

Para la implementación de la empresa de servicios de limpieza de hogares y oficinas se requerirá de un capital de \$ 44.990,00 de los cuales el 20,23 % se financiará con recursos propios, esto es de \$ 9.102,00 y el 79,77 % restante se financiará con recursos externos mediante un préstamo en la Corporación Financiera Nacional, a cinco años plazo y una tasa de interés 11.20% anual por un valor de \$ 35.888,00 dólares.

La amortización de la deuda será por un valor de \$ 783.88 mensual durante 60 meses, en donde se cancelará el capital y los intereses

Cálculo de la amortización de la deuda

- a) Monto de la deuda: \$ 35.888,00
- b) Plazo: 5 años (60 pagos mensuales)
- c) Tasa de interés nominal: 11.20% capitalizable mensualmente. (0,93%)
- d) Forma de pago: mensual.

Tabla Nº 37
Amortización de la deuda

TABLA DE AMORTIZACIÓN

CAPITAL 35.888,00
 INTERÉS 11,20% 0,93% mes
 TIEMPO 5 años 60 meses

NRO. DE PAGO	CANTIDAD	CAPITAL	INTERÉS	ACUMULADO	PENDIENTE
1	783,88	448,92	334,95	448,92	35.439,08
2	783,88	453,11	330,76	902,03	34.985,97
3	783,88	457,34	326,54	1.359,37	34.528,63
4	783,88	461,61	322,27	1.820,98	34.067,02
5	783,88	465,92	317,96	2.286,90	33.601,10
6	783,88	470,27	313,61	2.757,17	33.130,83
7	783,88	474,66	309,22	3.231,82	32.656,18
8	783,88	479,09	304,79	3.710,91	32.177,09
9	783,88	483,56	300,32	4.194,46	31.693,54
10	783,88	488,07	295,81	4.682,53	31.205,47
11	783,88	492,63	291,25	5.175,16	30.712,84
12	783,88	497,22	286,65	5.672,38	30.215,62
13	783,88	501,86	282,01	6.174,25	29.713,75
14	783,88	506,55	277,33	6.680,80	29.207,20
15	783,88	511,28	272,60	7.192,07	28.695,93
16	783,88	516,05	267,83	7.708,12	28.179,88
17	783,88	520,86	263,01	8.228,98	27.659,02
18	783,88	525,73	258,15	8.754,71	27.133,29
19	783,88	530,63	253,24	9.285,34	26.602,66
20	783,88	535,58	248,29	9.820,93	26.067,07
21	783,88	540,58	243,29	10.361,51	25.526,49
22	783,88	545,63	238,25	10.907,14	24.980,86
23	783,88	550,72	233,15	11.457,86	24.430,14
24	783,88	555,86	228,01	12.013,72	23.874,28
25	783,88	561,05	222,83	12.574,77	23.313,23
26	783,88	566,29	217,59	13.141,06	22.746,94
27	783,88	571,57	212,30	13.712,63	22.175,37
28	783,88	576,91	206,97	14.289,54	21.598,46
29	783,88	582,29	201,59	14.871,83	21.016,17
30	783,88	587,73	196,15	15.459,55	20.428,45
31	783,88	593,21	190,67	16.052,76	19.835,24
32	783,88	598,75	185,13	16.651,51	19.236,49
33	783,88	604,34	179,54	17.255,85	18.632,15

NRO. DE PAGO	CANTIDAD	CAPITAL	INTERÉS	ACUMULADO	PENDIENTE
34	783,88	609,98	173,90	17.865,82	18.022,18
35	783,88	615,67	168,21	18.481,49	17.406,51
36	783,88	621,42	162,46	19.102,91	16.785,09
37	783,88	627,22	156,66	19.730,12	16.157,88
38	783,88	633,07	150,81	20.363,19	15.524,81
39	783,88	638,98	144,90	21.002,17	14.885,83
40	783,88	644,94	138,93	21.647,11	14.240,89
41	783,88	650,96	132,91	22.298,07	13.589,93
42	783,88	657,04	126,84	22.955,11	12.932,89
43	783,88	663,17	120,71	23.618,28	12.269,72
44	783,88	669,36	114,52	24.287,64	11.600,36
45	783,88	675,61	108,27	24.963,25	10.924,75
46	783,88	681,91	101,96	25.645,16	10.242,84
47	783,88	688,28	95,60	26.333,43	9.554,57
48	783,88	694,70	89,18	27.028,13	8.859,87
49	783,88	701,18	82,69	27.729,32	8.158,68
50	783,88	707,73	76,15	28.437,05	7.450,95
51	783,88	714,33	69,54	29.151,38	6.736,62
52	783,88	721,00	62,88	29.872,38	6.015,62
53	783,88	727,73	56,15	30.600,11	5.287,89
54	783,88	734,52	49,35	31.334,64	4.553,36
55	783,88	741,38	42,50	32.076,01	3.811,99
56	783,88	748,30	35,58	32.824,31	3.063,69
57	783,88	755,28	28,59	33.579,59	2.308,41
58	783,88	762,33	21,55	34.341,93	1.546,07
59	783,88	769,45	14,43	35.111,37	776,63
60	783,88	776,63	7,25	35.888,00	0,00

Fuente: CFN

Elaborado por: Las Autoras

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Para los cálculos del estado de resultados o también denominado pérdidas y ganancias se determina todos los ingresos y egresos estimados del proyecto, cuya diferencia nos da como resultado la Utilidad del Ejercicio económico. Como proyecto cumplirá con las disposiciones tributarias se procederá con el pago del 15% de la participación de los trabajadores y la disposición

transitoria primera de Código de la Producción aprobado en Diciembre del 2010 sobre el impuesto a la renta que manifiesta textualmente:

“La reducción de la tarifa de Impuesto a la renta de sociedades contemplada en la reforma al Art. 37 de la Ley de Régimen Tributario Interno, se aplicará de forma progresiva en los siguientes términos: durante el ejercicio fiscal 2011, la tarifa impositiva será del 24%, durante el ejercicio fiscal 2012, la tarifa impositiva será del 23% y a partir del ejercicio fiscal 2013 en adelante la tarifa impositiva será del 22%”

Porcentajes que se aplican en el Estado de Resultados Proyectado.

Tabla N° 38
Estado de Resultados Proyectado

DESCRIPCIÓN	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS	2013	2014	2015	2016	2017
Ventas Netas	75.000,00	118.181,25	124.149,40	130.418,95	137.005,10
(-) Gastos Operacionales	63.858,04	82.833,97	88.006,34	92.694,11	98.661,08
(-) Gastos Administrativos	62.658,04	81.573,37	86.682,08	91.302,97	97.199,69
Sueldos y salarios	48.494,98	66.763,87	71.511,22	76.619,51	82.117,66
Materiales e insumos	5.013,00	5.165,50	5.325,65	5.493,84	5.670,47
Útiles de oficina	250,00	262,62	275,89	289,82	304,45
Servicios Básicos	3.573,00	3.652,78	3.736,54	3.824,48	3.916,80
Útiles de limpieza	468,00	491,63	516,46	542,54	569,94
Ropa de trabajo	606,00	930,74	977,75	1.027,12	1.078,99
mantenimiento de inversiones	610,00	640,81	673,17	707,16	742,87
Depreciaciones	3.543,06	3.565,41	3.565,41	2.698,50	2.698,50
Amortización	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
(-) Gasto de ventas	1.200,00	1.260,60	1.324,26	1.391,14	1.461,39
Publicidad	1.200,00	1.260,60	1.324,26	1.391,14	1.461,39
(=) Utilidad Operacional	11.141,96	35.347,28	36.143,06	37.724,84	38.344,03
(+/-) MOVIMIENTO FINANCIERO					
(-) Gastos financieros	3.734,13	3.065,18	2.317,33	1.481,29	546,65
Intereses Pagados	3.734,13	3.065,18	2.317,33	1.481,29	546,65
(=) Utilidad antes de participación e impuestos	7.407,83	32.282,10	33.825,73	36.243,55	37.797,38
(-) 15% Participación Trabajadores	1.111,17	4.842,31	5.073,86	5.436,53	5.669,61
(-) 22% Impuesto a la renta	1.385,26	6.036,75	6.325,41	6.777,54	7.068,11
(=) Utilidad o pérdida del ejercicio	4.911,39	21.403,03	22.426,46	24.029,48	25.059,66

Elaborado por: Las Autoras

FLUJO DE EFECTIVO FINANCIERO

Para determinar el flujo de caja con que contaremos en cada período se concilian las entradas y salidas efectivas de dinero, es por eso que a la utilidad operativa del período se suman las depreciaciones y amortizaciones en vista que estas no son erogaciones de efectivo; además en el último periodo se suman los valores que se pueden rescatar por venta de los activos fijos, los mismos que se toma el valor en libros contable.

Tabla N° 39
Flujo de Efectivo Financiero

DETALLE	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSIÓN	44.990,00					
UTILIDAD EJERCICIO		4.911,39	21.403,03	22.426,46	24.029,48	25.059,66
(+) Depreciaciones		3.543,06	3.565,41	3.565,41	2.698,50	2.698,50
(+) Amortizaciones		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
(-) Reinversión (Equip. Computac)		-	-	-	2.890,00	-
(-) Pago capital		5.672,38	6.341,34	7.089,19	7.925,23	8.859,87
(+) Recuperación Bienes (V.L)						21.179,11
(+) Recuperación Capital Trabajo						3.602,00
FLUJO NETO	44.990,00	2.882,07	18.727,11	19.002,69	16.012,75	43.779,40

Fuente: Estado de Resultados

Elaborado por: Las Autoras

EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

La aplicación de los criterios de evaluación para este estudio de factibilidad, se basan en el flujo neto de fondos del proyecto, pues esta herramienta nos conduce a tomar una sola decisión, sea esta poner en marcha el proyecto o no hacerlo. Para esto se desarrolla los siguientes puntos:

Costo de Oportunidad

La tasa de descuento o costo de oportunidad, representa el valor que el proyecto debería generar para que el inversionista ni gane ni pierda, en nuestro caso aquí valdría decir que por cada dólar de inversión necesitaríamos generar por lo menos la tasa de descuento para afrontar la deuda contraída.

Para el cálculo del costo de oportunidad se toma las tasas referenciales del Banco central del Ecuador a Enero del 2013. Para lo cual aplicaremos la siguiente tabla:

Tabla N° 40
Costo de Oportunidad de la inversión

Forma de financiamiento inicial	Valor \$	Porcentaje participación	Costo de capital (kp) ponderado	Costo de capital neto (kp)
<i>Propio</i>	9.102,00	20,23%	4,53%	2,6958
<i>Financiado vía crédito</i>	35.888,00	79,77%	11,20%	4,535
TOTAL	44.990,00			7,2308
			CK	7,23%

Fuente: BCE, CFN

Elaborado por: Las Autoras

Siendo la inflación anual proyectada del 5.05 % para el año 2013 por el INEC, se estableció la tasa de descuento de la siguiente manera:

Tasa de Descuento (T.M.A.R.)

$$T.M.A.R. = (1+KP) (1+Inf.) -1$$

$$T.M.A.R. = (1+0,0723) (1+0,0505) -1$$

$$T.M.A.R. = 12,65 \%$$

Por lo tanto 12,65% constituirá la tasa de redescuento para ser aplicada en los indicadores económicos.

VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Tomando los datos obtenidos del flujo de efectivo y el TMAR (i) del 12.65 %, se obtuvo el Valor Actual Neto (VAN), para lo cual se empleó la siguiente Tabla:

Tabla Nº 41
Cálculo del VAN

AÑO	FLUJO DE FONDOS	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	FLUJO DE FONDOS ACTUALIZADOS
0	(44.990,00)	-	(44.990,00)
1	2.882,07	0,887743778	2.558,54
2	18.727,11	0,788089016	14.758,63
3	19.002,69	0,699621121	13.294,68
4	16.012,75	0,621084297	9.945,27
5	43.779,40	0,551363721	24.138,38
VAN			19.705,49

Fuente: Estado de Resultados

Elaborado por: Las Autoras

Siendo la suma de los flujos de efectivo descontados de \$64.685,49 superior a la inversión inicial de \$44.990,00; la empresa de limpieza de hogares u oficinas de la ciudad de Cayambe logrará cubrir la inversión inicial y generará una utilidad en torno al movimiento del proyecto en los 5 años de \$19.705,49, manejada a un costo de capital (Kp) del 12.65%, lo cual implica que el proyecto es factible y por lo tanto se acepta.

TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La tasa interna de retorno es aquella que se calcula con la finalidad de saber si al final del periodo existe rentabilidad o no del proyecto en mención. El cálculo de la TIR es mediante la obtención del VAN, que sea uno positivo y otro negativo, los cuales serán comparados, resultado del cual se obtendrá el rendimiento o no del proyecto.

Para el cálculo se utilizó dos tasas arbitrarias calculadas en base del siguiente procedimiento:

a. Tasa superior del 25,00 %

b. Tasa inferior del 24,50 %

El proyecto se considerará viable si la tasa interna de retorno es superior a la Tasa Mínima aceptable de Rendimiento de 12.65 %, puesto que garantiza que el proyecto está en capacidad de generar mayor rentabilidad que una inversión alternativa.

Basados en estas tasas se obtienen los flujos de fondos actualizados determinándose los siguientes resultados:

Tabla Nº 42
Cálculo del TIR

AÑO	FLUJO DE FONDOS	TASA DE DESCUENTO	
		24,50%	25,00%
0	(44.990,00)	(44.990,00)	(44.990,00)
1	2.882,07	2.314,92	2.305,66
2	18.727,11	12.081,81	11.985,35
3	19.002,69	9.847,07	9.729,38
4	16.012,75	6.664,82	6.558,82
5	43.779,40	14.636,02	14.345,64
VAN		554,64	(65,16)

Fuente: Estado de Resultados

Elaborado por: Las Autoras

Con estos datos y aplicando La fórmula con la que se calcula la TIR es:

$$TIR = TM - \frac{(TM - Tm) VAN TM}{VAN TM - VAN Tm}$$

En donde:

TM = Tasa Mayor

Tm = Tasa menor

VAN = Valor actual neto

$$TIR = 25,00\% - \frac{(25,00\% - 24,50\%) * (-65,16)}{(-65,16) - 554,64}$$

$$TIR = 24,95 \%$$

De acuerdo con esta tasa, siendo superior a la Tasa Mínima Aceptable de rendimiento del el proyecto se considera factible, debido a que ésta tasa permite igualar a la sumatoria actualizada de los flujos de efectivo con la inversión inicial y es mayor que la tasa de descuento del 12.65%.

