



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA TRABAJO DE GRADO

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
EMPRESA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA
CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA. CPA.**

**AUTORES: FERNANDA MONSERRATE CALDERÓN TORRES
JHONNY RUBÉN ESPINOSA DE LOS MONTEROS**

DIRECTOR: ING. COM. MARCELO VALLEJOS

Ibarra, Julio, 2013

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación puesta en consideración es un “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.” La motivación que dio origen al planteamiento fue el de convertir a este proyecto en un eje de desarrollo económico para la ciudad, mediante un diagnóstico situacional con el cual se logró obtener una visión real del problema de investigación sus causas y consecuencias; en base a la recolección de datos. La información cuantitativa y cualitativa indispensable para la investigación de la comercialización del servicio y prestación del mismo, se realizó a través del estudio de mercado, y mediante la aplicación de encuestas y entrevistas dirigidas; tanto a los ofertantes como a los demandantes permitió determinar la oferta, demanda, precios y canales de comercialización. La localización, tamaño, distribución e inversiones en general que requerirá el presente trabajo se sustenta en la ingeniería del proyecto que lo describe. Continuando con el desarrollo del trabajo se estructuró el estudio económico – financiero con el capital de trabajo, estado de situación inicial, costo de producción, estado de pérdidas y ganancias y flujo de caja. Adicionalmente tiene la evaluación económica – financiera para lo que incluyo Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), y el Beneficio-Costo, para conocer la rentabilidad que tendrá el proyecto. La estructura organizacional y funcional de la microempresa, tiene aspectos legales y funcionales como: la organización administrativa, constitución jurídica, y estrategias operacionales. Finalmente se realizó un análisis de impactos social, ambiental, económico y empresarial; que generará la puesta en marcha del proyecto.

SUMMARY

This investigation is about a study on “Factibility for the creation of maintenance and cleaning Services Company in the city of Ibarra, province of Imbabura.” The motivation behind this project was to make this into a regional development axis for the city of IBARRA, by a situational diagnose witch helped visualize the real investigation problem, its causes and consequences, based on data collection.

The indispensable information for this investigation was taken from a Market study based on interviews and polls, which was made to the buyers and sellers of this product. Allowing me to determinate the offer, demand, prices and ways of commercialization. The localization, size, distribution and investments, in general, it's based in the engineering of this project. Following on with the development of the economics- financial study witch its contents are: Capital del trabajo, estado de situacion inicial, costo de produccion, estado de perdidas y ganancias and flujo de caja. The economic-financial evaluation helped pointing the financial indicators, such as: Vslor Actual Neto (VAN), Tasa Interna De Retorno (TIR) and Beneficio- Costo. To know the economic viability of this project. The functional structure of the business contains legal and functional aspects sucha as: Management organization, Lawyers and operational tactics.

Lastly, a ambiental, social-economic, cultural and technologic impact research that lead to the kicks start of this project.

AUTORÍA

Yo, FERNANDA MONSERRATE CALDERÓN TORRES, portador de la cédula de ciudadanía N° 100353608-1 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.** “, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Fernanda Monserrate Calderón Torres

CI: 100353608-1

AUTORÍA

Yo, JHONNY RUBÉN ESPINOSA DE LOS MONTEROS, portador de la cédula de ciudadanía N° 100400105-1 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA.** “, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Jhonny Rubén Espinosa de los Monteros

CI: 100400105-1

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por los egresados: FERNANDA MONSERRATE CALDERÓN TORRES, JHONNY RUBÉN ESPINOSA DE LOS MONTEROS MIRANDA, para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, cuyo tema es: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA “. Considerando el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, a los dieciséis días del mes de julio de 2013

ING. COM. MARCELO VALLEJOS
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Fernanda Monserrate Calderón Torres, con cedula de ciudadanía Nro. 100353608-1, Yo Jhonny Rubén Espinosa de los Monteros Miranda, con cedula de ciudadanía Nro. 100400105-1 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 autor (es) del trabajo de grado denominado “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA “, que ha sido desarrollado para optar por el título de **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos de cedidos anteriormente.

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

.....
Fernanda Calderón Torres
C.I. 100353608-1

.....
Jhonny Espinosa de los Monteros
C.I. 100400105-1

Ibarra, a los dieciséis días del mes de julio de 2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
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, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión universitaria. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100353608-1 100400105-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CALDERÓN TORRES FERNANDA, ESPINOSA DE LOS MONTEROS JHONNY		
DIRECCIÓN:	IBARRA - OTAVALO		
EMAIL:	fkldron@hotmail.com jem-90@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2952554	TELÉFONO MÓVIL:	0992709451

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”
AUTOR:	FERNANDA CALDERÓN, JHONNY ESPINOSA DE LOS MONTEROS
FECHA:	2013
PROGRAMA:	PREGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO
ASESOR/DIRECTOR:	ING. COM. MARCELO VALLEJOS

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Fernanda Monserrate Calderón Torres, Yo Jhonny Rubén Espinosa de los Monteros Miranda, con cédula de identidad N°.100353608-1, cedula de identidad N° 100400105-1 en calidad de autores y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrita anteriormente, hacemos la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo 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 143.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los dieciséis días del mes de julio de 2013

EL AUTORES:

(Firma).....

Nombre: Fernanda Calderón Torres

C.C.: 100353608-1

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre:.....

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

(Firma).....

Nombre: Jhonny Espinosa de los Monteros

C.C.: 100400105-1

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mis padres, de quienes tuve un apoyo incondicional para poder alcanzar mis metas en la culminación de esta etapa en mi vida profesional.

A todos los amigos que con sus mejores deseos me incentivaron para continuar y que ocupan un lugar muy especial en mí. Sin dejar de lado a todos los ingenieros que más que maestros han sido amigos, y han sabido sembrar sus conocimientos y experiencias, que han ayudado a mi formación universitaria, ¡Gracias!

Fer,

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mi madre y hermanos, de quienes tuve un apoyo incondicional para poder alcanzar mis metas en la culminación de esta etapa en mi vida profesional.

A todas las personas que con sus mejores deseos me incentivaron para continuar y que ocupan un lugar muy especial en mi persona.

Jhonny,

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera general a la Universidad Técnica Del Norte; y, en particular a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por brindarme un espacio en sus aulas educativas donde se impartieron valiosos conocimientos teórico- prácticos que permitieron el desarrollo profesional y crecimiento humano.

Nuestro agradecimiento sincero a la Ing. Marcelo Vallejos, quien mediante su apoyo hizo posible llegar a feliz término el presente trabajo.

Fernanda

Jhonny

PRESENTACIÓN

Este proyecto se lo ha desarrollado en base a investigación de campo, bibliográfica y documental, que confirman la oportunidad de inversión, aceptación del servicio, factibilidad y rentabilidad, que tendrá la empresa de mantenimiento integral y limpieza, a situarse en la ciudad de Ibarra. La formulación del proyecto se realiza en siete capítulos, mismos que en síntesis se presentan a continuación.

Capítulo I: Diagnóstico Situacional, El diagnóstico realizado al sector se lo aplicó con la finalidad de conocer la situación actual y con qué factores favorables cuenta para la ejecución del proyecto.

Capítulo II: Marco Teórico, La realización del marco teórico sirve como sustento teórico que es disponible para conocer qué se debe aplicar durante el desarrollo e investigación del proyecto.

Capítulo III: Estudio de Mercado, A través del estudio de mercado se determina la oferta y demanda que existe y también las necesidades que el mercado tiene del servicio.

Capítulo IV: Estudio Técnico e Ingeniería del Proyecto, Se analiza la serie de factores que el sector tiene y que beneficia al desarrollo del proyecto, llegando a seleccionar el lugar más apropiado en donde se ejecutara el proyecto.

Capítulo V: Estudio Económico –Financiero, Analiza los balances, proyecciones, evaluaciones económicas financieras del proyecto, dando a conocer la viabilidad del proyecto.

Capítulo VI: Propuesta Estratégica, Se considera la constitución de la empresa la distribución de cada área con sus respectivas responsabilidades, la aplicación de políticas, reglamentos y normas de control interno.

Capitulo VII: Impactos del Proyecto, En esta cuestión se demuestra los efectos que pueda causar la implantación del proyecto en el entorno, siendo este; económico, social y ambiental.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG.
Portada	i
Resumen e ejecutivo	ii
Executive resume	iii
Autoría	iv - v
Certificación del Tutor	vi
Cesión de derechos	Vii
Autorización y uso de publicación	viii
Dedicatoria	x-xi
Agradecimiento	xii
Presentación	xiii
Índice general	xiv
Índice de cuadros	xxiii
Índice de imágenes	Xxvi
Justificación	Xxvii
Objetivos	Xxviii
Metodología	Xxix
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	
Antecedentes	31
Objetivos	32
Objetivo General	32
Objetivos Específicos	33
Variables Diagnósticas	32

Densidad Poblacional	34
Crecimiento Poblacional	36
Ubicación Geográfica	38
Sectorización Económica	39-42
Desempleo	43
Población Económicamente Activa	44
Matriz AORR	46
Oportunidad de la inversión del proyecto	47

MARCO TEÓRICO

BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS	48
Organización y Empresa	48
Características de la empresa	49
Administración	49
Importancia	50
Proceso Administrativo	50
Planeación	51
Organización	51
Integración	52
Dirección	52
Control	52
Estudio de Mercado	53
Segmentación del Mercado	53
Mercado Meta	54
Demanda	54
Demanda Insatisfecha	55
Oferta	55

Precio	55
Comercialización	56
Publicidad	56
Promoción	57
Investigación de Mercados	57
Características	58
Estudio Técnico	58
Macrolocalizacion	59
Microlocalizacion	59
Normativa Legal	60-62
Estructura Organizativa y funcional	62
Misión	62
Visión	62
Objetivos	63
Estructura Organizacional	63
Estructura Funcional	64
Conceptos de Mantenimiento Integral y Limpieza	65
Mantenimiento Integral	65
Limpieza	66
Características del Mantenimiento Integral y Limpieza	67
Inversión Fija	68
Inversión Diferida	68
Capital de Trabajo	69
Inversión Total	69
Estudio Económico financiero	70
Presupuestos de Ingresos y Egresos	70
Proyección de Ingresos	71
Proyección de Egresos	72

Presupuestos de Ventas	73
Presupuesto de Mano de Obra	74
Presupuestos de Costos Directos de Fabricación	74
Presupuestos de gastos Administrativos y Ventas	75
Presupuestos de Gastos Financieros	75
Balance de Situación Inicial	76
Estado de Resultados Proyectados	76
Flujo de Caja proyectado	77
Costo de Capital	77
Periodo Contable y Estados Financieros	77-78
Balance Inicial o de Instalación	78-79
Balance General	79
Estado de Resultados	79
Estado de Flujo de Efectivo	80
Evaluación Económica y Financiera	80-81
Evaluación de los Socios y Accionistas	81
Aspectos Tributarios	81-83
Punto de Equilibrio	84
Técnicas de Evaluación Económica - Financiera	85-86
Régimen Jurídico para la creación de una empresa	87-88
 ESTUDIO DE MERCADO	
Introducción al estudio de mercado	89
Objetivos	90
Objetivo general	90
Objetivos específicos	90
Identificación del servicio	90
Limpieza interna y externa de la infraestructura	91

Mantenimiento de cableado e instalaciones eléctricas	91
Mantenimiento de maquinaria y equipo	91
Albañilería y carpintería	91
Plomería	92
Mercado meta	92
Determinación de la muestra	94
Instrumentos de investigación	94-117
Evaluación y Tabulación de la Información	96-117
Análisis de la Oferta	118
Identificación y Proyección de la oferta	118
Oferta potencial	119
Identificación y Proyección de la demanda	119
Demanda Real	120
Demanda Potencial	121
Demanda Insatisfecha	121
Demanda Proyectada	122
Análisis Demanda Versus Oferta	123
Análisis de Precios	124-125
Comercialización del Servicio	126
Conclusiones del estudio de mercado.	128

ESTUDIO TÉCNICO

Tamaño del proyecto	129
Localización del proyecto	130
Macro localización del proyecto	130-131
Micro localización del proyecto.	131-132
Evaluación de factores	134
Selección de lugares	134-135

Matriz de factores	135
Matriz de factores ponderada	136-137
Ingeniería del proyecto.	138
Proceso productivo y de comercialización	138
Flujogramas	138
Instalaciones físicas	142
Distribución administrativa.	142
Área administrativa.	142
Bodega.	142
Presupuesto técnico	144
Inversiones fijas	144-148
Equipos de oficina	144
Equipos y Materiales	145
Muebles y Enceres	145-146
Vehículo	146
Inversiones diferidas	148
Capital de trabajo	149
Mano de obra Directa	150
Mano de obra Indirecta	150
Inversión total del proyecto	151
Financiamiento	152

ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO

Evaluación financiera del proyecto	153
Estado de situación financiera inicial	154

Determinación de ingresos proyectados	155
Determinación de los gastos proyectados	156-160
Gastos Proyectados	160
Gastos Administrativos	160
Tabla de Amortización	161
Tabla de Depreciaciones	162
Estados de Resultados Proyectados	163
Flujo de Efectivo Financiero	164
Evaluación Financiera	164
Calculo de la tasa de rendimiento medio	165
Calculo del VAN	165
Calculo de la TIR	166
Recuperación del dinero en el tiempo	166
Índice beneficio costo	167
Tasa de Rendimiento Beneficio-Costo	167
Conclusión del estudio financiero	168

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL

La empresa.	169
Razón social.	169
Constitución de la empresa.	169
Ruc.	170
Permiso de los Bomberos.	170
Patente municipal	171

Misión	171
Visión	172
Políticas	172
Valores	173
Estructura organizacional.	173
Orgánico funcional.	174
Nivel directivo	174
Nivel de apoyo	175
Nivel operativo	175
Gerencia.	175
Secretaría.	176
Contabilidad	176
Auxiliar contable	177
Director de talento humano	178
Personal de limpieza	178
Personal de mantenimiento.	179
Identificación y evaluación de puestos.	180

IMPACTOS DEL PROYECTO

IMPACTOS	182
IMPACTO SOCIOECONÓMICO	182
IMPACTO CULTURAL – EDUCATIVO	183
IMPACTO AMBIENTAL	183
IMPACTO EMPRESARIAL	184
IMPACTO TECNOLÓGICO	185
MATRIZ GLOBAL DE IMPACTOS	186

Conclusiones	187
Recomendaciones	187

ÍNDICE CUADROS

N°	Pág.
1 Matriz de Relación Diagnóstica	32
2 Datos de Ibarra	33
3 División Porcentual de Género en la ciudad de Ibarra	34
4 Densidad Poblacional IBARRA 2010	35
5 Proyección de la población Ibarra 2017	37
6 Sectorización Económica	42
7 Nivel de desempleo en la ciudad de Ibarra	44
8 Población Económicamente Activa de la Ciudad de Ibarra	45
9 Matriz AOOR	46
10 Sectores Económicos	93
11 Instrumentos de Investigación	95
12 Tipo de actividad económica	97
13 Numero de empleados	99
14 Aplicación de la Encuesta (1)	100
15 Aplicación de la Encuesta (2)	101
16 Aplicación de la Encuesta (3)	102

17 Aplicación de la Encuesta (4)	103
18 Aplicación de la Encuesta (5)	104
19 Aplicación de la Encuesta (6)	105
20 Aplicación de la Encuesta (7)	106
21 Aplicación de la Encuesta (8)	107
22 Aplicación de la Encuesta (9)	108
23 Aplicación de la Encuesta (10)	109
24 Oferta Potencial	119
25 Demanda Real	120
26 Demanda Potencial	121
27 Demanda Insatisfecha	122
28 Demanda Proyectada	123
29 Análisis de Precios	124
30 Determinación de Precios	125
31 Proyección de Precios	126
32 Pregunta 10	126
33 Evaluación de Factores	134
34 Matriz de Factores	135
35 Matriz de factores Ponderada	136
36 Matriz de factores Ponderada	137
37 Proceso Productivo y de Comercialización	138
38 Flujogramas	139
39 Equipos de oficina	144

40 equipos y Materiales	145
41 Muebles y Enceres	146
42 Vehículo	146
43 Maquinaria y Herramientas	147
44 Inversiones Fijas	148
45 Inversiones Diferidas	148
46 Inversiones Diferidas	149
47 Insumos para Limpieza	149
48 Mano de Obra Directa	150
49 Mano de Obra Indirecta	150
50 Capital de Trabajo	151
51 Inversión Total del Proyecto	151
52 Financiamiento	152
53 Estado de Situación Financiera Inicial	154
54 Determinación de Ingresos Proyectados	155
55 Ingresos Proyectados	155
56 Materia Prima	156
57 Depreciación de Activos Fijos	156
58 Gastos Administrativos	157
59 Sueldos Proyectados	158
60 Servicios Básicos	158
61 Publicidad	158
62 Arriendo	159

63 Suministros de oficina	159
64 Gastos Proyectados	160
65 Tabla de Amortización	161
66 Tabla de Depreciación	162
67 Estado de Resultados Proyectados	163
68 Flujo de Efectivo Financiero	164
69 Costo de Oportunidad	164
70 Recuperación del dinero en el tiempo	166
71 Recuperación del dinero en el tiempo	166
72 Índice de beneficio	167
73 Estructura Administrativa	174
74 Matriz de Personal y Evaluación	180
75 Impactos	182
76 Impacto Socioeconómico	182
77 Impacto Cultural - Educativo	183
78 Impacto Ambiental	184
79 Impacto Empresarial	184
80 Impacto Tecnológico	185
81 Matriz Global de Impacto	186

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	Pág.
1 Densidad Poblacional de Ibarra	35
2 Población Total y Tasa de Crecimiento	36
3 Auto identificación de la población del cantón Ibarra	38
4 Ubicación Geográfica de Ibarra	39
5 Tasa de Desempleo	43
6 Proceso Administrativo	50
7 Mantenimiento Integral	65
8 Limpieza	66
9 Tipo de Actividad Económica	98
10 Numero de Empleados	99
11 Pregunta 1	100
12 Pregunta 2	101
13 Pregunta 3	102
14 Pregunta 4	103
15 Pregunta 5	104
15 Pregunta 6	105
17 Pregunta 7	106

18 Pregunta 8	107
19 Pregunta 9	108
20 Pregunta 10	109
21 Macrolocalizacion del Proyecto	131
22 Microlocalizacion del Proyecto	132
23 Instalaciones Físicas	143

JUSTIFICACIÓN

Ibarra se encuentra ubicada en la zona norte del Ecuador; es la capital de la provincia de Imbabura. Está ubicada en la región andina, cuenta con un clima templado-seco, su altitud es de 2.192 metros sobre el nivel del mar, latitud 00° 21'N y su longitud es de 078°07'O", cuenta con una población de 181.175 habitantes; según datos del INEC de 2010.

Ibarra crece en número de habitantes; lo que ha ocasionado el incremento de nuevas empresas, debido a las diferentes necesidades y deseos; demandados por los habitantes. Estas empresas que prestan sus servicios o producen bienes, adquieren grandes espacios de terreno, y sus edificios a más de contar con una gran dimensión, poseen diferentes áreas, en las que los trabajadores se desenvuelven para realizar las funciones que les hayan sido delegadas; por este motivo nace la necesidad de: en primer lugar tener limpia e impecable la empresa, para brindar un ambiente agradable a los clientes que la visiten, y en segundo lugar cada área tiene diferentes herramientas tecnológicas para facilitar su trabajo; estas herramientas deben estar en constante mantenimiento para garantizar el desempeño de las mismas, y todas demandan diferentes profesionales que sean expertos en el tema.

Actualmente la ciudad no cuenta con una empresa que preste servicios de Mantenimiento integral y limpieza, debido a que no ha existido la demanda suficiente de este servicio conjunto. En el mercado se encuentran profesionales y personal que se dedica a prestar estos servicios individualmente, los mismos son contratados por empresas para prestar servicios específicos.

Así nace la necesidad de la empresa de brindar una imagen adecuada a sus clientes futuros, la población a la que se dirige es de clase media, media alta; la cuál demanda establecimientos limpios e instalaciones adecuadas a sus deseos y necesidades.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de Mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional del entorno, de empresas existentes, de Mantenimiento integral y limpieza en Ibarra.
- Establecer bases teóricas y científicas del proyecto para la creación de una empresa de Mantenimiento integral y limpieza.
- Determinar mediante un estudio de mercado la aceptación del servicio frente a la demanda existente.
- Elaborar un estudio técnico y de ingeniería para la empresa de Mantenimiento integral y limpieza.
- Formular un estudio financiero y económico; para establecer la inversión del proyecto y su respectivo presupuesto.
- Diseñar una propuesta estratégica para la empresa de Mantenimiento integral y limpieza.
- Detectar los principales impactos que generará el proyecto.

ORGANIZACIÓN METODOLÓGICA.

En este proyecto se aplicó una metodología de investigación que nos ayudó a solucionar la problemática planteada, y satisfacer la necesidad del servicio de Mantenimiento integral y limpieza.

Los métodos, técnicas, y procedimientos que se utilizaron en el desarrollo del proyecto fueron fundamentales para la recolección de datos, y se cumplió con el fin de verificar el mercado real este servicio.

MÉTODOS

La metodología que se utilizó fue inductiva – deductiva, por cuanto se necesitó investigar los elementos para que la empresa de Mantenimiento Integral y Limpieza entre en funcionamiento, como son: estudio de mercado en el cuál se pudo determinar la existencia de clientes potenciales de nuestro servicio, la seguridad, la plena confianza de que el servicio se lo pueda obtener, la colaboración de los habitantes para que este proyecto entre en funcionamiento, y de este modo poder organizar y estructurar la base que es el proyecto.

MÉTODO INDUCTIVO

BERNAL, Augusto (2010) manifiesta: “El método inductivo es aquel que va desde lo particular a lo general”

El método inductivo se utilizó de la siguiente manera en nuestra investigación; realizando una observación de la realidad y sus habitantes, para comparar dicha realidad con los conocimientos adquiridos, luego de haber abstraído las diferencias y semejanzas; y haber determinado las generalizaciones del problema; por lo tanto nosotros utilizamos la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa.

MÉTODO DEDUCTIVO

BERNAL, Cesar (2009) afirma: “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”.

El método deductivo fue utilizado de la siguiente forma en nuestra investigación que se realizó en la hipótesis del proyecto y en sus diferentes objetivos planteados, los mismos que se plasmaron en sus respectivos capítulos.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes del Diagnóstico

Ibarra, ciudad conformada por 181.175 habitantes, con un desarrollo económico impresionante, gracias al trabajo inquebrantable de mujeres y hombres. Entre las principales actividades económicas, se encuentran, las industrias manufactureras, comercio al por mayor, transporte y almacenamiento, actividades inmobiliarias, actividades de servicio administrativo y de apoyo, información y comunicación, entre otras; existiendo así 9.485 establecimientos registrados, según el último censo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Además de existir un promedio de 374 empresas de acuerdo a los registros de la Superintendencia de Compañías.