PERIODO DE RECUPERACIÓN

El plazo de recuperación real de la inversión inicial de la empresa de limpieza, se basa en los flujos que genera en cada período de su vida útil.

Tabla Nº 43
Periodo de recuperación de la inversión

AÑO	FLUJO DE FONDOS	FLUJOS ACUMULADOS
0		(44.990,00)
1	2.882,07	2.882,07
2	18.727,11	21.609,18
3	19.002,69	40.611,86
4	16.012,75	4.378,14
5	43.779,40	

Fuente: Estado de Resultados
Elaborado por: las Autoras

El tiempo exacto para lograr recuperar la inversión del proyecto es la siguiente:

✓	<i>Flujos de fondos de los tres primeros años</i>	\$40.611,86
✓	<i>Flujo de fondo quinto año para cubrir inversión</i>	\$ 4.378,14

Dividimos el flujo necesario para cubrir la inversión para el flujo total del cuarto año $4378,14 / 16012,75 = 0.27$; que es la fracción del año necesario en el cuarto período. Por lo tanto el tiempo necesario para recuperar la inversión es igual a la sumatoria de todos los periodos, dando como resultado:

PR = 3,27 años

PR = 3 años, 3 meses.

BENEFICIO COSTO

La evaluación de la razón consiste en sumar todos los flujos originarios de la inversión descontados con la TMAR y luego el total se divide para la los egresos, con lo cual se obtiene, en promedio, el número de unidades monetarias recuperadas por cada unidad de inversión.

Para realizar la relación entre costo beneficio se utilizará la siguiente fórmula:

$$B/C = \frac{\text{INGRESOS TOTALES ACTUALIZADOS}}{\text{EGRESOS TOTALES ACTUALIZADOS}}$$

Para lo cual primeramente se determina los ingresos totales que provienen de las ventas, mientras que los egresos totales son provenientes de los costos y gastos determinados para el proyecto.

Tabla N° 44
Ingresos y egresos totales

AÑO	INGRESOS	EGRESOS
	TOTALES	TOTALES
1	75.000,00	70.088,61
2	118.181,25	96.778,22
3	124.149,40	101.722,94
4	130.418,95	106.389,47
5	137.005,10	111.945,45
TOTAL	584.754,71	486.924,69

Fuente: Estado de Resultados

Elaborado por: las Autoras

A continuación tanto los ingresos como los egresos se actualizan con la tasa mínima aceptable de retorno determinada para el proyecto que es del 12.65 %, dando como resultado los siguientes datos que nos servirán para el cálculo del índice de rentabilidad o también denominado beneficio costo

Tabla N° 45
Flujos de Fondos descontados

AÑO	INGRESOS TOTALES ACTUALIZADOS	EGRESOS TOTALES ACTUALIZADOS
1	66.580,78	62.220,73
2	93.137,35	76.269,85
3	86.857,54	71.167,52
4	81.001,16	66.076,83
5	75.539,64	61.722,66
TOTALES	403.116,48	337.457,59

Fuente: Estado de Resultados

Elaborado por: las Autoras

Con estos datos aplicamos en la fórmula:

$$\text{Beneficio/costo} = \frac{\text{VAN Ingresos}}{\text{VAN Egresos}}$$

$$\text{Beneficio/costo} = \frac{403.116,48}{337.457,59}$$

$$\text{Beneficio / costo} = 1,19$$

Este indicador refleja que el ingreso actualizado es superior en 1,19 veces a los costos actualizados, lo que indica que por cada dólar invertido se generará \$ 0,19 de utilidad.

PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio del presente proyecto, se lo estructuró tomando en cuenta por servicios, aplicando la siguiente fórmula:

$$PE\$ = \frac{\text{CostoFijo}}{1 - \frac{\text{CostoVariable}}{\text{Ventas}}}$$

Para lo cual se determinan como costos fijos todos aquellos rubros que tienen que ser cancelados independientemente de que si existan ventas entre ellos se consideran los sueldos y salarios del personal, las depreciaciones y amortizaciones, publicidad e intereses de la deuda contraída.

Con respecto a los costos variable en cambio son tomados los rubros que están en estrecha relación con la operatividad de la empresa.

Tabla Nº 46
Punto de Equilibrio

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	75.000,00	118.181,25	124.149,40	130.418,95	137.005,10
Ventas	75.000,00	118.181,25	124.149,40	130.418,95	137.005,10
COSTOS FIJOS					
Sueldos y salarios	48.494,98	66.763,87	71.511,22	76.619,51	82.117,66
Depreciación	3.543,06	3.565,41	3.565,41	2.698,50	2.698,50
Amortización	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Publicidad	1.200,00	1.260,60	1.324,26	1.391,14	1.461,39
Interés de la deuda	3.734,13	3.065,18	2.317,33	1.481,29	546,65
Total Costo Fijo	57.072,17	74.755,07	78.818,23	82.290,44	86.924,20
COSTOS VARIABLES					
Servicios Básicos	3.573,00	3.652,78	3.736,54	3.824,48	3.916,80
Materiales e insumos	5.013,00	5.165,50	5.325,65	5.493,84	5.670,47
útiles de oficina	250,00	262,62	275,89	289,82	304,45
Mantenimiento de activos	610,00	640,81	673,17	707,16	742,87
Útiles de limpieza	468,00	491,63	516,46	542,54	569,94
Prendas de protección	606,00	930,74	977,75	1.027,12	1.078,99
Impuestos	2.496,44	10.879,07	11.399,27	12.214,08	12.737,72
Total de Costos Variables	13.016,44	10.213,34	10.527,70	10.857,84	11.204,54
Costo Total	70.088,61	84.968,41	89.345,93	93.148,27	98.128,74
PE (\$)	69.057,23	81.826,60	86.121,19	89.763,57	94.666,18
Porcentaje	92%	69%	69%	69%	69%

Fuente: Estado de Resultados, Estudio Técnico
Elaborado por: Las Autoras

Como se observa en la tabla se determina que el punto de equilibrio en el primera año es cuando se obtengan un 92% de las ventas proyectadas, y a partir del segundo año se sitúa en un 69% debido a que se incrementan los ingresos y los costos y gastos tienen un tendencia estática.

CAPITULO VI

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

PRESENTACIÓN

El objetivo central de este estudio es definir las características necesarias para el normal funcionamiento con respecto a su organización y función, para lo cual se debe definir su respectivo orgánico funcional, funciones y responsabilidades tanto del personal administrativo como del personal operativo, para lo cual se hará uso de las estructuras y estilos de dirección, los mecanismos de control, las políticas de administración del personal y de participación del grupo empresarial en la gestión y los resultados y la posibilidad de contar con todos los elementos

RAZÓN SOCIAL

La empresa de servicios de limpieza tendrá la siguiente razón social:

“R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA.”

MARCO LEGAL

Para la constitución de la empresa existen varias alternativas como Sociedad Anónima, Cooperativa, Compañía Limitada, Civil, etc. Las consideraciones básicas son la finalidad que tiene la empresa, el capital a invertir, el aprovisionamiento de las materias primas, y las características del mercado consumidor.

En el caso de nuestro proyecto se constituirá en Compañía de Responsabilidad Limitada.

Generalidades: La Compañía de Responsabilidad Limitada, es la que se contrae con un mínimo de dos personas, y pudiendo tener como máximo un número de quince. En ésta especie de compañías sus socios responden únicamente por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales, y hacen el comercio bajo su razón social o nombre de la empresa acompañado siempre de una expresión peculiar para que no pueda confundir con otra compañía.

Requisitos: El nombre.- En esta especie de compañías puede consistir en una razón social, una denominación objetiva o de fantasía. Deberá ser aprobado por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías, o por la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Guayaquil, o por el funcionario que para el efecto fuere designado en las intendencias de compañías.

Solicitud de aprobación.- La presentación al Superintendente de Compañías, se la hará con tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, adjuntando la solicitud correspondiente, la misma que tiene que ser elaborada por un abogado, pidiendo la aprobación del contrato constitutivo.

Números mínimo y máximo de socios.- La compañía se constituirá con dos socios, como mínimo y con un máximo de quince, y si durante su existencia jurídica llegare a exceder este número deberá transformarse en otra clase de compañía o deberá disolverse. Cabe señalar que ésta especie de compañías no puede subsistir con un solo socio.

Capital mínimo.- El capital mínimo con que ha de constituirse la compañía de Responsabilidad Limitada, es de cuatrocientos dólares. El capital deberá suscribirse íntegramente y pagarse al menos en el 50% del valor nominal de cada participación y su saldo deberá cancelarse en un plazo no mayor a

doce meses. Las aportaciones pueden consistir en numerario (dinero) o en especies (bienes) muebles o inmuebles e intangibles, o incluso, en dinero y especies a la vez. En cualquier caso las especies deben corresponder a la actividad o actividades que integren el objeto de la compañía. El socio que ingrese con bienes, se hará constar en la escritura de constitución, el bien, su valor, la transferencia de dominio a favor de la compañía, y dichos bienes serán avaluados por los socios o por los peritos.

NOTA: Cuando el objeto social de una compañía comprenda más de una finalidad, le corresponderá a la Superintendencia de Compañías establecer su afiliación de acuerdo a la primera actividad empresarial que aparezca en el mismo.

REQUISITOS DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

Dentro de los pasos a seguir en el marco legal para la formación de la compañía, aparte del acta de constitución, están los siguientes:

- El registro mercantil en de la Superintendencia de Compañías.
- Registro Único de Contribuyentes el cual es el punto de partida para el proceso de la administración tributaria. El RUC constituye el número de la identificación de todas las personas naturales y sociedad que sean sujetos de obligaciones tributarias. A través del certificado del RUC (documento de inscripción), el contribuyente está en capacidad de conocer adecuadamente cuáles son sus obligaciones tributarias, de forma que le facilite un cabal cumplimiento de las mismas.

TRÁMITES DE CREACIÓN DE LA EMPRESA

Se debe cumplir con lo siguiente:

a. Aprobación de la denominación de la compañía.

- Primero. Se realiza una solicitud a la Superintendencia de Compañías, en la que conste el nombre / nombres que se han pensado para la compañía y el tipo de compañía que se quiere constituir.
- Segundo. La aprobación del nombre se sujeta al Reglamento para la Aprobación de Nombres emitidos por la Superintendencia.
- Tercero. Este trámite dura aproximadamente 48 horas.

b. Minuta suscrita por un abogado, que contiene los estatutos de la compañía.

Una vez redactada la minuta se seguirá los siguientes pasos:

- Aprobación de los estatutos por parte del departamento de Compañías Limitadas de la Superintendencia de Compañías.
- Depósito en la cuenta de integración de capital, abierta en cualquier banco del país de por lo menos el 50% del capital social.
- Los estatutos se llevan a escritura pública ante un Notario, con las firmas de los socios fundadores. Se presentan documentos de identidad originales.
- Se remiten mínimo 3 copias certificadas de la misma a la Superintendencia de Compañías, y una solicitud de aprobación debidamente suscrita por el abogado.

- El trámite es enviado al Departamento Jurídico de la Superintendencia de Compañías, el cual analiza, revisa y redacta un informe, para que se proceda a aprobar la Constitución mediante Resolución.
- Superintendencia de Compañías emite un extracto de resolución aprobatoria de la compañía.
- Publicación del extracto de la escritura, por una sola vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía.
- Con la copia de la publicación, se solicita a la Superintendencia de Compañías, la Resolución de aprobación y las copias de la Escritura de Constitución.
- Obtención de la Patente Municipal.
- Afiliación a la Cámara de Comercio, según el objeto social.
- Inscripción de la escritura de constitución en el Registro Mercantil.
- Obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Elección del Presidente y Gerente de la compañía.
- El tiempo para la obtención de la constitución de una Compañía Limitada es de 60 días aproximadamente.

OBTENCIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (RUC)

La inscripción debe efectuarse dentro de los treinta días hábiles siguientes al inicio de sus actividades, para el caso de las sociedades la fecha de inicio de actividades está definida por el acto que genera su existencia jurídica

Sociedades

- Formulario 01A y 01B
- Escrituras de constitución Nombramiento del Representante legal o agente de retención

- Presentar el original y entregar una copia de la cédula del Representante Legal o Agente de Retención
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del Representante Legal o Agente de Retención
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo

Procedimiento:

El contribuyente se acerca a cualquier ventanilla de atención al contribuyente del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional portando los requisitos antes mencionados e inscribe el Registro Único de Contribuyentes (RUC)

PATENTE MUNICIPAL

Para personas naturales obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas:

- Formulario de declaración de patente municipal debidamente lleno y suscrito por el representante legal.
- Copia de cédula y certificado de votación de las últimas elecciones del representante legal.
- Copia de la escritura protocolizada de constitución de la persona jurídica (en el caso de las empresas nuevas).
- Copia del nombramiento del representante legal.
- Certificado de no adeudar al GAD de Cayambe
- Carta del impuesto predial del año anterior

REGISTRO PATRONAL EN EL IESS

Ingresar a la dirección electrónica www.iess.gob.ec , luego en la opción servicios en línea seguir los siguientes pasos:

- Click en la opción de empleadores
- Registro patronal
- Escoger al sector que se pertenece
- Digitar el número del RUC
- Seleccionar el tipo de empleador
- Aceptar
- Imprimir solicitud de clave

En el IESS entregar los siguientes documentos:

- Solicitud impresa y firmada de la solicitud de clave
- Copia del RUC
- Copia de cédulas de identidad y papeleta de votación del representante legal.
- Copia de una carta de servicio básico

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Misión de la empresa

La misión de la empresa estará encaminada en la satisfacción de los clientes y en la calidad del servicio, por lo tanto la misión queda estructurada de la siguiente manera:

“Prestar servicios de limpieza de hogares y oficinas con altos niveles de eficiencia, calidad y rentabilidad, con un recurso humano calificado con sólidos valores morales, éticos y de pertenencia, buscando la satisfacción de todos los grupos de interés.”

Visión de la empresa

Con respecto a la visión de la empresa está se enmarca lo que queremos llegar a ser en un futuro mediático:

“En el año 2017, la empresa R&E servicios de limpieza estará posesionada en el mercado local con proyección al mercado provincial, con servicios de calidad y seguridad de acuerdo a la exigencias del nuestros clientes y organizaciones”

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

La Empresa de Servicios de limpieza para lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos contará con políticas institucionales que constituyen los lineamientos que guiaran la gestión de la empresa, las cuales se deberán cumplir a cabalidad, logrando así posicionarnos en el mercado de manera inmediata.

- Los servicios ofertados en la Empresa siempre serán realizados con las más estrictas normas de calidad.
- El personal que trabaje dentro de la Empresa debe tener valores morales intachables e inquebrantables.
- En todos los trabajos que se realice existe una garantía, el tiempo de ésta depende del servicio requerido.
- Los trabajos deben ser ejecutados de manera rápida y oportuna.
- Actuar con responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.
- Mejoramiento continuo en la eficiencia y calidad del servicio.