Todas las empresas ya sean pequeñas, medianas, o grandes; tienen la necesidad de mantener ordenadas y limpias su infraestructura e instalaciones; para brindar un servicio de calidad a sus clientes. Además, dar el debido mantenimiento a sus equipos, maquinaria, instalaciones eléctricas, cableado, etc. Generando gastos de sueldos y afiliaciones para la empresa, ya que se requiere de personal adecuado, para que realice estas actividades.

Muchas empresas optan por contratar el servicio de mantenimiento integral ocasionalmente, y la limpieza por medio de una subcontratación.

Después de conocer la necesidad y falencias en el servicio de mantenimiento y limpieza, brindado a las empresas de la ciudad de Ibarra, se decide realizar un

estudio de factibilidad para la creación de una empresa de mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra, que preste este servicio en conjunto.

1.2. Objetivos del Diagnóstico

1.2.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional, para determinar Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos del entorno, de empresas existentes en la ciudad de Ibarra; de mantenimiento integral y limpieza.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar los aspectos demográficos, étnicos y geográficos de la ciudad de Ibarra.
- Analizar los aspectos económicos en la ciudad de Ibarra.

1.3. Matriz de Relación Diagnóstica

CUADRO Nº.1

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	FUENTE	TÉCNICAS	POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO
Determinar los aspectos demográficos, étnicos y geográficos de la ciudad de Ibarra.	Demografía Etnográfica Geografía	- Densidad Poblacional - Crecimiento Poblacional - Ubicación	Secundaria Secundaria Secundaria	Investigación Bibliográfica Investigación Bibliográfica Investigación Bibliográfica	- INEC - INEC - Ilustre Municipio de Ibarra
Analizar los aspectos económicos en la ciudad de Ibarra	Economía	- Actividades Económicas - Desempleo - PEA	Secundaria Secundaria Secundaria	Investigación bibliográfica Investigación bibliográfica	- Superintendencia de Compañías. - INEC - INEC

Elaborado por: Los Autores
Año: 2013

San Miguel de Ibarra

Fue fundada por el español Cristóbal de Troya el 28 de septiembre de 1606 con el nombre de “Villa San Miguel de Ibarra” bajo la orden del entonces presidente de la Real Audiencia de Quito, Miguel de Ibarra y bajo mandato del Rey Felipe de España. Se encuentra ubicada en la región andina al norte del Ecuador. Conocida como “la ciudad blanca” por sus fachadas y por el asentamiento de españoles y portugueses en la villa. También es muy común la frase "ciudad a la que siempre se vuelve" por su fantástica naturaleza, clima veraniego y amabilidad de sus habitantes. Es muy visitada por los turistas nacionales y extranjeros como sitio de descanso, paisajismo, cultura e historia.

CUADRO Nº 2
Datos de Ibarra

Cantón	Ibarra
Superficie	1.162,19km ²
Población	181, 175 habitantes.
Gentilicio	Ibarreño-ña
Idioma	Español y quichua
Altitud	2,192 metros
Fundación	28- septiembre - 1606
Huso Horario	ECT (UTC-5)
Sitio Web	http://www.ibarra.gob.ec
Alcalde	Jorge Martínez

Fuente: Municipio de Ibarra

Elaborado por: Los Autores

1.3.1.1. Densidad Poblacional

La ciudad de Ibarra tiene una población de 181.175 habitantes en su área administrativa urbana según el censo del INEC del 2010, Su tasa de crecimiento es del 1.86%. A continuación se especifica la división porcentual por género.

CUADRO N° 3
División Porcentual de Género en la ciudad de Ibarra

Género	N° de Habitantes	Porcentaje
Femenino	93.389	51,55%
Masculino	87.786	48,45%
TOTAL	181.175	100%

Fuente: Municipio de Ibarra
Elaborado por: Los Autores

La densidad poblacional de la ciudad de Ibarra se establece por la relación habitantes por número de kilómetros cuadrados (hab/Km²).

CUADRO N°.4
DENSIDAD POBLACIONAL IBARRA 2010

POBLACIÓN IBARRA		SUPERFICIE	DENSIDAD
Año	Habitantes	Km ²	Habitantes/Km ²
2010	181 175	1092,95	165,77

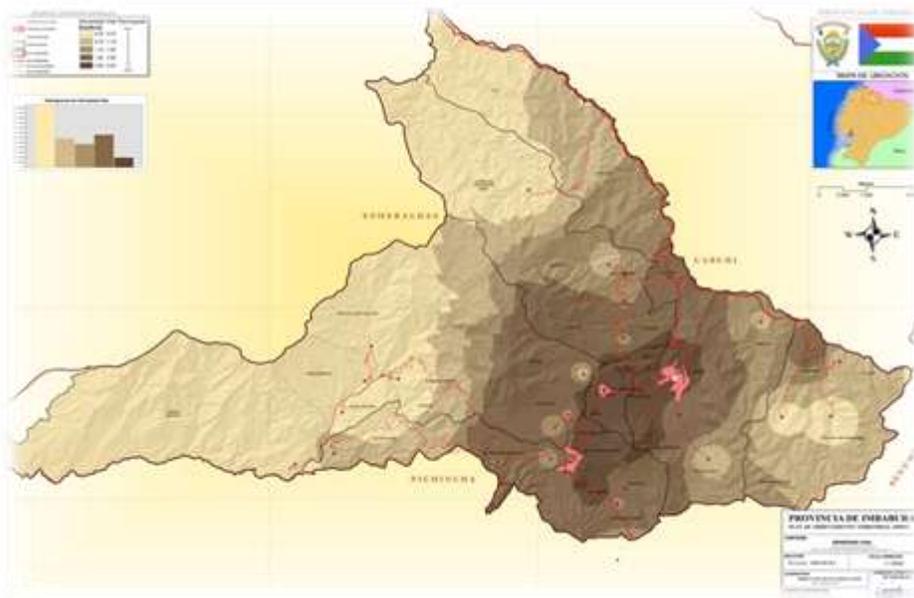
Elaborado por: Los Autores
Fuente: INEC 2010
Año: 2013.

La densidad poblacional de un territorio es elevada por dos circunstancias:

Número de Habitantes
Extensión de Terreno

Al año 2010, Ibarra cuenta con 165,77 hab/Km², esta ciudad, a nivel de la provincia representa el 45,49% de la superficie.

GRÁFICO Nº 1
DENSIDAD POBLACIONAL IBARRA



Elaborado por: Los Autores

Fuente: Cartas topográficas digitales IGM 2002, INEC 2010.

Año: 2013

1.3.1.2 Crecimiento Poblacional

GRÁFICO N° 2
Población Total y Tasa de Crecimiento



Fuente: INEC 2010

a) Proyección de la Población Ibarreña al 2017

Para la proyectar la población al año 2017 se utilizó la tasa de crecimiento poblacional (1,86%), determinada por el INEC, A continuación en el cuadro N° se demuestra la proyección.

CUADRO N° 5
Proyección de la Población Ibarra al 2017

Año	Población
2010	181.175
2011	184.545
2012	187.977
2013	191.474
2014	195.035
2015	198.663
2016	202.358
2017	206.122

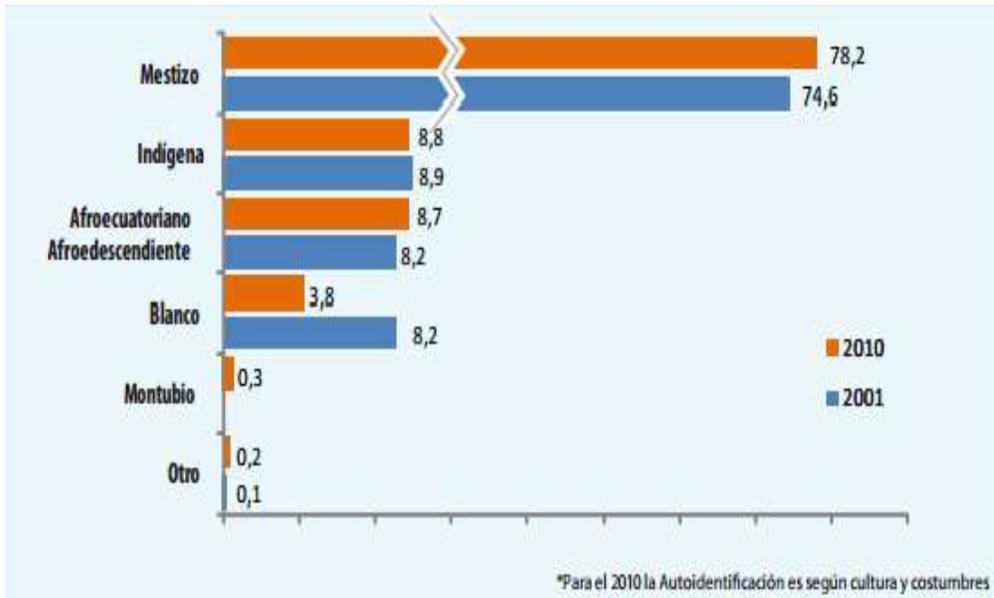
Fuente: INEC 2010
Elaborado por: Los Autores

b) Auto Identificación de la Población de Ibarra.

Los mestizos son el grupo mayoritario étnico en Ibarra; la ciudadanía ibarreña en un 78.2% se identifica como mestiza, se cuenta con un 8.8% que se identifica como indígena, un 8.7% como afroamericano, 8.2% como blanco, 0.3% como montubio y el restante 0.1% es de otra auto individualización. A continuación un cuadro comparativo entre la auto identificación del 2001 con el 2010.

GRÁFICO Nº 3

Auto-Identificación de la Población del Cantón Ibarra



Fuente: INEC 2010

1.3.1.3 Ubicación Geográfica

Se ubica a 115 km al noreste a del distrito metropolitano de Quito, 125 km al sur de Tulcán. Su clima es subtropical de tierras altas. Su temperatura oscila entre 12° y los 35° Celsius.

Es la sede administrativa de la región 1 conformada por las provincias de Esmeraldas, Carchi, Sucumbíos e Imbabura, por su ubicación geográfica

GRÁFICO N°4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE IBARRA



Fuente: Google/Imágenes

1.3.1.2. Sectorización Económica

El logro de los objetivos planteados por el Municipio de la ciudad, en trabajo conjunto con el Gobierno Provincial de Imbabura, actores privados, representado por las personas naturales y jurídicas que generan actividad productiva, financiamiento y la sociedad en general, representada por la población los cuales brindan su talento a las entidades públicas y privadas; impulsan el desarrollo económico y sostenible de de Ibarra.

A. SECTOR PRIMARIO

Agricultura: Son los pobladores que siembran y cosechan productos para ofrecerlos en los distintos mercados de la ciudad, provincia, el país y el extranjero. Algunos productos que ofertan son: cereales, tubérculos, vegetales, frutas, entre otras.

Pecuario: Esta actividad comprende la crianza de ganado vacuno, bovino, equino y porcino.

B. SECTOR SECUNDARIO

Artesanales: Son actividades de diversos grupos de artesanos que orientan su trabajo que producen manuales, folclóricas y tradicionales como son: las esculturas, muebles y demás arte que se elabora en San Antonio.

Metal-Mecánica: Este sector crece en la Provincia de Imbabura y la ciudad de Ibarra de la manera constante, los talleres donde se transforma el hierro en productos como puertas, ventanas, escritorios, pasamanos, sillas, papeleras, etc.

Textil: Se caracterizadas por la elaboración de productos de tela y lana, elaborada con las mejores materias primas y con terminados de primera clase, estos productos se venden dentro y fuera del país

Construcción: Dentro de la ciudad se observa el crecimiento de planes de vivienda como es en la victoria, los ceibos, Caranqui, Azaya entre otras ciudadelas donde se construyen edificaciones para la población creciente de la ciudad. En este constante crecimiento están inmiscuidas empresas del sector privado como: gestión Inmobiliaria, Verzam inmobiliaria, Moncayo & Moncayo,

AB constructora, Ing. Napoleón Guevara, metro construcciones, Arq. Cárdenas, del sector público como: MIDUVI

Maderero: En este segmento de mercado se elabora muebles, enseres y otros bienes complementarios para la construcción.

Láctea: Dentro de este segmento podemos reconocer la empresa Florad que es el referente de la ciudad en la producción de leche, quesos, yogurt, entre otros lácteos.

Azucarera: Aquí podemos citar a la industria azucarera Tababuela donde se elabora azúcar para consumo la ciudad, provincia y país.

C. SECTOR SERVICIOS

En este segmento encontramos todos los servicios para la población y visitantes de la urbe como son: cafeterías, restaurantes, hoteles:

- Helados de Paila
- Sectores tradicionales como el Alpargate
- La muy conocida Arrope de mora y nogadas
- Elaboración de empanadas de morocho, quimbolitos y humitas.
- La Laguna de Yahuarcocha.

Además existen dos empresas dedicadas a la limpieza, la una opera en el IECE (Limpieza Echeverría), y la otra que presta sus servicios en el Ministerio de Relaciones Laborales (DIMASEO); que es una empresa quiteña; pero por medio de un concurso de merecimientos está prestando sus servicios en la ciudad de Ibarra.

A continuación, se detalla la información mencionada, de los sectores económicos y el número de empresas que existen por cada uno.

CUADRO N°.6

SECTOR ECONÓMICO	N° EMPRESAS	%
Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas	16	4,28%
Industrias Manufactureras	17	4,55%
Construcción	26	6,95%
Comercio al por Mayor	84	22,46%
Transporte y Almacenamiento	101	27,01%
Alojamiento y Servicio de Comidas	11	2,94%
Información y Comunicación	7	1,87%
Actividades Inmobiliarias	14	3,74%
Actividades de Servicios Adm. y de Apoyo	39	10,43%
Enseñanza	4	1,07%
Atención de la Salud Humana	9	2,41%
Artes, Entretenimiento y Recreación	3	0,80%
Distribución de Agua	1	0,27%
Agricultura y afines	20	5,35%
Explotación de Minas y Canteras	1	0,27%
Cerrajerías	4	1,07%
Servicio de Instalación de Sistemas Eléctricos	10	2,67%
Servicio de Limpieza	2	0,53%
Acabados de Construcción y Mantenimiento telefónico	2	0,53%
Suministro de Electricidad	1	0,27%
Otras Actividades de Servicio	2	0,53%
TOTAL	374	100%

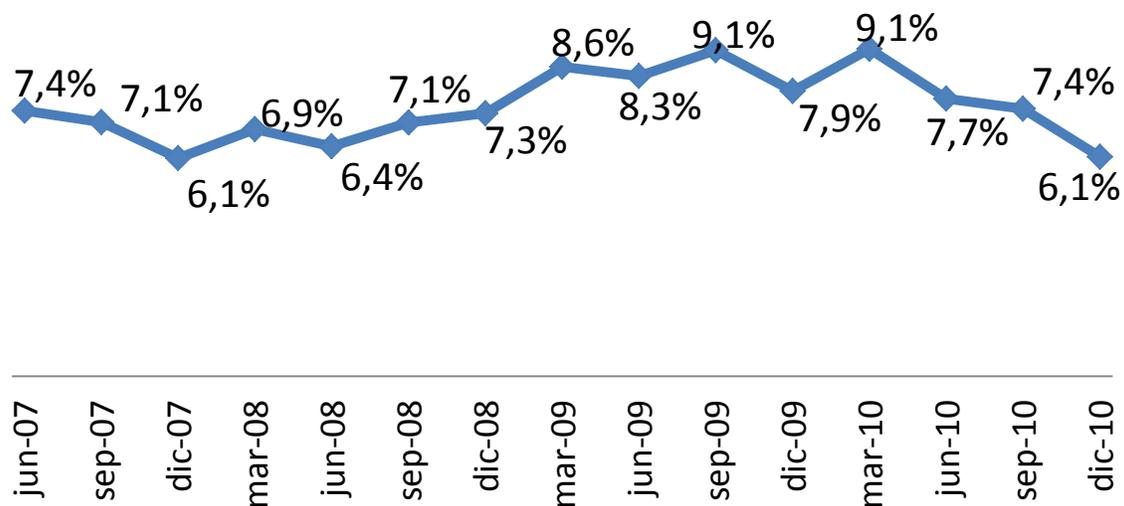
Elaborado por: Los Autores

Fuente: www.supercias.gob.ec, IMI

1.3.1.3. Desempleo

GRÁFICO N°5

Tasa de desempleo



Fuente: INEC

El comercio da empleo a 46.855 ibarreños según el último censo del INEC, el cual indica que la tasa de desempleo provincial es de 6.1% de la población económicamente activa (PEA) de los 181175 habitantes de Ibarra.

A continuación se da a conocer el cuadro N°.7 en el que se indica el cálculo de acuerdo la PEA:

CUADRO N° 7
NIVEL DE DESEMPLEO EN LA CIUDAD DE IBARRA

Año	Población	PEA urb. País (%)	PEA Ibarra
2010	181.175	6.1	11052
2011	184.545	6.1	11257
2012	187.977	6.1	11467
2013	191.474	6.1	11680
2014	195.035	6.1	11897
2015	198.663	6.1	12118
2016	202.358	5.1	12344
2017	206.122	6.1	12573

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Los Autores

1.3.1.4. Población Económicamente Activa (PEA)

Este índice manifiesta que cantidad de la población total de la ciudad de Ibarra esta apta para generar bienes y servicios. El INEC en su publicaciones realizadas por ENEMDU (Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo) en su vigésima séptima ronda establece que la PEA urbana total del país es del 49.10%. Servirá para el cálculo de la PEA de la ciudad de Ibarra como nos demuestra el siguiente cuadro:

CUADRO N° 8
Población Económicamente Activa de la Ciudad de Ibarra

Año	Población	PEA urb. País (%)	PEA Ibarra
2010	181.175	49.10	88.957
2011	184.545	49.10	90.612
2012	187.977	49.10	92.297
2013	191.474	49.10	94.014
2014	195.035	49.10	95.762
2015	198.663	49.10	97.544
2016	202.358	49.10	99.358
2017	206.122	49.10	101.206

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: Los Autores

1.4. MATRIZ AOOD

CUADRO N° 9

ALIADOS	OPONENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Evitar el proceso de selección de personal a los empresarios, además del pago de las obligaciones patronales. - La flexibilidad laboral, del personal que se dedica a prestar el servicio de mantenimiento; como este no es diario, este personal podrá ocupar ese tiempo en desempeñar otras funciones. - Diferentes organismos públicos, que aportaran con información y datos estadísticos, de la población y sus características geográficas, demográficas y económicas. - Empresas medianas y grandes, de la ciudad de Ibarra que demanden el servicio conjunto; que ya se encuentren establecidas en el mercado o sean nuevas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas de servicio de limpieza, existentes en el mercado y con clientes fijos. - Empresas de mantenimiento.(plomaría, conexiones eléctricas, pintura y albañilería); que presten estos servicios ocasionalmente, con clientes potenciales. - Empresas establecidas en la ciudad de Quito, que aplican a concurso de meritos en las entidades del sector público, que ya se encuentran prestando el servicio actualmente en la ciudad de Ibarra. - Albañiles y plomeros, que trabajan de forma esporádica, que no poseen un trabajo fijo y pueden cobrar por sus servicios una cantidad menor a la legal establecida.
OPORTUNIDADES	RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> - La limpieza, es un factor importante, tanto en los hogares como en las empresas; así que toda empresa demanda un servicio de limpieza de su infraestructura, como mantenimiento de sus instalaciones. - El desempleo y subempleo de los pobladores de la ciudad, será erradicado en un porcentaje debido a la creación de una nueva empresa que genera fuentes de trabajo, así muchos profesionales y habitantes de la ciudad pueden acceder a tener mejores ingresos. - Con la apertura de una nueva empresa el comercio se beneficiará, ya que demanda de maquinaria para operar, e insumos para prestar el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - El proyecto de factibilidad no sea aceptado por el mercado al que se quiere llegar. - La inversión del proyecto, para la creación de esta empresa, sea más alta, que los ingresos que se estima obtener; es decir que el proyecto sea costoso y no se recupere en el tiempo estimado. - La falta de capacidad de endeudamiento de los inversionistas, al no tener un capital propio, se recurre al endeudamiento en cualquier entidad financiera, el pago de intereses puede ser muy exagerado que no alcance para los diferentes costos y gastos que incurre la empresa en funcionamiento. - Inestabilidad económica del país, en caso de ocurrir afecta a todas las economías y como empresa que sale por primera vez al mercado, se vería afectada en relación al endeudamiento y obligaciones laborales.

Elaborado por: Los autores
Año: 2013

1.5. Oportunidad de la inversión del proyecto

Una vez analizadas las variables mencionadas anteriormente, como el crecimiento poblacional, características demográficas, etnográficas y geográficas, además de las actividades económicas; como la sectorización de las empresas constituidas, de acuerdo a las actividades que desempeñen, la clasificación de sectores productivos, el nivel de desempleo, subempleo de la zona de Ibarra, asimismo se ha tomando en consideración el nivel de ingresos de los ibarreños, al igual que la población económicamente activa (PEA), estos indicadores, han ayudado a establecer datos estadísticos y así conocer en entorno físico y económico del sector al que se pretende dirigirse.

Posteriormente de haber examinado la matriz AOOD, y tomado en cuenta los diferentes factores analizados, se determina que las oportunidades que tiene el presente proyecto enfocado al mercado Ibarreño, son favorables con respecto a los riesgos que se puedan presentar en su aplicación.

Se determina que las condiciones son óptimas para el estudio de factibilidad, de creación de una empresa de Mantenimiento Integral y Limpieza en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.1. FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN

2.1.1. Organización y Empresa

- ORGANIZACIÓN

Una organización es un conjunto de personas que emplean medios materiales con el propósito de alcanzar el bien común.

- EMPRESA

(GARCÍA Julio, CASANUEVA Cristobal) indican: "La empresa es la entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"

La empresa es una unidad organizada de carácter económico, la que por medio de la combinación de factores de producción, como: capital, trabajo, mano de obra y materia prima; tiene como principal objetivo empresarial, la cooperación voluntaria e innovadora de sus miembros para alcanzar un beneficio común.

2.1.2 Características de la empresa

Según BRAVO, Mercedes (2010) pág. 79 entre las principales características destacadas dentro de la empresa se considera las siguientes:

- a) La gran mayoría de empresas se dedican a la actividad comercial o a la prestación de servicios y actividades de transformación.
- b) Cuenta con una estructura formal de Organización.
- c) Generalmente cuentan con personal capacitado.
- d) Genera puestos de trabajo
- e) Constituye la principal fuente de renta para conseguir el máximo beneficio.