PRINCIPIOS DE LA EMPRESA

- a) **Mejoramiento continuo.** La empresa aplicará todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.
- b) **Oportunidad.** Cumplir a tiempo y con calidad las funciones en las labores a ellos encomendados.
- c) **Colaboración.** Los trabajadores deben realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que enfrente la empresa.
- d) **Eficacia.** Ser eficaz implica hacer las cosas bien hechas desde el principio. De forma planificada y organizada.
- e) **Austeridad.** Los trabajadores, deben obrar con sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- f) **Eficiencia.** La mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que nuestros servicios sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.

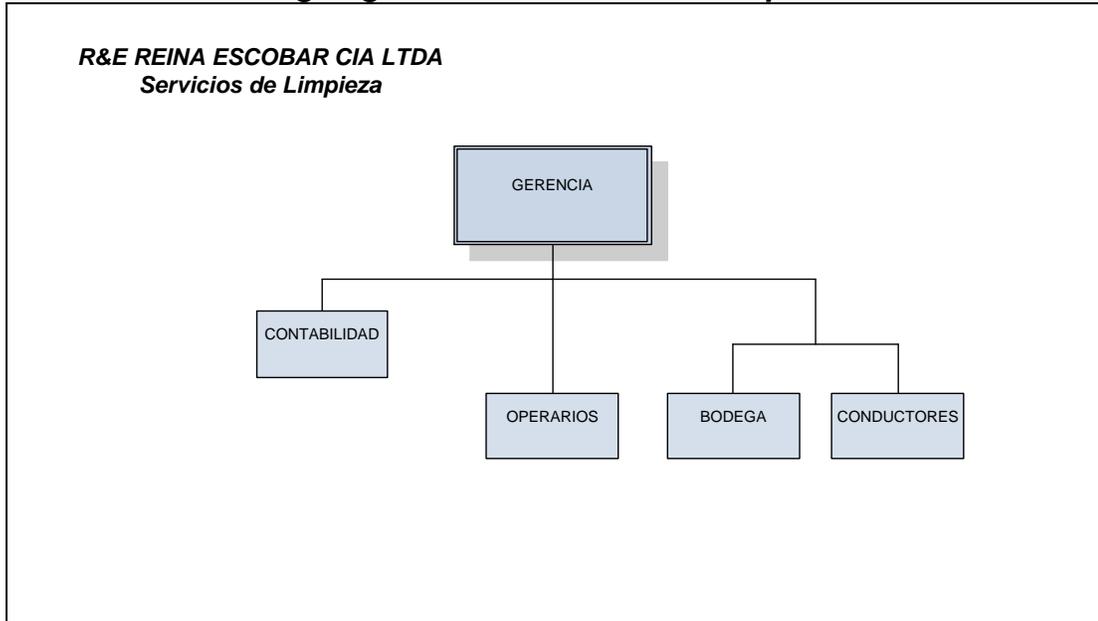
VALORES DE LA EMPRESA

- a) **Compromiso.** Hacer bien las cosas, aprovechando las oportunidades, eliminando las debilidades, potencializando las fortalezas, enfrentando las amenazas, institucionalizando los procesos, capacitando, fundamentando y buscando la participación de todos para lograr el desarrollo de las competencias genéricas y específicas.
- b) **Responsabilidad.** Cumplir con eficiencia y eficacia nuestro rol personal e institucional.
- c) **Excelencia.** Buscamos satisfacer con los más altos estándares de efectividad y calidad a todos los usuarios internos y externos, el éxito se medirá en función de los resultados que se alcance.
- d) **Liderazgo.** Capacidad de respuesta oportuna a necesidades y requerimiento de los usuarios, con compromiso social, idoneidad, sensibilidad, honestidad, innovación y tecnología, propendiendo el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales.
- e) **Ética.** La empresa, se orienta al desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad ejerciendo una conducta adecuada, objetiva y razonable.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

En el siguiente organigrama se aprecia un ordenamiento de funciones que facilitará el logro de objetivos, aumentando su eficiencia. Para este proyecto se ha escogido el Sistema de Organización Lineal, basada en la delegación de funciones, tareas y autoridad. Para lo cual se establece el siguiente organigrama funcional

Cuadro N° 22
Organigrama estructural de la empresa



Fuente: Estudio Técnico del Proyecto
Elaborado por: Las Autoras

En virtud de que el emprendimiento es limitado en cuanto a recursos económicos se ha dispuesto que algunas actividades sean realizadas por una misma persona. A continuación se detalla las actividades de cada uno de los colaboradores.

ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA

a. Gerente

Es la unidad administrativa de la empresa; delegará su autoridad, más no su responsabilidad. De sus decisiones depende el curso normal del proyecto, deberá diseñar previsiones futuras que ayuden al crecimiento de la misma que está bajo su dependencia

Cuadro Nº 23
Funciones del Gerente de la empresa

PUESTO	COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
GERENTE	<p>ESTRUCTURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ética profesional</i> • <i>Honestidad</i> • <i>Responsabilidad</i> • <i>Autocontrol</i> • <i>Compromiso con la organización</i> <p>LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pensamiento analítico y conceptual.</i> • <i>Capacidad para liderar.</i> • <i>Habilidades para negociar.</i> • <i>Capacidad para tomar decisiones.</i> • <i>Trabajar en equipo.</i> • <i>Dirección de personas.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Líder.</i> • <i>Trabajo bajo presión.</i> • <i>Buen manejo de relaciones humanas.</i> • <i>Disponibilidad de tiempo.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Representar a la empresa en asuntos relacionados al giro del negocio</i> • <i>Coordinar el tipo de servicios que la empresa ofrecerá a los clientes.</i> • <i>Seleccionar, capacitar y controlar al personal.</i> • <i>Supervisar al personal para mantener niveles óptimos de eficiencia</i> • <i>Aprobar la emisión de cheques y salida de dinero</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Instrucción Formal: Estudios en Administración de empresas o afines.</i> • <i>Edad: De preferencia de 25 años en adelante.</i> • <i>Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares.</i>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Las Autoras

b. Contador (a)

La persona designada para la función de contadora, deberá demostrar honradez y buen manejo de paquetes contables, así como un manejo adecuado de labores secretariales en vista que desempeñara también esta

función, además será la encargada de la publicidad de la empresa, así como el control y la coordinación de actividades administrativas y mensajería.

Cuadro N° 24
Funciones del contador (a)

PUESTO	COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
CONTADOR(A) (CPA)	<p>ESTRUCTURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ética profesional</i> • <i>Confidencialidad</i> • <i>Organización</i> <p>LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Trabajo en equipo</i> • <i>Destreza matemática</i> • <i>Monitoreo y control</i> • <i>Pensamiento analítico y conceptual</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manejo de contabilidad</i> • <i>Conocimiento de leyes tributarias</i> • <i>Buenas relaciones humanas</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Llevar los registros contables</i> • <i>Elaborar el cronograma de pagos</i> • <i>Clasificar, guardar y resumir información contable/financiera</i> • <i>Realizar declaraciones al SRI, IESS.</i> • <i>Elaborar estados financieros</i> • <i>Coordinar trabajo de recaudación.</i> 	<p><i>Instrucción Formal: Contabilidad Superior y Auditoria</i></p> <p><i>Edad: Entre 24 y 28 años.</i></p> <p><i>Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares.</i></p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Las Autoras

c. Bodeguero

La misión del puesto de bodeguero estará encaminada a la actividad inherente a su cargo como es la custodia, manejo y control de los insumos y

equipos de la empresa, además de actividades de logística que requiera la empresa

Cuadro Nº 25
Funciones del bodeguero

PUESTO	COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
BODEGUERO (A)	<p>ESTRUCTURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ética profesional</i> • <i>Confidencialidad</i> • <i>Organización</i> <p>LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Trabajo en equipo</i> • <i>Destreza matemática</i> • <i>Monitoreo y control</i> • <i>Pensamiento analítico y conceptual</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manejo de Inventarios</i> • <i>Conocimiento o en adquisiciones.</i> • <i>Buenas relaciones humanas</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordina procedimientos de adquisiciones de insumos y materiales</i> • <i>Recibe, organiza y almacena los insumos y materiales</i> • <i>Realiza informes estadísticos del inventario</i> • <i>Presenta informes de cumplimiento de objetivos y metas de la empresa.</i> 	<p><i>Instrucción Formal: Bachiller, técnico o tecnólogo en Contabilidad</i></p> <p><i>Edad: Entre 24 y 28 años.</i></p> <p><i>Experiencia: Mínimo 2 años en cargos similares.</i></p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Las Autoras

d. Chofer

La persona designada como chofer será la encargada del transporte y coordinación de los equipos o cuadrillas de trabajo, así como el manejo de las encomiendas y envíos de correspondencia, pago de servicios básicos y otras asignadas por el gerente u coordinador administrativo.

Cuadro Nº 26
Funciones del chofer

PUESTO	COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
CHOFER	<p>ESTRUCTURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ética profesional</i> • <i>Confidencialidad</i> • <i>Organización</i> <p>LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Trabajo en equipo</i> • <i>Pensamiento analítico y conceptual</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Chofer profesional</i> • <i>Conocimiento de leyes de tránsito</i> • <i>Buenas relaciones humanas</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manejo del vehículo de la empresa</i> • <i>Mantenimiento preventivo del vehículo</i> • <i>Apoyo logístico en labores administrativas asignadas por gerencia</i> 	<p><i>Instrucción Formal: Bachiller,</i></p> <p><i>Edad: Entre 24 y 28 años.</i></p> <p><i>Experiencia: Mínimo 1 año en cargos similares.</i></p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Las Autoras

e. Operarios de limpieza

Los operarios de limpieza serán quienes se encarguen de realizar los servicios contratados a la empresa, estarán directamente ligadas con la coordinación de operaciones, además de estas funciones deberán realizar el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos utilizados en los servicios de limpieza; además cuando las circunstancias lo ameriten también realizarán labores administrativas o asignaciones emitidas por gerencia, coordinación de operaciones, coordinación financiera y coordinación de transporte y logística.

Cuadro Nº 27
Funciones de los operarios de limpieza

PUESTO	COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
OPERARIOS DE LIMPIEZA	<p>ESTRUCTURALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ética profesional</i> • <i>Confidencialidad</i> • <i>Organización</i> <p>LABORALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Trabajo en equipo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conocimiento en insumos de limpieza</i> • <i>Conocimiento en tareas de limpieza de hogares y oficinas</i> • <i>Manejo de equipos y maquinarias para uso de limpieza de hogares y oficinas</i> • <i>Buenas relaciones humanas</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Realizar el servicio de limpieza que contraten los clientes</i> • <i>Mantenimiento preventivo a la maquinaria y herramientas de dotación</i> • <i>Custodiar los insumos entregados a su cargo</i> • <i>Ocasionalmente tareas administrativas</i> 	<p><i>Instrucción Formal: Mínimo primaria</i></p> <p><i>Edad: Entre 18 y 45 años.</i></p> <p><i>Experiencia: No indispensable</i></p>

Elaborado por: Las Autoras.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA

“R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA.”

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo en vigencia, y para los efectos legales determinados en el artículo 42 numeral 12 y en el artículo 44 literal a) del mismo Cuerpo de Leyes, y, en general, para el mejor desenvolvimiento de las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores, *R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.* Expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO I

PRECEPTOS FUNDAMENTALES

Art. 1. La Señoras Andrea Luceli Reina Escobar y Viviana Adelaida Reina Escobar, son propietarias de la empresa: “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*”, ubicada en la calle Quiroga y paseo peatonal Miraflores del barrio La Patarata, Parroquia Urbana de Cayambe provincia de Pichincha.

Art. 2.- En el presente Reglamento Interno de Trabajo regirá a todo el personal que labore bajo la relación de dependencia en la empresa “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*” prestando sus servicios por una remuneración, sea este trabajador u obrero.

Art. 3.- REPRESENTACION DE LA EMPLEADORA.- La representación legal de la empresa la tienen las señoras: Andrea Luceli Reina Escobar y Viviana Adelaida Reina Escobar

Art. 4.- Todos los trabajadores u obreros, recibirán órdenes de los Propietarios, Gerente, y/o directamente de los responsables de cada sección correspondientes, según las jerarquías y facultades que se establezcan en el organigrama oficial de la empresa, o según lo indicado en el contrato.

CAPITULO II

ADMISION DE LOS TRABAJADORES

Art. 5.- **ADMISION DE TRABAJADORES.**- La contratación de trabajadores, en todo caso, es potestad exclusiva del Gerente, y por lo tanto, ningún funcionario o empleado que tenga personal a su cargo admitirá ni permitirá admisión de trabajador alguno, sin la previa suscripción del contrato respectivo por parte del Gerente de la empresa, luego de cumplirse con los

requisitos exigidos por la Administración. La inobservancia de lo anterior será considerada como falta grave.

Art. 6.- Toda persona que aspire a ser trabajador de la empresa “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*” deberá proporcionar en forma precisa y fidedigna todos los datos que se piden en los formularios que al efecto proporcionará la administración, y deberá cumplir los requisitos y entregar los documentos que se le solicitare. Toda falsedad o falsificación de documentos automáticamente declarará nulidad del contrato de trabajo de por vida sin derechos a indemnizaciones.

Art. 7.- El trabajador, en el momento de su admisión, acepta que la empresa deduzca de su remuneración los descuentos correspondientes al aporte personal para el Seguro Social, impuesto a la renta, multas que se le impusieren de conformidad con lo establecido en este Reglamento y que no supere el 10% de sueldo o salario mensual del trabajador, y demás cargas determinadas por las leyes. En todo caso la ignorancia no será excusa del cumplimiento de tales deducciones.

Art. 8.- **CLASIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DE LOS TRABAJADORES.**- La empresa: “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*”, por la característica de su actividad, tiene dividido el trabajo en las siguientes funciones: GERENTE, CONTADOR, BODEGUERO, CHOFER Y OPERARIOS. Dichos puestos pueden ser modificados o incrementados, a criterio de los Propietarios o de la gerencia.

Art. 9.- En todos los casos en que un trabajador ingrese por primera vez a prestar sus servicios para la empresa suscribirá un contrato con cláusula de prueba que no excederá de noventa días.

Art. 10.- Aquellas personas que aspiren a prestar sus servicios para la empresa y que, a criterio de la administración no tuvieren los conocimientos y

experiencia necesarios para desempeñar determinadas funciones, suscribirán con la empresa un contrato de aprendizaje, cuya duración se fijará en cada caso, dependiendo de las labores que aspira aprender y del resultado del aprendizaje. Si en el aprendizaje lograrse desempeñar cabalmente tales funciones, la empresa le extenderá un certificado que así lo acredite, y en ese caso suscribirá un contrato a plazo fijo de un año.

Art. 11.- Los trabajadores pueden trabajar indistintamente en cualquiera de los puestos de la empresa que le asignen sus superiores, siempre que la nueva función no implique un descenso de su jerarquía anterior y no mengüe su remuneración y/o categoría.

CAPITULO III DE LAS REMUNERACIONES

Art. 12.- Los sueldos y salarios se fijan de acuerdo a lo indicado por las Tablas Sectoriales conforme a la actividad desempeñada. En dichas remuneraciones se incluirá el valor que corresponda por el trabajo en días de descanso forzoso en que por necesidad del centro hayan laborado.

Art. 13.- Los sueldos y salarios se pagarán en forma directa a los trabajadores o a las personas que estuvieron autorizados, por escrito, por el trabajador para efectuar el cobro. Podrá también pagarse la remuneración a través de transferencia bancaria, cuyo comprobante o reporte será prueba suficiente del pago.

CAPITULO IV DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO, VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS.

TITULO 1 DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

Art. 14.- **DE LA JORNADA DE TRABAJO.** Por la naturaleza de la necesidades, y por las modalidades y actividad de trabajo propia de la empresa, “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*”, y considerando que la mayor parte de sus actividades laborales son en forma ininterrumpida, tomará como jornadas de trabajo obligatorio todos los días de la semana, a cuyo efecto establecerá de común acuerdo con los trabajadores el tiempo de descanso forzoso que considerará 48 horas consecutivas, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo, y buscando una reingeniería que permita descansos los fines de semanas en turnos rotativos establecidos.

Art. 15.- La asistencia y puntualidad de los trabajadores será controlada por un sistema de registro de personal ubicado en el área de ingreso del personal. Será considerada como falta grave realizar un registro de marcación diferente al propio o producir cualquier alteración al registro de un compañero o a su propio registro de marcación. Será considerada una falta leve el descuido u omisión de registrar su propia marcación. El hecho de registrar la marcación en tiempo superior al establecido en su horario no implica una determinación de tiempo excedente de trabajo, pues éste será controlado, autorizado y liquidado de acuerdo con los informes que para el efecto elaboren los respectivos responsables de área. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de salida de su departamento de labores.

Art. 16.- “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*” establecerá los turnos o jornadas de trabajo en sus diferentes áreas, de acuerdo con las necesidades o circunstancias. Dichos horarios y turnos deberán ser observados forzosamente, en las publicaciones en cartelera realizadas por departamento, y sólo la Gerencia podrá autorizar las excepciones que en determinados casos pudieran permitirse. El horario y turno de trabajo deberá ser aprobado por el Director Regional del Trabajo y cumplir con los principios fundamentales plasmados en el Código del Trabajo.

Art. 17.- En consideración a las normas legales establecidas en el Código del Trabajo y este reglamento, y de acuerdo a las necesidades específicas de los servicios, los empleadores y trabajadores quedan obligados a cumplir estrictamente los turnos establecidos. El trabajador entrante debe iniciar su jornada diaria de labores a la hora señalada en el horario respectivo.

LAS HORAS SUPLEMENTARIAS Y/O EXTRAORDINARIAS

Art. 18.- “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*” podrá solicitar a sus trabajadores, de acuerdo con la ley, la realización de labores en horas suplementarias y/o extraordinarias. Los trabajadores no podrán laborar horas excedentes, sin autorización expresa de la Gerencia. Por tanto, no habrá derecho a cobrar o a liquidar trabajos por horas suplementarias o extraordinarias que no hayan sido autorizadas.

Art. 19.- Todas los feriados se consideran por ley, horas extraordinarias y se pagarán como tales, y no hay razón para compensarlas con otros días salvo disposición legal (No se consideran horas suplementarias o extraordinarias las que tuvieren que laborar los empleados para compensar feriados o por disposición de autoridad competente).

TITULO II

VACACIONES

Art. 20.- La empresa formulará anualmente las vacaciones del personal de empleados, en sus cuadros respectivos, y se hará conocer con un mes de anticipación el período en que se concederán las vacaciones.

Art. 21.- El trabajador que desee acumular sus vacaciones, dirigirá una comunicación a gerencia. El trabajador podrá de común acuerdo con el Empleador no hacer uso de sus vacaciones hasta dos años consecutivos, de conformidad con el Código del Trabajo.

Art. 22.- Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para la que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador deberá coordinar sus trabajos a fin de que no se prive de las vacaciones anuales de dichos técnicos o personal de confianza. (Podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente. Lo cual será notificado al trabajador.)

TITULO III

DE LOS PERMISOS Y LICENCIAS

Art. 23.- No se concederá permisos, a menos que sean debidamente justificados y por las causas establecidas en el Art. 42 numeral 9 del Código del Trabajo. Salvo los casos de calamidades domésticas o fuerza mayor, todo permiso deberá ser solicitado con anterioridad y por escrito, indicando la hora, el motivo y el tiempo de duración del mismo. En todo caso el Centro se reserva el derecho de conceder o no el permiso, lo cual será comunicado al trabajador a través de gerencia o el encargado de comunicarlo.

Los permisos se concederán, en los siguientes términos:

- a. Siempre con (Con o sin) derecho a la parte proporcional de la remuneración.
- b. Con la obligación de reponer el tiempo concedido; o
- c. Como anticipo a las vacaciones futuras.

Estas alternativas deberán constar por escrito al momento de concederse el permiso. El empleado que no obtuviese la autorización para hacer uso del permiso y se ausente de sus labores será considerado en situación de falta injustificada al trabajo, en los términos de ley.

Art. 24.- En caso que el trabajador no pudiese concurrir al Trabajo avisará a la Gerencia de inmediato y por cualquier medio acerca de su imposibilidad de

asistir a laborar, indicando las razones que tuviere para ello, si no se justificase la falta se presumirá que no existen justificaciones.

Para efectos del presente reglamento, serán aceptados como certificados médicos únicamente los expedidos por los facultativos del IESS.

El trabajador que se enferme durante las horas laborales, dará aviso al Gerente o a su responsable, quien a su vez tomará las medidas procedentes. En caso de ser necesario éste podrá autorizar la salida del trabajador.

Art. 25.- Si el trabajador pide permiso para atender compromisos particulares, no establecidos en este Reglamento ni en la Ley, estará a juicio de los empleadores autorizarle o no. En el caso de que sea autorizado, el trabajador recuperará o se le descontará su remuneración por el tiempo que dure su ausencia, según se haya autorizado. Estos permisos no podrán exceder de una jornada de trabajo. Si el trabajador no es autorizado y, de todas maneras falta, esta falta se considerará como injustificada.

Art. 26.- “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*” podrá conceder a los trabajadores hasta 3 días de licencia en caso de calamidad doméstica, entendiéndose como tal, el fallecimiento de parientes del trabajador, dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad o su cónyuge, lo señalado en el numeral 30 del Art. 42 del Código del Trabajo.

CAPITULO V

DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 27.- **OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.** Es obligatorio para todos los trabajadores incluidos los administradores, gerentes y personal operativo el acatamiento y cumplimiento de todas las instrucciones, órdenes, mandamientos o prohibiciones que impartieren los Propietarios que no

contradigan la Ley del Código del Trabajo. Y en orden jerárquico las órdenes suministradas por las autoridades que laboren en la empresa.

Art. 28.- El Gerente es responsables de la conservación del orden, disciplina, ética, moralidad y cumplimiento en las labores de los trabajadores a su cargo. En casos de faltas leves amonestarán al culpable, pero cuando se trate de falta grave o de reincidencia, deberán comunicarlo a los propietarios, para que se impongan las sanciones a que hubiere lugar.

Art. 29.- Además de lo indicado en otras disposiciones de este Reglamento y del Código del Trabajo, son obligaciones de todos los trabajadores de: “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*”, las siguientes:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos, y cumplir las disposiciones del presente Reglamento;
- b) Asistir cumplidamente a su trabajo y respetar el horario con puntualidad.
- c) Observar buena conducta dentro lugar de trabajo y en sus lugares cercanos, debiendo respetar a sus superiores y cultivar la más completa armonía y consideración con los demás trabajadores, dentro y fuera de las horas de trabajo.
- d) Mantener en buen estado de higiene, uso y conservación de todos los bienes de la empresa, especialmente los implementos de trabajo, maquinarias, equipo y herramientas, materias prima, etc. y devolver a quien corresponda los materiales no usados.
- e) Brindar a los clientes o a las personas que por cualquier razón concurran la empresa, esmerada atención y cortesía, demostrándoles respeto y consideración. Se considerará como falta grave cualquier infracción a la obligación establecida en este literal.

- f) Vestir en todo momento, mientras se esté prestando servicios, el uniforme que entregue la empresa, manteniéndolo siempre en perfecto estado de limpieza y presentación;
- g) Demostrar un alto grado de aseo e higiene personal, debiendo por tanto mantener las uñas limpias, el cabello peinado y de un corte prudente, y tomar las medidas que además se requieran para tal efecto. La falta de cumplimiento a la obligación establecida en este literal será considerada como grave.
- h) Dar aviso al Gerente con anticipación cuando supiere que no va a poder concurrir al trabajo, para que en esa forma pueda ser reemplazado transitoriamente y así evitar mayores perjuicios.
- i) Evitar todo cuanto pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de los clientes de la empresa, y, en general, la seguridad de otras personas, así como la de los establecimientos, vehículos, equipos o instrumentos, materias primas y lugares de trabajo;
- j) Comunicar a sus superiores los peligros de daños materiales que pudieran amenazar la integridad personal de funcionarios, trabajadores, clientes o cualquier persona.
- k) Trabajar en casos de peligro o siniestro inminente por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima, y aún en los días de descanso forzoso, cuando peligren los intereses de la empresa, en tales casos tendrán derecho a los recargos sobre la remuneración, de acuerdo con la Ley;
- l) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos o comerciales, acerca de los cuales tengan conocimiento en razón de su trabajo. La violación a ésta obligación será considerada como falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades legales a que hubiere lugar.

- m) Sujetarse a las medidas de higiene y prevención de accidentes que determine el Reglamento de Seguridad Laboral del IESS, la empresa o las Autoridades;
- n) Suministrar a sus jefes o superiores, en la forma y tiempo requerido informes completos de todo lo que le soliciten en relación con su trabajo.
- o) Cumplir estrictamente con los procesos y procedimientos determinados por la empresa para las labores, tales como atención a clientes, servicio en el local, despacho, mantenimiento, elaboración, facturación, cobro y cualquier otro propio de las actividades de la empleadora. Se entenderá que la inobservancia a ésta obligación será considerada como falta grave.

Art. 30.- **PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES, GERENTES Y RESPONSABLES.** A más de las prohibiciones establecidas para el trabajador en el Código del Trabajo y en otras disposiciones legales o en este Reglamento, está prohibido al trabajador:

- a) Ocuparse en horas de trabajo de asuntos extraños a su labor, considerándose en este caso la prohibición expresa de atender asuntos personales de los Gerentes, Administradores o Personal Ejecutivo, esto constituye falta leve;
- b) Incurrir en malos tratamientos, de palabra o de obra, o en amenazas de cualquier género para con sus superiores, o clientes de la empresa, compañeros, o para con sus familiares, así como para cualquier persona que estuviere en las dependencias como cliente o no. Caso igual para el Gerente y personal administrativo quienes deben dar el ejemplo. Esto constituye falta grave;
- c) Paralizar o suspender sus labores, individual o colectivamente, sin motivo legal, o disminuir el ritmo de ejecución de trabajo. Esto constituye falta grave;

- d) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, o con manifestaciones de haber ingerido licor, o bajo el efecto o acción de estimulantes, estupefacientes, o drogas de cualquier género. Esto constituye falta grave;
- e) Vender o ingerir drogas dentro de la empresa. Esto constituye falta grave;
- f) Formar grupos interrumpiendo su trabajo o interrumpiendo el de los demás trabajadores sin ninguna justificación legal. Esto constituye falta leve;
- g) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de sus superiores o la de otras personas, así como la de los establecimientos de trabajo, utensilios, o en general, los bienes de la empresa o bienes que se encuentren en el mismo y que sean de propiedad de terceros. Esto constituye falta grave;
- h) Los Trabajadores que en razón de sus funciones receiptaren dinero, deberán verificar la legitimidad de éste, y no podrán recibir en pago cheques ni documentos de ninguna clase sin previa autorización de Gerencia, o de contabilidad. El incumplimiento a esta prohibición constituye falta grave;
- i) Hacer escándalos o cometer cualquier acto reñido con la moral o las buenas costumbres de la empresa. Esto será falta grave;
- j) Portar armas de cualquier naturaleza. Esto será falta grave;
- k) Hacer colectas, rifas o juegos de cualquier clase en el lugar de trabajo, salvo con el permiso de sus superiores, esto constituye falta leve;
- l) Incitar, fomentar o participar en manifestaciones hostiles de cualquier clase, individuales o colectivas, contra la empresa, sus personeros, sus clientes o visitantes, o contra los compañeros de trabajo. Esto será falta grave;
- m) Ocupar los bienes de la empresa en obras, trabajos o servicios extraños a los intereses de aquella. Esto será falta grave;

- n) Disponer arbitrariamente o causar daño a uno o más bienes de la empresa. Esto será falta grave.
- o) Ingresar en los sectores o dependencias de la empresa que no correspondan a su trabajo específico. Esto constituye falta leve;
- p) Hacer propaganda política, religiosa, o realizar actividades contra autoridad o contra el orden público, esto constituye falta leve;
- q) Tomar o usar cualquier objeto o prenda de los clientes de la empresa, o proponer a éstos negociaciones de cualquier tipo, o inquirir o averiguar sobre su vida y condiciones, o exigirles propinas. Esto será falta grave;
- r) Atender o aceptar visitas dentro y fuera de la empresa en sus horas de trabajo sin autorización, así como recibir y hacer llamadas telefónicas personales sin autorización. Esto constituye falta leve;
- s) Omitir, alterar los precios de las planillas, facturas o cuentas formuladas por la empresa, o solicitar de los clientes mayores sumas que las establecidas en tales documentos, o no entregar los documentos autorizados por el SRI, nota de venta o la factura correspondiente a los clientes. Esto constituye falta grave.
- t) Poner avisos de cualquier índole en las paredes interiores o exteriores de la empresa, o en sus proximidades sin autorización. Esto constituye falta leve;
- u) Fumar o dedicarse a la lectura en horas de trabajo. Si esto se hiciere en áreas de atención al público, será falta grave.
- v) Participar o promover juegos de azar dentro del establecimiento de la empresa, esto constituye falta leve;
- w) Encargar a otro trabajador sus obligaciones laborales sin el consentimiento previo y expreso Gerencia. Esto será falta grave;
- x) Dormirse dentro de las horas de trabajo. Esto constituye falta leve;
- y) Alterar o falsificar documentos, información o datos, o ejercer cualquier acto doloso. Esto será falta grave;

z) Sustraer, hurtar, ocultar o apropiarse de dinero de la empresa. Esto será falta grave;

aa) En general, realizar acto de acción u omisión que directa o indirectamente influya desfavorablemente en la buena ejecución de sus propias labores y en la de sus compañeros; o que demuestre falta de disciplina o de respeto para con sus superiores o clientes de la empresa, o que vaya en desmedro del prestigio y buena presentación del mismo. Esto será falta grave;

Art. 31.- Comenzadas las labores de cada día, los trabajadores no podrán retirarse de su trabajo antes de terminar la jornada, de acuerdo a los respectivos horarios, excepto en caso de enfermedad que lo amerite, accidente u otra causa suficiente, a criterio de Gerencia, quien dará la autorización cuando lo considere necesario.