2.2 ADMINISTRACIÓN

2.2.2 Definición

Según GRIFFIN, Ricky, 2011 pág. 95 define: *“Conjunto de actividades (incluye planeación, toma de decisiones, organización, dirección, y control) dirigidas a los recursos de una organización (humana, financiera, física, y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz.”*

En seguida de haber desarrollado los conceptos de administración se concluye que es un instrumento básico para el funcionamiento de toda empresa porque sirve para organizar y saber cómo se encuentra conformada o como se va a conformar una empresa, que personal necesita y donde se halla ubicado cada uno de estos dentro de la empresa, planea las actividades que sean necesarias para que la organización crezca de manera continua en forma eficaz y eficiente.

2.2.3 IMPORTANCIA

Según GRIFFIN, Ricky, 2011 pág. 95 define: “La administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos.”

El logro de objetivos, la búsqueda de los mismos, además del establecimiento; son tareas retadoras y productivas para cualquier empresa, y se manifiesta que los obstáculos administrativos que se presentan para lograr el éxito, son muy similares en todo tipo de actividad empresarial .El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de una buena administración y sólo a través de ésta, los elementos materiales, humanos, etc. Serán optimizados de la manera más apropiada.

2.2.4 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

(Lourdes, 2010) dice: “Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad.”

GRÁFICO Nº 6
PROCESO ADMINISTRATIVO



Elaborado por: Los autores
Fuente: Los autores
Año: 2013.

Desde nuestro punto de vista el proceso administrativo es una técnica básica para ser aplicada en enfoques de administración y gestión empresarial; ya que la empresa necesita la implementación de las etapas del proceso administrativo para el adecuado funcionamiento.

2.2.4.1. Planeación

(MUNCH, 2010) señala: “Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.”

En la planeación se determina el camino por el cual se destina la entidad, se plasman los resultados que se desean alcanzar, por medio de diferentes estrategias que ayuden a minimizar posibles riesgos que se pueden presentar en el camino.

2.2.4.2. Organización

(MUNCH, 2010) Menciona: “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.”

En la etapa de Organización se indicará cómo se van a realizar los diferentes procesos, delimitar responsabilidades y funciones de acuerdo al puesto que desempeñen los funcionarios. Al igual que la determinación de métodos y aplicación de técnicas que sean de ayuda para facilitar el trabajo.

2.2.4.3. Integración

(MUNCH, 2010) Dice: “Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.”

En esta etapa se delimitaran las diferentes responsabilidades dependiendo del puesto que el empleado desempeñe y se eligen los recursos que serán utilizados en el proceso.

2.2.4.4. Dirección

(MUNCH, 2010) Expresa: “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.”

Se verificara el cumplimiento de todas las fases del proceso de administración, se la realiza mediante un examen de la utilización de recursos y la forma de liderazgo que se está empleando.

2.2.4.5. Control

(MUNCH, 2010) Explica: “Es la fase del proceso administrativo a través del la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.”

Señala la manera de cómo se efectuaron las fases del proceso administrativo, aquí se evaluarán los resultados que se han generado, dependiendo de los resultados para corregir, mejorar y poder prevenirlas consecutivamente.

2.3. ESTUDIO MERCADO

Según BACA, Gabriel (2007) pág. 150 define: *“Se entiende por mercado el área en que concluyen las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados.”*

Dentro de este capítulo podemos observar algunas variables que nos ayudaran a la determinación de la aceptación del proyecto dentro de la ciudad, realizando una debida recolección y análisis de datos que permitan conocer las necesidades insatisfechas de la población dentro de estas variables se encuentran los precios, gustos y preferencias, etc.; con los resultados podremos saber si en verdad es necesario o no la aplicación del proyecto; este estudio también nos permitirá observar con qué tipo de empresas estamos compitiendo para así realizar un estudio de marketing, el cual nos permita ganar mercado y posicionarnos en él.

2.3.1. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Según KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2007) pág. 165 la segmentación de mercado se razona como: *“La subdivisión del mercado en el sub-conjunto homogéneo de clientes, en cualquier subconjunto cabe la posibilidad de ser seleccionadas como objetivo de marketing con el que se alcanzó con la mezcla de marketing distinta.”*

La segmentación de mercado se la puede interpretar como la búsqueda de un mercado que tenga las posibilidades y deseos insatisfechos de adquirir el producto o servicio, para esto hay que determinar a qué tipo de personas vamos a dirigir nuestro servicio y que necesitamos de ellas para que el marketing se dirija a nuestro segmento y captar su atención.

2.3.2. MERCADO META

Según KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2007) pág. 174 el mercado meta consiste: *“En un conjunto de compradores que tienen necesidades y características comunes a los que la empresa u organización decide servir.”*

Es el mercado al cual la empresa se dirige o pone más atención para captar clientes; se denomina mercado meta y dentro de este mercado se encuentra todas los compradores potenciales en diferentes aspectos ya que con un estudio podemos observar a qué tipo de personas deberíamos enfocarnos para que el producto o servicio se venda de manera más fácil y rápida; así conseguir una buena rentabilidad.

2.3.3. DEMANDA

Según RIVERA, Jaime (2007) pág. 160 define que: *“La demanda es una cuantificación de los deseos del mercado y está condicionada por los recursos disponibles del consumidor y por los estímulos del marketing y de la competencia.”*

Se entiende que son todas las personas que adquieren el producto que ellos necesitan o ven necesario para satisfacer sus necesidades ya sea por su calidad o por su precio. La determinación de la demanda es uno de los puntos críticos más importantes en el estudio de viabilidad de un proyecto es por ello que su análisis permite conocer: oferta, demanda, demanda potencial.

2.3.4. DEMANDA INSATISFECHA

Según BACA, Urbina (2006) pág. 45 concluye: *“Se llama demanda potencial insatisfecha a la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo.”*

En la demanda insatisfecha se realiza un análisis con la oferta y la demanda para saber el número de personas o el porcentaje de mercado que todavía las empresas no lo cubren.

2.3.5. OFERTA

Según BACA, Urbina (2006) pág. 42 define: *“Es la cantidad de bienes y servicios que un cierto número de ofertantes está dispuesto a poner a disposición del mercado a un precio determinado.”*

Dentro de la oferta se destaca a todas las empresas existentes en un país, provincia, ciudad o cantón, existen diferentes tipos como comerciales, industriales o de servicios, los cuales introducen un producto al mercado y buscan su clientela para poder obtener rentabilidad.

2.3.6. PRECIO

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008) pág. 257 manifiesta que: *“Es la cantidad de dinero u otros elementos de utilidad que se necesitan para adquirir un producto. Es el valor expresado en dinero de un bien o servicio ofrecido en el Mercado.”*

El precio del producto depende del criterio de la empresa, ya que puede variar por sus costos o por el porcentaje de utilidad que deseen adquirir, claro que se debe tomar en cuenta que el precio corresponde de acuerdo a la competencia para adquirir aceptación en el mercado.

El precio depende de: precios de la demanda, precios de la oferta y número de consumidores, margen de la rentabilidad esperada

2.3.7. COMERCIALIZACIÓN

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008) pág. 257, señala: *“Un canal de distribución consiste en un conjunto de personas y empresas comprendidas en la transferencia de derechos de un producto al paso de este del productor al consumidor o usuario de negocios final, el canal incluye siempre al productor y al cliente final del producto en su forma presente, así como a cualquier intermediario como los detallistas y mayoristas.”*

La empresa busca establecer formas de comercializar su producto y de llegar a los posibles consumidores de una manera rápida y fácil que le permita satisfacer sus necesidades de una forma adecuada, así conseguir la aceptación de los clientes.

2.3.8. PUBLICIDAD

KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, (2008) pág. 365 define: *“La Publicidad es toda forma de comunicación no personal que es pagada por una empresa identificada para presentar y promocionar ideas, productos o servicios.”*

La publicidad es el medio más utilizado por todas las empresas para introducir al mercado un nuevo producto servicio, ya que de esta manera se logra captar la atención de los clientes o posibles clientes con una buena estrategia publicitaria el producto o servicio de la empresa puede tener aceptación o no.

(David, 2007) Expone: “Está compuesta por cualquier forma de comunicación no personalizada relativa a una organización, producto o idea por la que determinado patrocinador paga”

Es cualquier forma de comunicación personalizada de una organización para promocionar un producto o servicio y fidelidad de los clientes.

2.3.9. Promoción

(David, 2007) Señala: “Desempeña un papel esencial para lograr el crecimiento y el rendimiento de un producto o servicio, la promoción informa a la gente sobre los productos y persuade a los compradores de una empresa”

Es una herramienta que logra incrementar el rendimiento en las ventas y la aceptación de un producto o servicio, informando a la gente sobre el producto o servicios; y los beneficios de los mismos.

2.3.10. Investigación de mercados

(JÁCOME, 2005) Dice: “La investigación de mercados es el diseño sistemático, recolección, procesamiento, análisis y presentación de los hallazgos relevantes acerca de una situación de mercadotecnia específica que enfrenta una unidad productiva o empresa.”

En nuestro proyecto el estudio de mercados constituirá uno de los elementos más importantes dentro de la pre factibilidad del mismo y permitirá observar la aceptación del servicio que queremos ofertar en el mercado, el cual es el motivo del presente proyecto.

2.3.11. Características

La información de la investigación de mercados debe tener las siguientes características técnico-científicas:

- Recopilación de información sistemática.
- El método debe ser objetivo y no tendencioso
- Los datos recopilados deben ser útiles
- La información debe ser la base para la toma de decisiones

2.4. ESTUDIO TÉCNICO

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 53 define como:” *Es el diseño de la función de producción óptima que mejor utiliza los recursos disponibles, para obtener el producto o servicio deseado.*”

En este estudio analizaremos los lugares que sean más apropiados para la construcción del proyecto observando los factores que sean necesarios para encontrar la ubicación más viable; así como también establecer la inversión que necesita el proyecto tomando en cuenta; infraestructura, adecuación, en la cual se establecerá el capital de trabajo con el que se los inversionistas cuentan y también cuanto debe ser la inversión en las instituciones financieras.

2.4.1. MACROLOCALIZACIÓN

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 56 la Macrolocalización se refiere a: *“La ubicación de la macro zona dentro de la cual se establecerá un determinado proyecto. Ésta tiene en cuenta aspectos sociales y nacionales de la planeación basándose en las condiciones regionales de la oferta y la demanda y en la infraestructura existente.”*

La macrolocalización, sirve para conocer geográficamente donde se encuentra o se encontrará ubicada la empresa, como puede ser país, ciudad, provincia, y/o cantón, esto es necesario conocer para que la empresa funcione adecuadamente según el tipo de producto que desea ofertar a sus clientes.

2.4.2. MICROLOCALIZACIÓN

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 57 la Microlocalización indica: *“La mejor alternativa de instalación de un proyecto dentro de la macro zona elegida. La microlocalización abarca la investigación y la comparación de los componentes del costo y un estudio de costos para cada alternativa. Se debe indicar con la ubicación del proyecto en el plano del sitio donde operará.”*

Es un análisis que permite a la empresa conocer los factores positivos y negativos del lugar donde se encuentra o se encontrará ubicada la empresa; dentro de la ubicación geográfica escogida.

2.5. Normativa Legal

Nosotros nos identificaremos como persona natural obligada a llevar contabilidad y los requisitos para poder operar como empresa legalmente constituida, serán:

La Superintendencia de Compañías, en su página web www.supercias.gob.ec y de acuerdo con la Ley de Compañías (<http://goo.gl.P1nU2>), menciona cumplir con los siguientes requisitos:

1. El nombre, nacionalidad y domicilio, de los socios que lo forman;
2. La razón social, objeto y domicilio de la compañía;
3. El nombre de los socios autorizados para obrar, administrar y firmar por ella;
4. La suma de los aportes entregados, o por entregarse, para la constitución de la compañía; y,
5. El tiempo de duración de ésta.