Art. 32.- Todos los trabajadores serán personalmente responsables por las máquinas, equipos, utensilios, herramientas, materiales, implementos de trabajo, uniformes, productos elaborados o alimenticios, que se les confiaren; y en caso de pérdida, daño o destrucción por su culpa, negligencia o descuido, o por desobediencia a este Reglamento o a las instrucciones que se les imparta, deberán indemnizar a la empresa por su valor de reposición, y demás perjuicios, salvo el caso de deterioro por el tiempo de uso y la calidad del mismo.

Art. 33.- Toda persona que labore para la empresa, está obligada a obrar con el cuidado y prudencia necesarios para evitar que ocurra un accidente, debiendo tomar las medidas de seguridad impartidas por los superiores o por criterio propio.

Art. 34.- Queda especialmente prohibido operar o tratar de reparar máquinas, equipos o implementos de cualquier naturaleza, a personas no autorizadas expresamente por la Gerencia para el efecto. Todo esto guarda relación con

lo establecido del Reglamento de Seguridad de la empresa “R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA.”

Art. 35.- El trabajador que se percate de algún defecto o falla en algún artefacto, equipo o vehículo, deberá dar aviso inmediato a su superior, y éste tomará las medidas que el caso requiera, bajo su responsabilidad.

Art. 36.- Igualmente queda prohibido abandonar, equipos o artefactos en funcionamiento mientras estos requieran de vigilancia por parte del encargado de los mismos.

Art. 37.- Todo el que tenga bajo su cuidado cualquier tipo de equipo o máquina, deberá preocuparse de que reciba el cuidado técnico y mantenimiento necesario para su buen funcionamiento.

Art. 38.- Cuando una persona sufriera un accidente dentro de la empresa, sea trabajador o visitante, el o los trabajadores que se percaten del mismo y que estuvieren próximos, tienen la obligación ineludible de prestarle inmediatamente todo el auxilio que el caso requiera, debiendo solicitar ayuda si fuera necesario, y debiendo reportar el particular a Gerencia, tan pronto como sea posible. Para el cumplimiento de este artículo deberá observarse lo previsto en el Reglamento de Seguridad.

CAPITULO VI DE LA SANCIONES

Art. 39.- “*R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA.*” a través de sus funcionarios debidamente autorizados, podrá imponer cualquiera de las siguientes sanciones al trabajador que infrinja cualquiera de las obligaciones o prohibiciones constantes en este Reglamento y sin que signifique, o requiera, de orden o prelación alguna.

Con el propósito exclusivo de conservar una buena disciplina, corrección y cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias, se establecen las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal o escrita;
- b) Multas; y
- c) Separación de la empresa, previo trámite establecido en la Ley.

Art. 40.- El incumplimiento de las obligaciones, así como la inobservancia de las prohibiciones de este Reglamento, se considerarán como faltas, las que serán sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiere ocasionado a la empresa.

Art. 41.- Son faltas LEVES, todas las transgresiones a las obligaciones o prohibiciones que tienen los trabajadores según los contratos de trabajo que se suscribieren, según el presente Reglamento Interno de Trabajo, y según el Código del Trabajo, salvo las que dicho Código o este Reglamento sancionaren con la terminación de las relaciones de trabajo, previo Visto Bueno. Las faltas LEVES serán sancionadas con multas de hasta un cinco por ciento (5%) de la remuneración diaria, la primera vez que sea cometida, y hasta un diez por ciento (10%) de la remuneración diaria, en caso de reincidencia. El hecho de cometerse por cuarta vez una falta leve dará lugar a ser sancionado como falta grave, y el cometer 3 faltas graves en menos de 3 meses es separación definitiva del servicio, previo el trámite de Ley.

Art. 42.- Las sanciones de multas serán impuestas por la Gerencia, de acuerdo a lo determinado en este Reglamento. Para efectos de registro y medios de pruebas, será suficiente la existencia de los respaldos escritos de las amonestaciones, falta, multas y notificaciones efectuadas al trabajador.

Art. 43.- El cometimiento de CUATRO FALTAS LEVES durante el período mensual de labores, será considerada como FALTA GRAVE, y el empleador

quedará facultado para solicitar el VISTO BUENO ante uno de los inspectores provinciales del trabajo.

Art. 44.- Serán faltas LEVES el incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 30 literales: a, f, k, o, p, r, s, u, w, y.

Se considerarán faltas GRAVES el hecho de incumplir el trabajador las obligaciones constantes en los literales: b, c, d, e, g, h, i, j, l, m, n, q, t, v, x, z, aa, del artículo 30 de este reglamento, además de las previstas en el artículo 172 del código de trabajo, y las demás que señale este reglamento.

Art. 45.- Para hacer efectiva la sanción a una falta 3 veces grave, será necesario que la empresa obtenga el correspondiente VISTO BUENO de un Inspector del Trabajo.

Art. 46.- Al trabajador que por más de tres veces haya sido notificado de haber efectuado una labor en forma deficiente, es decir que no preste a cabalidad el servicio para el que ha sido contratado, se lo considerará incurso en una falta grave, y, por tanto, la empresa deberá preocuparse de darle el adecuado entrenamiento. Si acumulara 3 veces faltas graves, la empresa tendrá derecho a dar por terminado el contrato de trabajo, previo trámite de VISTO BUENO ante el Inspector Provincial del Trabajo.

Art. 47.- Para los trabajadores a quienes se les confíe la manipulación o manejo de dinero, se considerará falta grave el hecho de tener un faltante injustificado en sus cuentas.

Art. 48.- No obstante de lo anterior, la empresa se reserva el derecho de seguir la acción correspondiente por daños y perjuicios causados por el trabajador por la inobservancia de sus obligaciones contenidas en este Reglamento Interno y en la Ley, así como cualquier otra acción de tipo civil o penal que resultare de cualquier acto cometido por los trabajadores.

Art. 49.- Los comprobantes y datos de Contabilidad, así como toda la documentación, programas, archivos o información electrónica o no que se maneje o sea de propiedad de la empresa, es confidencial y para uso exclusivo del mismo y en ningún caso podrán ser alterados, utilizados en beneficio personal o de terceros, dados a conocer a persona alguna, ni verbalmente ni por escrito, en cualquier tiempo por los trabajadores que los hubieren conocido. La infracción a esta disposición será considerada como 3 veces falta grave, y, por tanto, sancionada con la terminación del contrato de trabajo, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

CAPITULO VII

REGULACIONES ESPECIALES PARA LOS TRABAJADORES QUE MANEJAN FONDOS

Art. 50.- Los trabajadores que tengan a cargo o trasladen temporalmente dinero como producto de la actividad de la empresa, como parte de la recaudación de ventas o de cualquier otra forma, no podrán llevarse dicho dinero por ningún concepto, sacándolo de la empresa o guardándolo. Son personal y pecuniariamente responsables de toda pérdida. La empresa se reserva el derecho de entablar las acciones civiles y penales que la ley otorga.

Art. 51.- Es absolutamente prohibido cambiar cheques a los trabajadores de la empresa o de cualquier otra persona, sean clientes o particulares, que no lleven la correspondiente autorización de Gerencia, caso contrario quien proceda contraviniendo lo que se estipula, a más de la sanción establecida, responderá económicamente por el hecho.

Art. 52.- Queda absolutamente prohibido a recaudación y a los demás trabajadores recibir moneda nacional o extranjera, objetos, cheques, cartas, paquetes, alhajas, etc., de parte de terceras personas o a título personal por encargo especial independientemente de los dineros u objetos que

normalmente se recaudan o se reciben a cuenta de los servicios de la empresa.

Art. 53.- Por ser especial las labores del personal que maneja fondos, las contravenciones a lo estipulado en este capítulo constituyen 3 VECES FALTA GRAVE, y darán derecho al empleador a solicitar el correspondiente VISTO BUENO.

Art. 54.- Está absolutamente prohibido sustraer, hurtar apropiarse u ocultar dinero de la empresa, la cual será sancionado con la terminación del contrato de trabajo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 45 y 52 de este reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

Art. 55.- **VIGENCIA DEL REGLAMENTO.**- El presente Reglamento Interno comenzará a regir desde su aprobación por parte del Director Regional de Trabajo de Pichincha. Para su conocimiento y acatamiento, se publicará copia del mismo en un lugar visible en las instalaciones de la empresa, así como, se hará entrega a cada TRABAJADOR copia del mismo.

Art. 56.- Los casos no previstos en este reglamento, se resolverán a lo dispuesto en el Código del Trabajo y demás leyes pertinentes.

Art. 57.- Todos los trabajadores de la empresa deberán observar los procedimientos y procesos que aun cuando no consten en este reglamento o cualquier disposición, existan en la empresa. Ningún trabajador podrá alegar ignorancia o inexistencia para el cumplimiento estricto de tales procesos y procedimientos.

Art. 58.- En el sueldo o salario percibido por los trabajadores no está incluida la alimentación, salvo los casos en que la Ley así lo determine. En aquellos

casos en que por razones de servicio y por así disponerlo su horario, tuviere un trabajador que desayunar, almorzar, o cenar, se considerará que su jornada de trabajo tendrá una interrupción de 30 minutos para tales efectos durante los cuales no ejercerá ninguna actividad laboral, tiempo que se entenderá no está incluido en su jornada de trabajo.

Art. 59.- La empresa se reserva el derecho de reglamentar las labores de sus distintos departamentos, dictando instrucciones o disposiciones específicas que no se opongan a las Leyes ni al presente reglamento.

Art. 60.- Este reglamento será aplicado también en cualquier sucursal que en el futuro la empresa pudiera establecer en el territorio nacional del Ecuador.

Art. 61.- Todos el personal de la empresa por igual, están sujetos a las disposiciones del presente Reglamento Interno. (No están sujetos a las disposiciones del presente Reglamento Interno, los ejecutivos de la misma, entendiéndose por estos a los Propietarios)

Art. 62.- Todos los trabajadores tendrán el derecho de estar presente ante la inspectoría del trabajo cuando se tramite un VISTO BUENO para su salida definitiva, y sólo ante el inspector firmará su renuncia y su acta de finiquito. Ningún papel tendrá valor si el mencionado trabajador no está físicamente presente.

.....
Andrea Luceli Reina Escobar
CO-PROPIETARIO

.....
Viviana Adelaida Reina Escobar
CO-PROPIETARIO

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA EMPRESA

“R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA.”

El Código de Ética y Conducta, plasma nuestra filosofía y compromiso empresarial, vincula la visión y la estrategia de negocios, las prácticas de responsabilidad social empresarial, el cumplimiento al régimen de legalidad, la actuación ética y los valores que deben regir nuestro comportamiento.

Este código es vital para asegurar y mantener un mutuo respeto a los accionistas, directores, clientes, proveedores, colaboradores, competidores, autoridades de gobierno, comunidad y medio ambiente.

POLÍTICA DE CONDUCTA

Principios Fundamentales:

1. Actuar con integridad, honestidad y lealtad en todas nuestras relaciones de trabajo, de negocio y ante la sociedad.
2. Cumplir nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial como visión de negocio y mantener un desarrollo sostenible.
3. Respetar a las personas, los valores, la comunidad y el medio ambiente.
4. Mantener y exigir una conducta ética y respetuosa en nuestras relaciones con accionistas, directores, colaboradores, clientes, proveedores, competidores, autoridades de gobierno, comunidad y el medio ambiente.
5. El objetivo de negocio de R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. es de crecimiento sostenible y a largo plazo enmarcado en el cumplimiento de nuestras obligaciones ante la comunidad, las leyes y reglamentos que regulan nuestra actividad empresarial.

NUESTROS VALORES

- Integridad y honestidad.
- Mejora y cambio permanente con visión a largo plazo.
- Respeto por las personas relacionadas y compromiso por su éxito.

APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Vivimos Nuestros Valores

En R&E REINA ECOBAR CIA LTDA.*, la integridad, la honestidad, la lealtad y el profesionalismo son valores que tienen preeminencia por sobre todas las cosas y debemos actuar con total apego a éstos en todas nuestras relaciones de trabajo, de negocio y ante la sociedad.

Es responsabilidad de todos los colaboradores actuar siempre conforme a nuestros principios éticos y los valores que aquí se establecen, respetar y promover la salud ocupacional, al igual que el respeto al medio ambiente, y actuar responsablemente en las comunidades en donde operamos.

Nuestras relaciones son honestas y transparentes con nuestros accionistas, directores, colaboradores, clientes, proveedores, competidores, autoridades de gobierno, comunidad y medio ambiente.

Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial es nuestro compromiso y lo entendemos como una visión de negocio que integra en forma armónica la gestión empresarial, el cumplimiento a la ley y el respeto por los valores éticos, por las personas, por la comunidad y por el medio ambiente.

Promovemos el voluntariado, apoyando nuestra participación en actividades y/o eventos que contribuyen al desarrollo de la comunidad o en asociaciones

que lo promueven, siempre y cuando estas actividades no interfieran con el cumplimiento de nuestras funciones.

Somos responsables por todos los impactos que generan nuestras operaciones; respetamos y cumplimos la ley y sus regulaciones.

Es prioridad de R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. desarrollar sus operaciones en armonía con el medio ambiente. Fomentamos el desarrollo e implantación de sistemas de prevención, control y disminución de impactos ambientales en nuestras operaciones, asegurando la utilización óptima y racional de los recursos naturales, capacitando y sensibilizando continuamente al personal en el cuidado del medio ambiente.