El número de socios y monto de capital dependerá, del tipo de empresa conformada.

La obtención del Registro Único de Contribuyentes será necesaria, por lo que el S.R.I, establece, requisitos:

1. Formularios RUC 01-A, que corresponde a la inscripción y actualización de los establecimientos de las sociedades, ambos formularios serán suscritos por el Representante Legal.
2. Presentar el original o copia certificada del documento de constitución o domicilio, debidamente legalizado por el organismo de control respectivo e inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple del mismo.

3. Presentar el original o copia certificada del nombramiento vigente del representante legal inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple.
4. Original de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte con visa vigente (excepto 12-X) del Representante legal y de ser el caso, el original del certificado de votación del último proceso electoral.
5. Original y copia de las tres hojas de los datos generales del registro de sociedades emitidas por la Superintendencia de Compañías.
6. Original y copia de unos de los siguientes documentos que acrediten la dirección de donde realice la actividad económica:
7. Planilla de servicio básico: agua, luz o teléfono (debe corresponder a uno de los tres meses anteriores a la fecha de inscripción o actualización, considerando la fecha de emisión de la planilla). Estado de cuenta bancaria, del servicio de televisión pagada, de telefonía celular o de tarjeta de crédito, deben corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción o actualización, considerando la fecha de emisión del documento). Contrato de arrendamiento y comprobante de venta válido emitido por el arrendador. Original y copia de la escritura de propiedad; u original y copia de la escritura de compra venta del inmueble, deberá encontrarse inscrita en el Registro de la Propiedad)
8. Nombres y Apellidos completos y número de RUC del contador

Actualmente las empresas deben presentar su información financiera y continuar sus actividades bajo las Normas Internacionales de Información Financiera.

Las patentes y permisos municipales, de acuerdo al IMI, los requisitos son:

- Certificado de no adeudar al Municipio
- Solicitud (formulario) relleno por el solicitante

- Copia del RUC.
- Comprobante de pago de servicio básico.
- Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal.
- Certificado de cancelación de impuestos

2.6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

2.6.1 Misión

Según PONCE, Guillermo (2012) define: *“La misión es el propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización por que define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer, y el para quien lo pretende hacer.”*

Es el análisis que la organización quiere conseguir con la creación de un nuevo producto o de la prestación de servicios, indicando todo lo que desea lograr dentro de su entorno, que pretende cumplir y la descripción en forma breve de lo que está ofertando.

2.6.3. Visión

Según PONCE, Guillermo (2012) concluye: *“La visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado.”*

La visión, constituye un análisis futurista de la organización que da a conocer para el cumplimiento de metas, objetivos, estrategias tomando en cuenta cambios en

la tecnología, necesidades o cambios potenciales en el mercado, es una meta a cumplir a largo plazo para la organización.

2.6.4. Objetivos

Según COPYRIGHT (2012) direcciona que: *“Se entiende por objetivo a la meta o fin propuesto en una actividad determinada. También puede ser el fin del conjunto de todas nuestras acciones.”*

Son análisis individuales a corto plazo que la empresa necesita para llegar a obtener la rentabilidad deseada, obtener un buen control interno; año tras año y de esa manera dar a conocer a sus clientes tanto internos como externos las actividades a realizarse para alcanzar todo lo propuesto.

2.6.5. Estructura Organizacional

Según GROSS, Manuel (2010) determina que: *“Es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella), dando lugar a la estructura real de la organización.”*

Es el soporte de una empresa en donde todos sus integrantes organizan, manejan y cooperan entre sí para el adecuado funcionamiento de la misma. Se podría considerar la columna vertebral de la empresa.

2.6.6. Estructura Funcional

OVED, Helmy (2012), dice: *“La organización funcional determina la existencia de diversos supervisores, cada cual especializado en determinadas áreas. Esto determina que la organización funcional no cumple con el principio de unidad de mando.*

Es la división jerárquica de la empresa, y la definición funcional para cada empleado, y así, cumplir con una línea de mando directa entre supervisor y subordinados, mejorando la descentralización en la empresa.

OVED, Helmy (2012), establece que la organización funcional tiene las siguientes características:

Autoridad funcional o dividida. Es una autoridad que se sustenta en el conocimiento.

Ningún superior tiene autoridad total sobre los subordinados, sino autoridad parcial y relativa

Línea directa de comunicación. Directa y sin intermediarios, busca la mayor rapidez posible en las comunicaciones entre los diferentes niveles.

Descentralización de las decisiones. Las decisiones se delegan a los órganos cargos especializados.

Énfasis en la especialización. Especialización de todos los órganos a cargo.

2.7. CONCEPTO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA

- **Mantenimiento Integral**

(SACRISTAN, 2001) Comenta que el mantenimiento integral son “técnicas que aseguran la correcta utilización de edificios e instalaciones y el continuo funcionamiento de la maquinaria productiva”

GRÁFICO N° 7 MANTENIMIENTO INTEGRAL



Elaborado por: Los autores

Fuente: naucalpandejarez.olx.com.mx

Año: 2013.

El mantenimiento integral es uno de los puntos más importantes para lograr un adecuado funcionamiento de las instalaciones de una empresa; para que la misma marche bien sin ningún inconveniente inesperado. El mantenimiento integral se encarga de realizar revisiones programadas a instalaciones eléctricas, cableado estructurado, tuberías, pintura, reparación de muebles y carpintería, reparación de redes de comunicación.

El mantenimiento integral mitiga el riesgo de que se presente un daño o avería, garantizando el buen funcionamiento de las instalaciones y equipos en la empresa en todos sus procesos y así cumplir los objetivos utilizando el capital mínimo.

- LIMPIEZA

(MARTINEZ) Define: “Conjunto de operaciones destinadas a eliminar suciedad adherida a una superficie, sin alterarla. La limpieza consiste en la eliminación de la suciedad mediante jabones o detergentes y agua.”

GRÁFICO Nº.8 LIMPIEZA



Elaborado por: Los autores

Fuente: Eim Calidad de Limpieza

Año: 2013.

El mantener limpias las instalaciones es labor de toda empresa, para poder brindar una imagen agradable a: clientes, no clientes, empleados proveedores; la limpieza se encarga de salvaguardar el aseo de pisos, paredes, ventanas, sanitarios. No solo es tarea del personal de limpieza mantener las instalaciones relucientes; todo el personal debe ayudar a no ensuciar indebidamente su espacio de trabajo y demás instalaciones que son de uso común, así se logrará un ambiente aséptico.

2.6. CARACTERÍSTICAS DEL MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA.

a) El servicio de mantenimiento integral se encarga, de las instalaciones técnicas y no técnicas de los edificios suministrando, la totalidad de la mano de obra y todos los repuestos e insumos necesarios para actuar tanto preventiva como correctivamente.

b) El personal que forma parte de las empresas de mantenimiento integral y limpieza, son personas debidamente formadas y equipadas, así como titulados universitarios y asesores especialistas en diversos campos siempre a su servicio.

c) El personal, debe estar debidamente instruido de los posibles riesgos que puede sufrir su puesto de trabajo, además se debe conceder equipos de protección necesarios.

d) Toda empresa que se dedique al mantenimiento integral y limpieza deber tener suscrito un seguro de responsabilidad Civil que cubra cualquier riesgo a terceros en cualquiera de las dependencias.

e) El propósito de la limpieza es disminuir o exterminar los microorganismos en los muebles e instalaciones de la empresa, es decir en objetos animados e inanimados, evitando también olores desagradables.

f) Para que el mantenimiento sea eficiente debe existir un apropiado control, en la planeación del trabajo y distribución correcta de la fuerza humana, logrando así que se reduzcan costos, tiempo de estanco de los equipos de trabajo.

2.8. INVERSIÓN FIJA

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 97 la inversión fija son: *“Los activos tangibles están referidos al terreno, edificaciones, maquinaria y equipo, mobiliaria, vehículos, herramientas etc.”*

Es la parte del presupuesto que direcciona a la adquisición de bienes tangibles para el funcionamiento de la empresa como son herramientas, maquinaria, que le permitirá a la empresa comenzar o mantener sus procesos en forma normal.

2.9. INVERSIÓN DIFERIDA

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 97 define a la inversión diferida como:

“Los activos intangibles están referidos al conjunto de bienes propiedad de la empresa, necesarios para su funcionamiento, e incluyen investigaciones preliminares, gastos de estudio, adquisición de derechos, patentes de invención, instalaciones, puestas en marcha, estructura organizativa, etc.”

Dentro del proyecto conocemos como inversión variable la mano de obra o los salarios del personal administrativo que constituye a la empresa; también se encuentran gastos que varían de mes a mes, debido a que su adquisición ya sea de un bien o servicio puede realizarse dependiendo al gasto que la empresa necesita realizar para la mejora de la empresa.

2.9.3. Capital de Trabajo Inicial

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 98 el capital de trabajo inicial es: *“La diferencia entre el activo circulante y pasivo circulante, está representado por el capital adicional necesarios para que funcione una empresa, es decir los medios financieros necesarios para la primera producción mientras se perciben ingresos: materias primas, sueldos y salarios, cuentas por cobrar, almacén de productos terminados y un efectivo mínimo necesario para sufragar los gastos diarios de la empresa.”*

Se refiere al capital necesario con el que la organización necesita para empezar sus actividades económicas dentro del mercado, o en diferentes casos para mejorar la empresa ya constituida, siendo un porcentaje apropiado para que la empresa pueda asumir los gastos que sean necesarios.

2.9.4. Inversión Total

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 98 concluye que la inversión total es: *“La realización de una adecuada presentación de la información financiera teniendo en cuenta la realización de los costos correspondientes a la inversión fija, la inversión diferida y el capital de trabajo necesario para la instalación y operación del proyecto.”*

Se refiere al costo total del proyecto después de hacer un análisis respectivo de todo lo necesario para la constitución de la organización ya sea de ámbito interno como es amoblar la oficina con todas las seguridades necesarias, como en el ámbito externo al momento de realizar todos los documentos necesarios para la apertura de la empresa. La inversión se la puede realizar con un porcentaje dado por los socios y la diferencia financiada con alguna institución financiera.

2.10. ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 97 es: *“Permite establecer los recursos que demanda el proyecto, los ingresos que generará y la manera que se financiará como proyecciones de operaciones netamente contables.”*

En este estudio se analizara el costo de la fabricación del producto para determinar su precio de venta, así como también la se realizara los cálculos finales para determinar la rentabilidad del proyecto, y si es económicamente rentable; En este estudio se utilizaran evaluadores financieros como el VAN y el TIR para determinar junto a los flujos de caja proyectados la recuperación de la inversión y determinar su factibilidad.

2.10.3. Presupuesto de Ingresos y Egresos

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 100 este presupuesto presenta: *“El análisis descriptivo de los ingresos y gastos presupuestados en el tiempo, de tal forma que le facilite el establecimiento del flujo de caja proyectándolo durante la vida útil del proyecto. En la elaboración de los presupuestos se tiene en cuenta la información recolectada en los estudios de mercado, estudio técnico y la organización del proyecto, ya que unos originan los ingresos y otros los gastos e inversiones.”*

Se presenta de forma general todas las inversiones del proyecto para obtener como resultado la utilidad proyectada que la empresa desea conseguir en los próximos años, en base a la proyección de sus ventas proyectas y a sus gastos adquiridos.

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 100 en la elaboración del presupuesto se deben incluir los siguientes pasos:

Revisión de la información básica: Estudio de mercadeo, situación económica general, perspectivas del sector y tendencia histórica.

Formulación de las bases para las proyecciones: A partir de las proyecciones del estudio de mercado, y teniendo en cuenta las políticas financieras fijadas, se establecen los criterios para la preparación de los presupuestos.

Preparación de los principales presupuestos: Gastos de inversión, gastos operación, ingresos de capital, ingresos de operación, ingresos no operacionales y necesidades de financiamiento, que comprenden, entre otros, ventas, costo de ventas, gastos de administración y ventas, gastos financieros, otros ingresos y egresos, provisiones para impuestos de renta, activos fijos, capital, reservas, dividendos.

Presentación de los estados financieros: Entre los que se tienen estados de pérdidas y ganancias, flujos de caja, balance general y flujo neto.

2.10.4. Proyección de los Ingresos

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 101 la proyección de ingresos se efectúan: *“Las estimaciones de ingresos para el periodo de vida previsto a precios constantes y corrientes del producto resultante al finalizar el respectivo proyecto. Este periodo de vida puede ser distinto del ciclo de vida del proyecto y generalmente éste último es más corto que el primero.”*

Dentro del presupuesto de ingresos se puntualizara la proyección de las ventas que la empresa desea realizar anualmente de su producto o servicio y también otros ingresos que el negocio tenga fuera de su actividad real y que considere que mejorará la rentabilidad de la empresa.

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 101 una proyección de ingresos que garantice el cumplimiento de las obligaciones es clasificando los ingresos en cuatro grupos:

Ingresos de operación: Parte de las variaciones de la demanda y de los precios del producto previstos en el estudio de mercado y presenta la estimación de los ingresos por ventas, año por año.

Ingresos no operativos: Indican todos los tipos de ingresos que no corresponden a operaciones normales tales como activos financieros, venta de activos y valor de salvamento entre otros.

Ingresos de Capital: Son los aportes que se han fijado los inversionistas y la disponibilidad de capital.

Ingresos Totales: Consiste en la cuantificación año por año de los ingresos que se percibirán en la vida útil del proyecto.

2.10.5. Proyección de los Egresos

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 102 en esta proyección se presenta: *“La secuencia de los egresos previstos a partir de la fase de ejecución del proyecto. Para ello se toma como base el calendario de la inversiones contempladas y las*

previsiones para la vida útil del proyecto, donde los egresos de operación y los otros egresos se comportan de modo aproximadamente constante.”

En la proyección de gastos encontramos todos los gastos posibles en los que la organización puede incurrir para la contratación de personal o adecuación de la organización.

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 102 los egresos se distribuyen en tres tipos:

Egresos de Operación: Son los datos que sirvieron de base para el cálculo de la capacidad instalada (costo de ventas, gastos administrativos y gastos de venta).

Egresos de inversión: Son los datos utilizados en el calendario de inversiones y montaje en el estudio técnico se hacen las sumas anuales y establecen rubros para cada año respectivo.

Otros egresos: Son aquellos gastos que no obedecen a las operaciones habituales de la empresa tales como multas, demandas, pérdidas de colocación de activos financieros, entre otros.

2.10.6. Presupuesto de Venta

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 103, el presupuesto de ventas significa: *“Es la determinación de la cantidad de artículos que desea vender y que el consumidor estaría en capacidad de adquirir a un precio determinado.”*

La empresa realiza un análisis de venta de su producto o servicio de acuerdo a la demanda insatisfecha que se puede observar en el estudio de mercado para tomar una decisión del porcentaje que desean cubrir dentro de ese mercado para que la empresa consiga su ganancia esperada

2.10.7. Presupuesto de Mano de Obra

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 104 este presupuesto entiende: *“La determinación de los requerimientos del personal por el tiempo necesario para la producción de los bienes o servicios requeridos, a partir del proceso de producción con sus movimientos y tiempos, definidos en la ingeniería del proyecto.”*

Se recluta y analiza el personal necesario que va a necesitar la organización para la manipulación directa de los productos o servicios, su costo, su tiempo de labor dentro de la producción.

2.10.8. Presupuesto de Costos Indirectos de Fabricación (CIF)

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág.105 incluye: *“Aquellos elementos que participan en el proceso de producción pero que no son ni materia prima, ni mano de obra directa. Incluyen una gran variedad de conceptos con características heterogéneas y que se clasifican como variable y fijos.”*

Dentro de este presupuesto se toma en cuenta gastos variables que no se encuentre involucrados dentro de materia prima o mano de obra, estos pueden ser gastos de luz, agua, que se encuentren adheridos al proyecto.

2.10.9. Presupuesto de Gastos Administrativos y Ventas

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 106 este presupuesto incluye: “ *Los diferentes elementos que conforman estos gastos , los cuales son de distinta naturaleza y entre los que se encuentran Sueldos y prestaciones del personal administrativo, depreciación de activos, comisiones, servicios públicos, arrendamiento provisiones entre otros.*”

Se puede encontrar dentro de este presupuesto todo el personal que labora fuera de la parte productiva, y que se encarga de todo lo administrativo para la toma de decisiones, cumplimiento de normas, reglamentos y objetivos y metas constituidas por la misma empresa para lograr un beneficio satisfactorio para la misma empresa.

2.10.10. Presupuesto de Gastos Financieros

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 107 este presupuesto contempla: “*Aquellos intereses que se originan en la financiación en las inversiones de la empresa y los resultados deficitarios durante la vida útil del proyecto, esta información se obtiene de la tablas de amortización de los créditos.*”

Dentro de este presupuesto se encuentra detallada la tabla de amortización de la deuda obtenida por la empresa con una institución financiera para analizar sus pagos dependiendo la venta de sus productos, y tomar una decisión que beneficie a la organización.

2.10.11. Balance de Situación Financiera Inicial

Según FIERRO, Ángel (2011) pág. 115 concluye que: *“Es el primer estado financiero y está compuesto por siete clases de cuentas las cuales son: Activos, Pasivos, Patrimonio, Cuentas de orden deudoras, Cuentas de orden Acreedoras, Cuentas de orden deudoras por contra y cuentas de orden acreedoras por contra.”*

Es un balance donde se detallará todos lo que la empresa posee al inicio de sus actividades económicas para realizar un análisis comparativo del crecimiento de la empresa en los próximos años.

2.10.12. Estado de Resultados Proyectado

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 111 este estado mide: *“Las utilidades de la unidad de producción o de prestación de servicios durante el periodo proyectado. Como ingresos usualmente se toman en cuenta las ventas realizadas y como costos lo concerniente al costo de producción, gastos de administración y ventas e intereses por concepto de préstamos; igualmente se deduce la cuota por depreciación y amortización de activos.”*

Este balance permite conocer de forma proyectada las ganancias esperadas por la institución tomando en cuenta todos sus ingresos y egresos proyectado y si la empresa es rentable, y si el resultado es negativo encontrar una manera de solucionarlo cambiando sus estrategias.

2.10.13. Flujo de Caja Proyectado

Según CÓRDOBA, Marcial (2011) pág. 114 determina que: *“El flujo de caja reviste de gran importancia en la evaluación de un proyecto, por lo tanto se debe dedicar la mayor atención en su elaboración. Es un estado financiero que mide los movimientos de efectivo, excluyendo aquellas operaciones que como la depreciación y amortización, constituyen una salida de dinero.”*

El flujo de caja proyectado sirve para conocer la capacidad económica real que tiene la empresa en efectivo de sus ventas del producto o de la prestación de su servicio restando la depreciación de sus activos y el pago de la deuda.

2.10.14. Costo de Capital

Según SAPAG, Nassir (2011) pág. 372 manifiesta: *“El costo de capital representa la tasa de retorno exigida a la inversión realizada en un proyecto, para compensar el costo de oportunidad de los recursos destinados a él y el riesgo que deberá asumir. Con ella se descuentan los flujos futuros proyectados para calcular su valor actual neto.”*

Constituye un porcentaje para compensar al proyecto según su flujo de caja, permite conocer el análisis financiero para saber la rentabilidad del proyecto.

2.11. PERIODO CONTABLE Y ESTADOS FINANCIEROS

- Período Contable

(SINISTERRA Gonzalo, POLANCO Luis Enrique, HENAO Harvey, 2011)
Mencionan: “El período contable es el lapso en el cual una organización mide resultados. Los cortes respectivos deben definirse previamente, de acuerdo

con las normas legales vigentes y en consideración al ciclo de operaciones del ente económico. Estas normas determinan que por lo menos una vez al año, con corte al 31 de Diciembre, la empresa debe emitir Estados Financieros de propósito general.”

El período contable es el lapso en el que una empresa u organización, realiza actividades económicas y genera o no lucro, para cumplir con las disposiciones legales se deben realizar cierres anuales de todas las operaciones realizadas; la fecha establecida es el 31 de diciembre.

- **Estados Financieros**

(SINISTERRA Gonzalo, POLANCO Luis Enrique, HENAO Harvey, 2011) expresan: “Los Estados Financieros son informes preparados periódicamente, cuya responsabilidad recae en los administradores del ente económico; tienen como objetivo suministrar información financiera a aquellos usuarios interesados en conocer resultados operacionales y la situación económica de la organización.”

Los estados financieros son preparados por el contador de la empresa, el cual es el encargado de registrar de manera constante las actividades económicas efectuadas por los diferentes procesos, para así cumplir con uno de los objetivos esenciales de toda empresa suministrar de información ya sea a los dueños o accionistas, y a usuarios interesados en conocer la situación económica de la empresa.

2.11.1. Balance Inicial o de Instalación

(Julio, 2011) Indica: “Es el estado financiero que se origina al crear o conformar nuestra empresa, es decir, el resultado de los ingresos al proyecto

representados por los aportes de capital de los socios de la empresa y/o por préstamos financieros realizados por entidades bancarias o por terceros a socios de la empresa, los cuales se invierten en activo fijo en efectivo, pre operativos e intangibles.”

El estado inicial es similar a un Balance General en donde se muestra las inversiones y aportes iniciales realizados por los socios o accionistas, estas inversiones pueden ser en efectivo, préstamos, activos fijos.

2.11.2. Balance General

(SINISTERRA Gonzalo, POLANCO Luis Enrique, HENAO Harvey, 2011)
Comentan: “Presenta la situación financiera del ente económico en una fecha determinada. Debe elaborarse por lo menos una vez al año, al cierre de cada periodo contable, pero los usos administrativos y por requerimientos legales se suele preparar para periodos más cortos: mensual, trimestral o semestral.”

El balance General es elaborado por contador/a de la empresa en donde se presenta la situación financiera de la misma a una fecha determinada de acuerdo a las políticas que tenga la institución, la ley nos dice que se debe entregar una vez al año.

2.11.3. Estado de Resultados

(SINISTERRA Gonzalo, POLANCO Luis Enrique, HENAO Harvey, 2011)
Dicen: “El estado de resultados es una de las herramientas financieras más importantes para evaluar la gestión económica de una organización, así como una importante guía en el proceso de toma de decisiones gerenciales.”

El estado de resultados es uno de los estados financieros más importantes que ayuda a evaluar la gestión económica de la empresa, ya que por la

determinación de ventas, costos y gastos que se han generado en el periodo contable y se puede tomar decisiones de acuerdo a los resultados ya sea: pérdida o ganancia del período, determinada después del pago de obligaciones.