Nos comprometemos con el cumplimiento de la Política de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente para la prevención de lesiones y daños a los trabajadores, terceros y al medio ambiente.

Respeto por las Personas e Igualdad de Oportunidades

Somos respetuosos de la diversidad étnica y cultural y de los derechos humanos sin discriminación por género, grupo étnico o religión. Rechazamos el trabajo infantil en cualquiera de sus expresiones y promovemos su abolición.

Todos los empleados tenemos igualdad de oportunidades y somos tratados con dignidad y respeto. Todas las decisiones relacionadas con la selección y contratación de personal las basamos en habilidades, cualidades, capacidad, experiencia profesional y congruencia con los valores de la empresa. No consideraremos la raza, sexo, edad, color, origen étnico o cualquier otro factor que no esté relacionado a los criterios mencionados para la toma de dichas decisiones.

R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. Promueve ambientes de trabajo seguro, saludable y en total apego a las leyes laborales del país donde operamos. Somos responsables de mantener un ambiente adecuado de orden y limpieza en las instalaciones, que contribuya a las prácticas seguras y a la eliminación de condiciones de riesgo en el trabajo.

Acoso Sexual y Maltrato

Está prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones o formas: acoso verbal, acoso físico, intimidación, hostilidad, solicitud de favores o conductas sexuales condicionadas a empleo, evaluaciones del desempeño, promociones y/o ascensos.

La violencia y el maltrato son inaceptables en nuestras relaciones de trabajo y deben ser reportados inmediatamente a la Gerencia para que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.

Drogas y Alcohol

El uso de drogas (estupefacientes o sustancias prohibidas por la ley) y/o su venta está prohibido y su incumplimiento estará sujeto a lo que establecen las leyes y reglamentos del país.

El ingreso de cualquier individuo a las empresas o áreas de trabajo bajo efectos de drogas o alcohol está estrictamente prohibido.

Participación Política

Estimulamos la participación cívica ciudadana y el derecho al voto en todos nuestros colaboradores.

Los empleados de R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. no pueden participar en política partidista ni hacer política a favor de determinado candidato dentro

de la empresa; tampoco utilizar las instalaciones y recursos de la empresa. Para estos fines.

Toda participación política por parte de empleados de la empresa deberá ser aprobada por la empresa.

Veracidad en Registros e Información

Todos nuestros registros, reportes contables y financieros son auditados y deben reflejar la realidad de nuestras operaciones y estar en total apego a la realidad.

Alterar, falsificar, hacer registros fraudulentos y ocultar información es considerado una falta grave

Conflicto de Intereses y Negocios con Proveedores

En todas las operaciones, evitamos aquellas actividades o negocios que por su naturaleza generan “conflicto de intereses” y ponen en riesgo la integridad de la empresa, tales como:

1. No se acepta que cualquier miembro de nuestro personal realice actividades, asesorías o negocios que compitan o que entren en conflicto con los intereses de R&E REINA ECOBAR CIA LTDA.
2. Ningún colaborador puede utilizar tiempo normal de trabajo ni recursos de la organización para atender intereses o negocios ajenos a su relación laboral con R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. No está permitido que un colaborador utilice para su beneficio maquinaria, equipo, personal y recursos propiedad de R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. sin previa autorización.
3. No está permitido tener negocios en propiedad o en participación dentro de las instalaciones de la empresa, cuya venta o servicio esté destinados a los propios empleados, trabajadores o terceros.

4. Cuando exista parentesco entre personas que laboran en la empresa y esta situación provoque conflicto de intereses en las relaciones de trabajo, el jefe inmediato debe resolver el conflicto en forma justa sin que prevalezca la relación de parentesco.
5. No podemos ser propietarios, socios o estar involucrados familiarmente con alguna empresa proveedora de bienes, insumos, materias primas y/o servicios que R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. Compra o utiliza en sus operaciones; salvo aquellas operaciones conocidas y autorizadas gerencia.
6. Los familiares directos o indirectos de nuestros colaboradores pueden realizar transacciones comerciales con R&E REINA ECOBAR CIA LTDA., siempre y cuando nuestro trabajador o colaborador “familiar” no esté involucrado en ninguna fase de la decisión de compra o contratación de servicios.
7. Todas las transacciones comerciales deberán ser en términos competitivos y de mercado. Estas transacciones deben ser monitoreadas y reportadas a gerencia
8. Ningún colaborador puede utilizar para su beneficio o el de terceros descuentos o tratos especiales con proveedores de la empresa, como consecuencia de su participación en el proceso de decisión de compra de bienes, insumos, materias primas y/o servicios; o bien por haber favorecido o recomendado la compra de los mismos.
9. Está prohibido realizar transacciones comerciales con proveedores que operan al margen de la ley o de dudosa y extraña reputación, que incumplen o demuestran prácticas sociales y/o ambientales irresponsables, y/o que no estén debidamente autorizados para el uso y comercialización de productos y servicios suscritos a pagos de regalías o derechos de propiedad intelectual.
10. No se permite solicitar ni aceptar regalos, viajes, invitaciones o comisiones de proveedores que puedan provocar compra de

voluntades en negociaciones de productos, materia prima, insumos o servicios para la empresa. Ningún empleado que compre o tenga relación comercial con proveedores deberá aceptar para uso personal regalos, obsequios o comisiones por parte de los proveedores

11. Ningún miembro del personal que tenga relación comercial directa o indirecta, está autorizado para solicitar ayuda económica o donativos a proveedores. Se exceptúan los casos en los que la empresa se haya sumado al esfuerzo de otras empresas para apoyar campañas dirigidas a la atención de necesidades específicas.

Información Confidencial

Todos debemos mantener la más estricta “confidencialidad” en los aspectos que resulten estratégicos y vitales para obtener y/o mantener ventajas frente a nuestros competidores. Se considera confidencial lo concerniente a:

La información contable financiera y presupuesto, operaciones con valores y financiamientos.

1. Los sistemas de organización, metas y objetivos estratégicos. Información de planeación, planes estratégicos, fusiones, adquisiciones, asociaciones, proyectos de mejora integral, cambios organizacionales, proyectos de ampliación o crecimiento.
2. Las estrategias de comercialización, costos y mercadeo de nuestros productos.
3. Los sistemas, procedimientos y estrategias de compras.
4. Información no oficial a proveedores.
5. La naturaleza, características, fórmulas y especificaciones de nuestros productos.
6. Los métodos o procesos de producción.
7. Los manuales, compendios y material que forma parte de nuestras políticas, procesos y sistemas de información.

8. Los medios magnéticos, software, programas, materiales y sistemas de información.
9. Datos e información de las diferentes nóminas y planillas de pago del personal y documentos sobre sistemas salariales, compensación y beneficios.
10. Información personal de los empleados.
11. Manuales de capacitación y entrenamiento.
12. Controversias judiciales o administrativas.
13. Otros documentos o información calificada como confidencial por la organización.

Contratos de confidencialidad

Todos aquellos proveedores de bienes y servicios a quienes se les encomiende una tarea, proyecto o estudio de confianza, deben firmar contratos de confidencialidad, mediante los cuales nos ofrezcan guardar bajo secreto profesional, toda la información que se les proporcione. Todos estos contratos deben contar con el visto bueno de la Asesoría Jurídica de la organización.

Confidencialidad de nuestros colaboradores

Todo el personal debe firmar el convenio de confidencialidad de la empresa, sin importar el nivel o el puesto que desempeñe. Está obligado a guardar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso por motivo de sus actividades laborales aún después de separarse de éstas.

Secreto profesional

En relación a las visitas a nuestras instalaciones no se permite compartir información verbal ni por escrito, sobre los sistemas o procesos de trabajo

que se consideran confidenciales. Toda visita debe ser autorizada previamente por la Gerencia.

Información de carácter confidencial

Toda información confidencial contenida en documentos, programas, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, videos, discos de video digital (DVD) u otros materiales similares debe ser:

1. Guardada en cajas fuertes o en mobiliario apropiado y seguro.
2. Codificada e identificada con la leyenda “Confidencial”.
3. Guardada o archivada en lugares de acceso restringido y uso estricto para personal, según los niveles de autorización establecidos (codificación).

Comunicación

Comunicación interna

En los medios de comunicación interna (revistas, folletos, boletines, circulares, videos, correo electrónico, intranet, portales de información, página Web, tableros de avisos, periódicos) no debe divulgarse información que pueda comprometer aspectos del negocio ni que viole los niveles de confidencialidad aprobados. El acceso o distribución de pornografía y materiales ofensivos por Internet o correo electrónico está prohibido; así como enviar información ajena a la actividad laboral: comentarios políticos, religiosos, personales o cualquier uso que no sea estrictamente de trabajo. El uso del correo electrónico para estos fines está sujeto a sanciones que pueden afectar legal, laboral y penalmente al responsable.

Comunicación externa

Todos los colaboradores de la organización deben observar los lineamientos de confidencialidad cuando por cualquier circunstancia tengan que dar

declaraciones, emitir opiniones, juicios, comentarios, participar en eventos formales, académicos o sociales. Toda participación que represente a la empresa en eventos públicos debe ser autorizada previamente por la Gerencia. Las únicas personas autorizadas para dar información a los medios de comunicación sobre R&E REINA ECOBAR CIA LTDA. son sus voceros oficiales.

Comunicación Oral

En términos generales pero de observancia obligatoria, debe evitarse proporcionar información confidencial de la empresa en reuniones sociales o informales, conversaciones en restaurantes, vuelos de avión, reuniones, etc.

Información para Autoridades de Gobierno

A las autoridades e instituciones gubernamentales que soliciten información relacionada con actividades de la empresa, se les proporcionará –previa autorización- únicamente la información que legalmente corresponda, sin incluir datos o información específica sobre asuntos confidenciales.

Debe asegurarse que dicha información se proporcione únicamente por los voceros oficiales y siempre y cuando la persona requirente cuente con la autoridad pertinente y esté debidamente acreditada e identificada por la institución estatal o empresa que lo solicita.

Contratos y Acuerdos

Todos los contratos y acuerdos en los que participe la empresa son llevados a cabo y ejecutados de acuerdo con el espíritu, así como también las letras, de sus términos y condiciones.

Todo contrato o acuerdo con entidades o dependencias del gobierno, o con personas que en el momento de la firma del contrato están fungiendo en un

cargo público, únicamente pueden ser llevados a cabo por personal debidamente autorizados por Gerencia.

Patentes y Propiedad Intelectual

Respetamos la propiedad intelectual, la propiedad de marcas y patentes, derechos de autor, derechos de propiedad de software y licencias.

Corrupción y Soborno

No se permite bajo ninguna circunstancia, prácticas de corrupción o soborno. Ningún empleado tiene permitido hacer y/o recibir pagos fuera de ley o sobornos con entidades, personas para asegurar alguna concesión, contrato, aprobación o ventajas en beneficio propio ni de la organización.

Prevención, uso Adecuado y Custodia de Activos e Información

Somos responsables por el uso eficiente, cuidado y salvaguarda de los recursos y activos de la empresa: Esto incluye maquinaria, vehículos, equipos de computación y comunicación, etc.

Debemos tener especial cuidado en la guarda, custodia y administración de toda aquella documentación y recursos que por razones de su trabajo esté a su cargo y sea de carácter confidencial.

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Responsables

La responsabilidad y el estricto cumplimiento de este Código es de observancia general y el mismo no contempla excepciones.

Toda persona que ejerza funciones en la empresa, tiene la obligación de ser ejemplo del cumplimiento de este Código de Ética y Conducta y de no permitir la violación de los estándares, prácticas y comportamientos éticos

establecidos en este Código y en otras políticas asociadas o que se complementan.

La gerencia debe hacerlo del conocimiento de todo su personal y asegurarse de que todos lo lean y lo conviertan en una práctica cotidiana en sus actividades y en su conducta y comportamiento ante los diferentes grupos de interés.

Se establecerán medios y sistemas de comunicación de fácil acceso, que permitan al personal dar a conocer y reportar el incumplimiento o las violaciones a los estándares o prácticas establecidos en este Código al Comité de Ética y Conducta.

Penalidades

El incumplimiento del Código de Ética y Conducta está sujeto a penalidades y sanciones que van desde una amonestación verbal o escrita, hasta pérdida de la relación laboral, sanciones civiles o penales según la(s) falta(s) que se cometa(n).

La Gerencia, será responsable de determinar la sanción que aplique con base en la violación cometida.

Ámbito de Aplicación

Este código aplica a todos los miembros de la empresa. También los proveedores, están involucrados en el cumplimiento parcial o total de algunos aspectos o prácticas de trabajo y/o conducta fijados en los respectivos contratos, convenios y en este Código. El cumplimiento una vez acordado es obligatorio y las faltas están sujetas a sanciones, o incluso a ser la causa para dar por terminada la relación comercial.

CAPITULO VII

IMPACTOS DEL PROYECTO

Par el análisis de los impactos que genera el proyecto, en primer lugar se utilizará una matriz, la cual nos permitirá un análisis pormenorizado de cada una de las variables que están dentro del impacto.

A continuación se muestra la matriz, en la cual consta un rango de que va desde 1 hasta el 3 tanto positivo como negativos:

Cuadro N° 28
Nivel de Impactos

-3	-2	-1	0	1	2	3
<i>Alto impacto</i>	<i>Impacto medio</i>	<i>Impacto bajo</i>	<i>No hay impacto</i>	<i>Impacto bajo</i>	<i>Impacto medio</i>	<i>Impacto alto</i>
<i>Negativo</i>			<i>No hay impacto</i>	<i>Positivo</i>		

Elaborado por: las Autoras

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\sum}{n}$$

Σ = Sumatoria de la calificación

n= Número de indicadores

IMPACTOS A ANALIZARSE

a. IMPACTO SOCIAL

Describe el grado de involucramiento que tendrá la sociedad en la implementación del proyecto a ejecutarse.

Cuadro N° 29
Impacto social

No	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	<i>Imagen de la ciudad</i>						X		2
2	<i>Participación Social</i>							X	3
3	<i>Mejor vida familiar</i>						X		2
	TOTALES						4	3	7

Elaborado por: Las Autoras

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n} = \frac{7}{3} = 2,3$$

Nivel de impacto = Positivo medio

- **Imagen de la ciudad**

La empresa de servicios es un ente prestador de servicios y con la implementación del presente proyecto dará a la sociedad Cayambeña una imagen de ciudad vanguardista, logrando que tanto la sociedad local como la regional tengan un servicio de calidad, eficiente con respecto a los servicios de limpieza de hogares y oficinas.

- **Participación social**

La participación efectiva de los usuarios será un factor sumamente importante para la consolidación del presente proyecto, ya que serán quienes harán uso de los servicios prestados por la empresa y serán ellos quienes a futuro determinen el mejoramiento de los servicios a través de sus sugerencias.

- **Mejor vida familiar**

Como es lógico al tener una empresa prestadora de servicios de limpieza lograra que los usuarios de nuestro servicio puedan disponer de mayor tiempo para realizar actividades sociales, familiares o deportivas conjuntamente con sus familias.

b. IMPACTO ECONÓMICO

Revisa los elementos que hacen que el desarrollo del proyecto brinde mejoras económicas para quienes de forma directa e indirecta se encuentran involucrados en el

Cuadro Nº 30
Impacto económico

No	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	<i>Oferta de empleo</i>						X		2
2	<i>Ingresos económicos</i>					X			1
3	<i>Calidad de vida</i>							X	3
	TOTALES					1	2	3	6

Elaborado por: Las Autoras

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\sum}{n} = \frac{6}{3} = 2$$

Nivel de impacto = Positivo medio

- **Oferta de Empleo**

Con la implementación de la empresa de limpieza de hogares u oficinas en la ciudad de Cayambe, hace que la creación de nuevos puestos de trabajo sea factible, con lo que estaremos ayudando a cubrir esa gran brecha de desempleo que existe en nuestro país, no con eso pretendemos solucionar

este problema, pero si aportar con un granito de arena sobre este gran problema.

- **Ingresos Económicos**

Del análisis económico realizado se determina que luego de cubrir con los costos operativos existirá un valor de rentabilidad, mismo que puede ser reinvertido en el mejoramiento de la empresa, con el objetivo de brindar calidad total en los servicios prestados.

- **Calidad de vida**

Como es lógico los trabajadores al tener un empleo estable, tendrán ingresos estables, lo que conlleva a que puedan invertir en varias actividades como educación, alimentación, salud, vivienda, diversión, logrando con esto que su calidad de vida mejore ostensiblemente.

c. IMPACTO ORGANIZACIONAL

Enumera los factores que determinan el manejo institucional dentro del campo de la planeación, organización, dirección y control

Cuadro Nº 31
Impacto Organizacional

No	ASPECTOS A EVALUAR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1	<i>Modelo de gestión</i>							X	3
2	<i>Manejo de recursos</i>							X	3
3	<i>Canales de Información</i>						X		2
4	<i>Innovación del sistema</i>							X	3
5	<i>Procesos</i>							X	3
	TOTALES						2	12	14

Elaborado por: Las Autoras

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\Sigma}{n} = \frac{14}{5} = 2,8 \approx 3$$

Nivel de impacto = Positivo alto

- **Modelo de gestión**

Partiendo del modelo de gestión, como una operación compleja relativa a todas las funciones relacionadas con servicios de limpieza, se aplicarán los modelos de gestión más apropiados para un completo desarrollo armónico de los procesos con el funcionamiento de empresa como son humanos y materiales, siempre pensando en el cumplimiento de las leyes y protocolos que beneficien tanto al inversionista como a sus trabajadores.

- **Manejo de recursos**

La empresa contará con recursos Humanos, económicos y tecnológicos, y estos debe ser una prioridad para el proyecto con el propósito de obtener los mejores rendimientos, para lo cual deberán evaluar mensualmente el cumplimiento de metas y objetivos establecidos con el fin de minimizar desperdicios y maximizar los beneficios en todas las áreas existentes.

- **Canales de información**

Se contará con canales de comunicación por escrito para tener una mayor confiabilidad de las decisiones adoptadas en cada uno de los niveles de administración, con esto se tendrá una guía para el cumplimiento y consecución de las metas y objetivos planteados.

- **Innovación**

Genéricamente hablando la innovación tiene que ver con una combinación de aplicaciones: imaginación, creatividad, ideas, experiencias y prácticas, que mediante el proceso de innovación + desarrollo, dan como resultado las ventajas competitivas frente a la competencia; es por eso que para el presente proyecto la innovación estará definida por servicios complementarios como lavado de muebles de sala y comedor, dando como resultado que la ciudad de Cayambe tenga una de las mejores empresas de servicios de limpieza del norte del país.

- **Procesos**

Para que el proyecto tenga una eficiencia administrativa, económica y ambiental, es necesario establecer procesos definidos como por ejemplo gestión de calidad, prevención de riesgos laborales, mismos que permitirán cumplir con estándares establecidos con el objetivo de precautelar la salud de los trabajadores, contaminación ambiental y buen manejo del recursos financieros; para de esta manera llegar a un grado de excelencia.

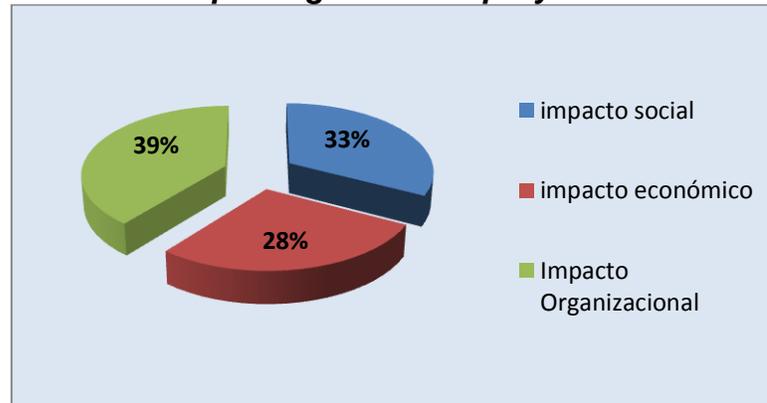
IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO

Cuadro Nº 32
Impacto general del proyecto

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Impacto Social</i>	2,33	33%
<i>Impacto Económico</i>	2,00	28%
<i>Impacto Organizacional</i>	2,80	39%
<i>Total</i>	7,13	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 12
Impacto general del proyecto



Elaborado por: Las Autoras

Con los datos obtenidos se puede establecer la importancia del presente proyecto; pero sobre todo el impacto positivo que tiene el mismo dentro de la sociedad Cayambeña; razón por la cual se hace necesaria la implantación de una Empresa dedicada a prestar servicios limpieza de hogares y oficinas.

CONCLUSIONES

Existe un mercado potencial para R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA. Ya que a través de las encuestas realizadas en el diagnóstico se determinó que este proyecto tendría una gran aceptación

Existe una demanda insatisfecha bastante grande de servicios de limpieza, lo que nos da la certeza que existe una buena posibilidad de que el proyecto se posicione en el mercado objetivo sin ninguna barrera de entrada.

La rentabilidad que genera el proyecto (TIR) es mayor a la rentabilidad mínima exigida por los inversionistas (TMAR o tasa de descuento) y el VAN es mayor que cero, dichos resultados nos permite prever que la ejecución del proyecto sería rentable y atractivo para la empresa.

La empresa generará un impacto positivo en la sociedad tanto en lo económico, social y de acuerdo a los indicadores de mercado, comercio, servicios analizados en el proyecto, cumplen con los lineamientos para la implementación de la empresa. Tomando en cuenta la accesibilidad de la mano de obra informal que existe en la ciudad no habrá dificultad para tener al personal más idóneo luego de brindarles una capacitación para ofrecer un excelente servicio al cliente.

Los insumos, materiales y herramientas necesarios para las operaciones normales de la empresa se los puede conseguir en el mercado local, lo que es una ventaja competitiva en vista que se puede minimizar costos de adquisición de los mismos.

RECOMENDACIONES

Llevar a cabo una campaña agresiva de publicidad con el fin de posicionar la marca en el mercado y llegar a la potencial demanda insatisfecha en el menor tiempo posible.

Crear una estrategia de crecimiento basada en la diversificación del portafolio de servicios, sin que esto afecte la calidad del servicio ofertado por la empresa.

Ser eficientes en la administración de los rubros más representativos de los egresos, para así optimizar los procesos de la cadena de valor de la empresa y mantener los márgenes de rentabilidad establecidos en el estudio.

Continuamente potencializar los impactos económico y social positivos del proyecto, y sí en alguna ocasión se genera algún impacto negativo, neutralizarlo o mitigarlo inmediatamente, para lo cual el personal contratado deberá estar capacitado para cualquier contingencia; y ser eficiente en su trabajo, creando así un ambiente de trabajo de transparencia, seguridad y calidad en el servicio.

A futuro realizar las adquisiciones de los insumos de limpieza al por mayor con el fin de optimizar los costos de la empresa, ya que al comprar al por mayor se puede conseguir precios preferenciales.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda, G. (2008). *Proyectos, Formulación, Evaluación y Control*. Colombia: AC Editores.
- Baca, G. (2008). *Evaluación de Proyectos*. Editorial Mc Graw Hill.
- Baena Gracia, Moreno María de F. (2010). *Instrumentos de Marketing*. Barcelona - España: Editorial UOC.
- BELÍO, José; SAINZ, Ana. (2007). *Claves para gestionar precio, producto y marca: Cómo afrontar una guerra de precios*. Madrid, España: Especial Directivos.
- Bravo V, M. (2007). *Contabilidad Genral*. Quito - Ecuador: Editorial Nuevo Día.
- Contreras, C. (2009). *Folletos de Marketing*. Perú.
- Coronado Aybar, G. (2013). *Características y tipos de empresas*. Recuperado el 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos75/caracteristicas-tipos-empresas/caracteristicas-tipos-empresas.shtml>
- Dávalos, N. (2008). *Contabilidad General- cuarta edición*.
- Galindo, C. (2008). *Manual para la creación de empresas*. Ediciones Colección Ciencias Administrativas.
- Gitman, L. (2007). *Principios de Información Financiera*. México: Pearson.
- Greco, O. (2007). *Diccionario Contable*. Florida: Villeta ediciones.
- INEC. (2010). *CENSO ECONÓMICO*.
- Infante, A. (2009). *Evaluación Financiera de proyectos de Inversión*.
- Jácome, W. (2005). *Bases técnicas y prácticas para el diseño y evaluación de proyectos productivos y de inversión*. Ibarra - Ecuador.
- Kotler, P. (2008). *Los 10 principios del nuevo Marketing*. Chicago: Prentice Hall.
- Martín V, E. (2008). *El Costeo de un producto*.
- PADILLA, Marcial. (2009). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá - Colombia: ECOE.
- Pere, N. (2009). *Costes para la Dirección de empresas*. España: Universidad Autonoma de barcelona.

Puchol, I. (2010). *El libro de las actividades Directivas*. Ediciones Diaz de santos S.A. tercera edición.

Sapag, N. (2008). *Preparación y evaluación de Proyectos*. LIMUSA.

Stanton, W. (2009). *Fundamnetos del Marketing*. México.

www.ecofinanzas.com. (2008). *Tasa de Redescuento*.

http://www.ecofinanzas.com/direcciorio/T/TASA_DE_REDESCUENTO.htm .

Zapata, P. (2008). *Contabilidad General*. México: Mc Graw Hill.

Zvi, B. (2008). *Finanzas*. Mexico: Editorial Prentice Hall.

LINCONGRAFÍA

www.inec.gob.ec

www.iess.gob.ec

www.monografias.com

www.eldinero.com

www.lideres.com

www.bce.fin.ec

www.ecuadorencifras.com

www.sri.gob.ec

www.municipiodecayambe.gob.ec

www.mercadolibre.com.ec

www.limpiezaecuador.com

www.emagister.com/limpieza-hogar-tps-28537.htm

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

Objetivo: Identificar la demanda de clientes potenciales para el servicio de limpieza en la ciudad de Cayambe y establecer el grado de necesidad del servicio y el beneficio que proporciona

INSTRUCCIONES:

- *Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla*
- *La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas*
- *Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.*

1. *¿La limpieza total de su hogar u oficina cada qué tiempo lo realiza?*

Semanalmente ()
Quincenalmente ()
Mensualmente ()

2. *¿Qué tiempo le toma normalmente la limpieza de su vivienda u oficina?*

De 1 a 2 horas ()
De 2 a 4 horas ()
Más de 4 horas ()

3. *¿Ha necesitado en algún momento los servicios de limpieza para su hogar u oficina?*

Si () *No ()*

4. *¿Cuándo usted requiera contratar los servicios de limpieza a quien contrataría?*

Personas naturales ()
Empresas de servicios ()

5. *¿Conoce usted la existencia de alguna empresa que oferte servicios de limpieza de hogares u oficinas en la ciudad de Cayambe o zonas aledañas?*

Si () *No ()*

6. ¿De los servicios que a continuación se detallan, cuales estaría dispuesto a contratar?

Rasqueteado y abrillantado de pisos	()
Aspirado y lavado de alfombras	()
Limpieza total de cocina	()
Limpieza y desinfección de baños	()
Lavado de ventanas	()
Remoción de polvos	()
Lavado de muebles de sala	()
Lavado de muebles de comedor	()
Lavado de cortinas	()

7. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de limpieza para su vivienda u oficina?

De 30 a 50 dólares	()
De 51 a 70 dólares	()
Más de 70 dólares	()

8. ¿Por cuál de los siguientes medios de comunicación le gustaría que la empresa promocióne sus servicios?

Internet	()
Prensa escrita	()
Cuñas radiales	()
Hojas volantes	()
Tarjetas de presentación	()

9. ¿Considera usted que es necesario la creación de una empresa de servicios de limpieza que garantice calidad del servicio en la ciudad de Cayambe?

SI	()	No	()
----	-----	----	-----

ESTATUTOS DE CREACIÓN DE “R&E REINA ESCOBAR CIA LTDA”

SEÑOR NOTARIO.

En el protocolo de Escrituras Públicas a su cargo, sírvase incorporar una de Constitución de Compañía Limitada de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OTORGANTES.- *Comparecen a la celebración de la siguiente escritura los señores. Mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana, todos domiciliados en Quito, quienes declaran libre y voluntariamente su intención de constituir una Compañía de Responsabilidad Limitada, que se registrará por las Leyes Ecuatorianas y los Estatutos que constan a continuación:*

ESTATUTOS DE LA COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA " R&E REINA ESCOBAR CÍA. LTDA". Artículo primero.- *Nombre.- La Compañía tendrá la denominación de " R&E REINA ESCOBAR CIA. LTDA" y durará cincuenta años contados a partir de su inscripción en el Registro Mercantil, pudiendo prorrogarse por un período igual o disolverse antes del plazo convenido por causa legal o cuando así los decidiera la Junta General de Socios.*

Artículo Segundo.- Domicilio.- *La compañía es de nacionalidad ecuatoriana y su domicilio principal será la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha, pudiendo establecer sucursales en uno o varios lugares dentro o fuera de la República.*

Artículo Tercero.- OBJETO SOCIAL.- *La compañía tendrá como objeto social realizar actividades de limpieza de hogares, limpieza de oficina de entidades públicas y privadas, para el cumplimiento de sus actividades podrá celebrar toda clase de actos y contratos permitidos por las leyes, que tenga relación con el objeto social, también podrá realizar cuantas operaciones comerciales, industriales o financieras que se relacionen con sus fines y objetivos, comprar y vender inmuebles y en general realizar toda de comercio. La compañía podrá adquirir acciones o participaciones de compañías constituidas o a constituirse que tengan un objeto social igual o complementario.*

Artículo Cuarto.- CAPITAL SOCIAL.- *El capital, social de la compañía es de QUINIENTOS DÓLARES, dividido en quinientas participaciones de un dólar cada una, integralmente suscrito y pagado por los socios, parte de en numerario, y el saldo a pagarse en un año plazo, de acuerdo al detalle contante en la cláusula de integración de capital de estos estatutos y por lo que se expedirán de inmediato los certificados de aportación respectivos, con sujeción a la Ley de Compañías Vigente.*

Artículo Quinto.- *Todas las participaciones gozarán de iguales derechos.- por cada participación de un dólar, el socio tendrá derecho a un voto.- Los beneficios de la Compañía se repartirán a prorrata de la participación social pagada por cada socio, hechas que fueran las deducciones para el fondo de reserva legal y las otras previstas por leyes especiales.*

Artículo Sexto.- *En el certificado de aportación de cada uno de los socios se deberá hacer constar su carácter de NEGOCIABLE y el número de participaciones que por su aporte le corresponden.*

Artículo Séptimo.- Para que los socios cedan sus participaciones así como la admisión de nuevos será necesario el consentimiento unánime del capital social y .cumplirse los requisitos puntualizados en el Art. 115 de la Ley de Compañías para la cesión.

Artículo Octavo.- La compañía estará gobernada por la Junta General de Socios y administrada por el Presidente y Gerente General, quienes tendrán la facultades, .derechos y obligaciones fijados por la ley y los estatutos.

Artículo Noveno.- JUNTA GENERAL.- La Junta General legalmente convocada y reunida es el órgano supremo de la Compañía con amplios poderes para resolver todos los asuntos relacionados a los negocios sociales y para tomar las decisiones que juzgue conveniente en defensa de la misma.

Artículo Décimo.- CLASES DE JUNTAS.- Las Juntas Generales serán ordinarias y extraordinarias.- Las Juntas Generales Ordinarias se reunirán una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico para tratar los asuntos puntualizados en la Convocatoria.

Artículo Décimo Primero.- Las Juntas Extraordinarias se reunirán en cualquier época en que fueren convocadas y para tratar los asuntos puntualizados en la Convocatoria.

Artículo Décimo Segundo.- Tanto las Juntas Ordinarias como las Extraordinarias se reunirán en el domicilio principal de la Compañía, salvo lo dispuesto en el Art.280 de la Ley de Compañías vigente, referente a las Juntas Universales.

Artículo Décimo Tercero.- CONVOCATORIAS.- Las Juntas Generales serán convocadas con diez días de anticipación, por lo menos al día fijado para la reunión y por medio de una comunicación firmada por el Presidente y/o Gerente General o por quienes hagan sus veces, la que deberá indicar a más de la fecha, el día, la hora, el lugar y el objeto de la reunión.

Artículo Décimo Cuarto.- Podrá convocarse a reunión de Junta General, por simple pedido del o de los socios que completen por lo menos el diez por ciento del capital social, para tratar los asuntos que indique en su petición.

Art. Décimo Quinto.- JUNTAS UNIVERSALES.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la Junta General quedará válidamente constituida en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, siempre que éste presente todo el capital social y los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad, aceptan por unanimidad la celebración de la Junta.

Artículo Décimo Sexto.- CONCURRENCIA.- Para que la Junta General pueda instalarse a deliberar y considerarse válidamente constituida en primera convocatoria, será necesario que los socios asistentes representen más de la mitad del capital social,- La Junta General se reunirá en segunda convocatoria con el número de socios presentes, debiendo expresarse así en la referida convocatoria.

Artículo Décimo Séptimo.- Los socios podrán concurrir a las reuniones de la Junta General personalmente o por medio de un representante.- La representación convencional se conferirá con carácter especial para cada Junta, mediante carta poder dirigida al Gerente General de la Compañía o mediante poder notarial general o

especial.- No podrán ser representantes convencionales los administradores de la compañía.

Artículo Décimo Octavo.- Salvo disposición contraria de la Ley.- las resoluciones se tomarán por mayoría de votos de los socios presentes.- los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

Artículo Décimo Noveno.- DIRECCIÓN Y ACTAS.- Las Juntas Generales serán dirigidas por el Presidente de la Compañía o por quien lo estuviere reemplazando; si así se acordare en ese momento por un socio elegido para el efecto por la misma Junta El acta de las deliberaciones y acuerdos de las Juntas Generales llevarán las firmas del Presidente y del Secretario de las Junta, función esta que será desempeñada por el Gerente General o por quien le estuviere reemplazarlo, o por un secretario ad-oh que nombre la junta en ese momento.

Artículo Vigésimo.- Si la Junta fuere universal, el acta deberá ser suscrita para todos los asistentes.- Las actas se llevarán en la forma determinada en el artículo 22 del Reglamento de Juntas Generales.

Artículo Vigésimo Primero.- ATRIBUCIONES DE LA JUNTA.- Corresponde a la Junta General de Socios, las siguientes atribuciones:

a) Designar presidente y gerente general por el período de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente, el Presienta deberá ser socio de la compañía, el Gerente podrá ser Socio o no.

b) Autorizar al Gerente General todo acto o contrato que sobrepase los DOS MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS.

c) Autorizar al Gerente General la compra-venta y constitución de gravámenes de bienes inmuebles.

d) Removerlos por mayoría de votos del capital concurrente y por causas legales.

e) aprobar las cuentas y los balances que presente el Gerente.

f) Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades liquidas y realizadas y capitalización de reservas.

g) acordar aumentos del capital social.

h) resolver acerca de la fusión, transformación y disolución de la Compañía.

i) en general las demás atribuciones que le concede la ley vigente.-

Artículo Vigésimo Segundo: DEL PRESIDENTE.- El presidente durara cinco años en su cargo, pero podrá ser indefinidamente reelegido.- Para ser presidente se requiere ser socio de la Compañía.- sus funciones se prorrogaran hasta ser legalmente remplazado, sin perjuicio de lo previsto por el art. 136 reformado de la Ley de Compañías.

Artículo Vigésimo Tercero.- ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE,- Son atribuciones del presidente:

- a) *Cumplir y hacer cumplir las resoluciones y acuerdos de la Junta General.*
- b) *Presidir las sesiones de la Junta General.*
- c) *Suscribir conjuntamente con el Gerente General los Certificados de Aportación y las actas de la Junta General,*
- d) *Subrogar al Gerente en caso de ausencia, falta o impedimento de este.*
- e) *Supervigilar las operaciones de la marcha económica de la Compañía.*
- f) *En general las demás atribuciones que le confiere la Ley, estos Estatutos y la Junta General.- en caso de ausencia, falta o impedimento temporal o definitivo del presidente le subrogará la persona que designe la Junta General.*

Artículo Vigésimo Cuarto.- DEL GERENTE GENERAL.- El gerente general es el representante legal de La Compañía en todo acto judicial y extraordinario y gozará de las facultades constantes en la Ley.- durará cinco años en su cargo, pero podrá ser indefinidamente reelegido y no requiere ser socio de la compañía.- sus funciones se prorrogarán hasta ser legalmente reemplazado.

Artículo Vigésimo Quinto.- ATRIBUCIONES DEL GERENTE GENERAL.- Son atribuciones del Gerente General:

- a) *acta como secretario de las Juntas Generales.*
- b) *Convocar a las Juntas Generales.*
- c) *Organizar y dirigir las dependencias de la Compañía.*
- d) *Suscribir conjuntamente con el presidente los Certificados de Aportación y las Actas de la Junta General.*
- e) *Suscribir todo acto o contrato hasta dos millones de dólares y en adelante con autorización de la Junta General.*
- f) *Intervenir en la compra-venta, hipoteca de inmuebles, con autorización de la Junta General.*
- g) *Cuidar y hacer que se lleven los libros de contabilidad y llevar por sí mismo el libro de actas.*
- h) *Presentar cada año a la Junta General una memoria razonada acerca de la situación de la Compañía, acompañada del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias.*
- i) *Informar a la Junta General cuando se le solicite o lo considere necesario o conveniente acerca de la situación administrativa y financiera de la Compañía.*

j) Obligar a la Compañía sin más limitaciones que las establecidas por la ley y estos estatutos sin perjuicio de lo que se halla dispuesto en el Art.12 de la Ley de Compañías.

k) Ejercer todas las funciones que le señalare la Junta General; y además todas las que sean necesarias y convenientes para el buen funcionamiento de la Compañía.

Artículo Vigésimo Sexto.- REPRESENTACIÓN LEGAL.- *La representación legal de la Compañía tanto judicial como extrajudicialmente la tendrá el Gerente General y se extenderá a todos los asuntos relacionados con su giro en operaciones comerciales y civiles, con las limitaciones establecidas por la Ley y los Estatutos.*

Artículo Vigésimo Séptimo.- *De las utilidades líquidas y realizadas de la compañía se asignará anualmente el cinco por ciento para constituir el Fondo de Reserva hasta que este Fondo alcance el cincuenta por ciento del capital social.*

Artículo Vigésimo Octavo.- UTILIDADES.- *las utilidades obtenidas en cada ejercicio anual se distribuirán de acuerdo con la ley y una vez realizadas las deducciones previstas por las leyes especiales, las necesarias para constituir el fondo de reserva legal.- El ejercicio anual de la compañía se contará del primero de Enero al 31 de Diciembre de cada año.*

Artículo Vigésimo Noveno.- *son causa de la disolución anticipada de la Compañía, todas las que se hallen establecidas en la ley y en la resolución de la Junta General, tomada con sujeción a los preceptos legales.*

Artículo Trigésimo.- *En caso de disolución y liquidación de la Compañía, no habiendo oposición entre los socios, asumirá las funciones de liquidador, el Gerente General de haber oposición a ello la Junta General nombrará uno o más liquidadores y señalará sus atribuciones y deberes.*

Artículo Trigésimo Primero.- *El capital ha sido íntegramente suscrito por los socios y ha sido pagado parte, es decir el cincuenta por ciento en numerario y el saldo a un año plazo.*

De conformidad con el cuadro anterior, los socios poseen las siguientes participaciones:

Artículo Trigésimo Segundo.- DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- *Se faculta al señor Doctor para que solicite a la Superintendencia de Compañías la aprobación de la escritura de constitución y para la práctica de todas las diligencias para su perfeccionamiento con sujeción la Ley de Compañías vigente y también para que convoque a la primera Junta General que será por él presidida.*

Artículo Trigésimo Tercero.- *Respeto a la fiscalización de la compañía la Junta General, nombrará un Comisario que podrá ser socio o no.*

Artículo Trigésimo Cuarto.- *En todo lo que no estuviere previsto en estos estatutos se sujetará la Compañía a la Ley de Compañías y demás disposiciones vigentes que sean pertinentes.*

Ud. señor Notario se dignará agregar las demás cláusulas de estilo.



Art. 6.- Obligaciones del sujeto pasivo.- El sujeto pasivo de este tributo, deberá presentar al área de Rentas Municipales para poder ingresar al catastro de patentes, los siguientes documentos:

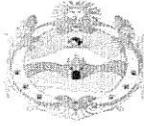
6.1. Por primera vez:

6.1.1. Personas Naturales (obligados y no obligados a llevar contabilidad):

- a) Formulario de declaración e inscripción de patente.
- b) Copia de cedula de ciudadanía y certificado de votación del último proceso electoral.
- c) Copia de la declaración del impuesto a la renta del año anterior (para quienes estén obligadas a declarar y hayan cumplido un período fiscal de funcionamiento).
- d) Permiso del cuerpo de bomberos.
- e) Certificado de no adeudar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cayambe.
- f) Carta de pago de Impuesto Predial del año inmediato anterior.
- g) Informe de factibilidad emitidos por las Direcciones de Medio Ambiente y Planificación de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial vigente, para establecimientos de diversión, de expendio de alimentos, mecánicas, talleres artesanales, carpinterías, cerrajerías, industrias y otros de naturaleza similar.
- h) Otros documentos que sean necesarios según lo establezca el Código Tributario y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

6.1.2. Personas Jurídicas y Sociedades:

- a) Formulario de declaración e inscripción de patente.
- b) Copia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación del último proceso electoral del representante legal.
- c) Copia del acta de constitución de la empresa.
- d) Copia del nombramiento del representante legal.
- e) Certificado de la Dirección Municipal de Ambiente para las actividades que por su naturaleza lo ameriten.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE
SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO**

Ordenanza No. 010/2012

- f) Otros documentos que sean necesarios según lo establezca el Código Tributario y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- g) Certificado de no Adeudar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cayambe.
- h) Carta del impuesto predial del año inmediato anterior.
- i) Informe de factibilidad emitidos por las Direcciones de Medio Ambiente y Planificación de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial vigente, para establecimientos de diversión, de expendio de alimentos, mecánicas, talleres artesanales, carpinterías, cerrajerías, industrias y otros de naturaleza similar.
- j) Balance general presentado al SRI, con el sello de la Superintendencia de Compañías, (Declaración Impuesto a la Renta).

6.2. Renovaciones:

6.2.1. Personas naturales obligadas a llevar contabilidad:

- a) Formulario de declaración e inscripción de patente.
- b) Copia de la declaración del Impuesto a la Renta correspondiente al período inmediato anterior al año del impuesto.
- c) Copias certificadas de estados financieros del último ejercicio económico.
- d) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del último proceso electoral y nombramiento del representante legal (únicamente en el caso de que estos hayan sufrido algún cambio).
- e) Copia del RUC actualizado (únicamente en caso de cambios)
- f) Permiso del Cuerpo de Bomberos.

6.2.2. Personas jurídicas y sociedades:

- a) Formulario de declaración e inscripción de patente.
- b) Copia de la declaración del Impuesto a la Renta correspondiente al período inmediato anterior al año del impuesto.
- c) Copias certificadas de estados financieros del último ejercicio económico.

MUEBLES Y ENSERES PARA LA EMPRESA

a. ESTACIÓN DE TRABAJO



b. SILLA TIPO EJECUTIVO



c. SILLAS NORMALES



EQUIPO DE COMPUTACIÓN PARA LA EMPRESA

d. COMPUTADORES



TOSHIBA INTEL CORE I5 2.4GHZ 6GB RAM 750GB

e. IMPRESORAS



f. TELÉFONO