2.11.4. Estado de Flujo de Efectivo

(SINISTERRA Gonzalo, POLANCO Luis Enrique, HENAO Harvey, 2011)
Expresan: “Este muestra el efectivo originado y aplicado por el ente económico durante un período contable en sus actividades de operación, financiación e inversión. Su objetivo básico es proporcionar información sobre los recaudos y desembolsos de dinero de la organización, con el fin de que los usuarios puedan examinar la capacidad de la empresa para generar flujos favorables de efectivo.”

En el estado de flujo de efectivo se registran las actividades, financiación e inversiones que se han efectuado en el período; el objetivo empresarial que cumple este estado financiero es brindar información sobre los ingresos y gastos de efectivo, esto se realiza con el fin de examinar si la entidad puede generar favorables flujos de efectivo.

2.12. EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

(Julio, 2011) Indica: “Es aquella que identifica los méritos propios que ha realizado el proyecto. Su valor residual o valor de recuperación, es el valor hipotético al que se vendería el proyecto al final del horizonte planificado, sin considerar cuales son las deudas por préstamos de terceros; estos datos que se obtienen del balance general del proyecto correspondiente al último período siendo igual al activo total (sin caja-bancos) menos el pasivo (sin préstamo).”

La evaluación económica de un proyecto es la determinación del valor de recuperación que tendrá el proyecto al final de su planificación; en esta evaluación no se considera las deudas por préstamos de terceros, los datos se obtienen del balance general proporcionado en el último periodo.

2.12.1. Evaluación de los Socios y Accionistas

(Julio, 2011) Afirma: “Este tipo de evaluación toma en consideración la manera como se distribuyen las utilidades generadas por el proyecto y que son repartidas entre los accionistas y que son una compensación a sus propios aportes. Los costos están representando en los aportes de cada uno de ellos y los beneficiarios lo constituyen los dividendos recibidos por cada acción y utilidades y su valor es residual es igual al patrimonio de la empresa del último año.”

La evaluación de los socios y accionistas, se utiliza para indicar la forma de distribución de las utilidades que generará el proyecto y la manera de distribución; las que son una devolución de los aportes que han realizado cada uno de ellos. El valor residual se lo representará como Patrimonio en el último año.

2.13. ASPECTOS TRIBUTARIOS

2.13.1 Registro Único de Contribuyente

(BALSECA MOSCOSO María Rosa, Departamento de Servicios Tributarios, 2012) Definen: “El Registro (RUC) es el punto de partida en el funcionamiento de la administración tributaria, es un instrumento que sirve para registrar e identificar los sujetos pasivos: personas naturales y sociedades.”

El RUC le permite a la administración tributaria conformar una base con los datos de los contribuyentes registrados, esta información es en base a las actividades económicas que ejercen y si los mismos son sujetos de tributo.

2.13.2 Reglamento de Facturación

(BALSECA MOSCOSO María Rosa, Departamento de Servicios Tributarios, 2012) Mencionan: “La emisión está a cargo del vendedor en la transferencia de bienes o en la prestación de servicios, incluidas las exportaciones; en ella se identifica al comprador del bien o usuario del servicio con su nombre, razón social y número de RUC, excepto en casos de exportación.”

(BALSECA MOSCOSO María Rosa, Departamento de Servicios Tributarios, 2012) Señalan: “La tarifa del IVA/ICE, debe incluirse el desglose de los impuestos que intervienen en la transacción.”

La factura es un documento muy importante exigido por el Servicio de Rentas Internas, como sustento de actividades económicas que se han efectuado, con datos de los clientes, este documento es de gran ayuda para el cobro de impuestos ya que existe un desglose de las tarifas establecidas en la ley tributaria que son el IVA y el ICE; así el SRI cruza información con diferentes empresas y comprueba la declaración de impuestos efectuados por las mismas.

2.13.3 Retenciones en la Fuente

(BALSECA MOSCOSO María Rosa, Departamento de Servicios Tributarios, 2012) Definen: “Los comprobantes de retención son documentos que acreditan que al contribuyente se le ha realizado una retención de impuestos establecida en la Ley del Régimen Tributario y en su reglamento de aplicación.

Las retenciones se refieren a transacciones gravadas con el impuesto a la Renta como o con el Impuesto al Valor Agregado o por salida de divisas.”

Estos documentos deben obligarse a ser expuestos por los agentes de retención al pagar por la adquisición de bienes o por la prestación de servicios, provenientes de los diferentes proveedores que tenga la empresa.

2.13.4 Impuesto al Valor Agregado

(BALSECA MOSCOSO María Rosa, Departamento de Servicios Tributarios, 2012) Muestran: “El impuesto al valor agregado se causa u origina en las transferencias locales de dominio de bienes, sean éstas al contado o a crédito, en el momento del pago total o parcial del precio o acreditación en cuenta, lo que suceda primero, hecho por el cual, se debe emitir obligatoriamente el respectivo comprobante de venta. En las prestaciones de servicios, en el momento en que se preste efectivamente el servicio, o en el momento del pago total o parcial del precio o acreditación en cuenta, motivo por el que debe emitir obligatoriamente el respectivo comprobante de venta.”

El IVA es el impuesto que grava a las transferencias de bienes y servicios; entre las personas que se encuentren administradas por el régimen tributario ecuatoriano, este impuesto se impone sobre las etapas de comercialización de productos y prestación de servicios, este impuesto tiene una base sobre la que se calcula que es el 12%.

2.13.5 Impuesto a la Renta

(BALSECA MOSCOSO María Rosa, Departamento de Servicios Tributarios, 2012) Expresan: “Es el impuesto que se debe cancelar sobre los ingresos o rentas, producto de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, en general, actividades económicas y aún sobre ingresos gratuitos, percibidos durante un año,

luego de descontar los costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas.”

El impuesto a la renta es el que se encarga de gravar la ganancia que obtienen en el país; las personas naturales o las sociedades ya sean estas nacionales o extranjeras; del resultado de las diferentes actividades económicas realizadas, y son declaradas una vez al año.

2.14. PUNTO DE EQUILIBRIO EN FINANZAS

(JÁCOME, 2005) dice: “El punto de Equilibrio del proyecto establece el número de productos o servicios que requiere el proyecto en su operación del año 1, para no tener ni pérdidas ni ganancias, es un supuesto de carácter lineal que funciona siempre que se cumplan los supuestos que sirvieron para estimar los ingresos y egresos.”

$$PE = \frac{\text{Gastos Fijos}(\text{inversión del proyecto})}{MC}$$

MC → Margen de contribución = Precio de Venta - Costo Variable Unitario

El punto de equilibrio es un indicador financiero importante, que ayuda a determinar el número de productos o servicios que se va a requerir en el desarrollo del proyecto, este será en base al año 1 de operación, para no tener ni pérdidas ni ganancias, así se crea una proporción moderada.

2.15. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA.

2.15.1. Valor actual Neto

(JÁCOME, 2005) Señala: “Representa la rentabilidad en términos del dinero con poder adquisitivo presente y permite avizorar si es o no pertinente la inversión en el horizonte de la misma.”

$$VAN = < Inversión > + \sum FC (1 + i)^n$$

FC= Flujos de Caja Proyectados

i= tasa de redescuento

n= tiempo u horizonte de vida útil del proyecto o inversión

Es el valor monetario que resulta de la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

El VAN representa la rentabilidad del dinero en el tiempo, es decir el poder adquisitivo que generara, más tarde en cierto tiempo de haber realizado la inversión.

2.15.2. Tasa Interna de Retomo

(JÁCOME, 2005) Muestra: “Es la rentabilidad que devuelve la inversión durante su vida útil, tomando en cuenta los flujos de caja proyectados o el momento en que el VAN=0.”

Existen tres clases de TIR:

- Económica.- cuando la inversión tiene solo aporte propio
- Financiera.- Inversión con financiamiento
- Real.- solo analiza los Flujos de Caja positivos

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

Ti= Tasa inferior de Redescuento

Ts= Tasa superior de Redescuento

VAN= Valor positivo

VAN= Valor negativo

2.15.3. Beneficio Costo

(JÁCOME, 2005) Menciona: “Este parámetro sirve para juzgar como retornan los ingresos en función de los egresos proyectados en los flujos de caja.”

Si B/C es > 1 ADECUADO RETORNO

Si B/C es < 1 INVERSIÓN NO ATRACTIVA

Si B/C es $= 1$ INDIFERENCIA tampoco es aceptable porque equivale a no haber hecho nada.

El flujo de caja es de gran ayuda que genera el valor de la tasa de beneficio costo; en función de los egresos que se han proyectado en el mismo.

2.15.4. Tiempo de Recuperación de la Inversión

(JÁCOME, 2005) indica: “Este elemento de evaluación económica financiera, permite conocer en qué tiempo se recupera la inversión tomando en cuenta el comportamiento de los flujos de caja proyectados, es un indicador bastante significativo, siempre y cuando exista incertidumbre en lo pronosticado, lo cual en la realidad no es muy cierto porque las condiciones económicas son flotantes o cambiantes.”

2.16. RÉGIMEN JURÍDICO PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS.

2.16.1. Creación y registro.

(Constituyente) En el Art. 243 numeral 3 menciona: “Es un objetivo permanente de la economía el incremento y la diversificación de la producción orientados a la oferta de bienes y servicios de calidad que satisfagan las necesidades del mercado interno.”

La creación de una empresa se encuentra avalada por el máximo nivel legal, la Constitución. La empresa debe prestar un servicio íntegro y de calidad, los funcionarios y trabajadores deberán sujetarse a lo dispuesto por la ley para que la garantía que nos brindan sea válida.

2.16.2. Requisitos básicos para operar.

(Elemprendedor.ec, 2011) Muestra que los requisitos básicos para el funcionamiento y operación de una empresa son:

- Darle un Nombre a la Empresa
- Escrituras de la Constitución de una empresa.
- Obtener el Registro Mercantil
- Inscripción en la Superintendencia de Compañías
- Creación y Obtención del RUC.

Para que una empresa entre en funcionamiento o pueda iniciar sus actividades, es necesario cumplir con los diferentes requisitos básicos y legales; como definir un nombre para la nueva empresa, el mismo que no debe constar en el registro de la Superintendencia de Compañías. Las escrituras de constitución deben ser redactadas por un abogado en las cuales debe constar un alto contenido detallado de la empresa. La obtención del registro mercantil se da una vez aprobada la

constitución de la empresa por la superintendencia de compañías. Una vez obtenido el registro mercantil las escrituras de la empresa deben ingresar nuevamente a la superintendencia de compañías para ser inscritas en el libro de registro. Y por último se debe obtener el RUC en las instalaciones del SRI, y con todo esto una empresa puede comenzar a realizar su actividad económica.

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1 INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE MERCADO

En la ciudad de Ibarra actualmente existen 374 empresas, que se encuentran legalmente constituidas y regidas bajo la Superintendencia de Compañías y según el IMI; estas se encuentran clasificadas de acuerdo a las actividades económicas de las cuales 4.53% prestan servicios de limpieza y servicios similares a los que se quiere proporcionar.

El presente estudio de mercado se enfoca en brindar un servicio de mantenimiento integral y limpieza, a empresas de la ciudad de Ibarra, las cuáles no han recibido este servicio en conjunto.

Con la aplicación del estudio de mercado se estipulará las necesidades reales que tienen los empresarios ibarreños, ya sean grandes o pymes; con respecto al aseo de la infraestructura y el mantenimiento integral de sus instalaciones, y de esta manera determinar las estrategias más adecuadas para cubrir cada una de estas necesidades.

Mediante el estudio de mercado aplicado a las empresas de la ciudad de Ibarra, se determinará si dichas empresas cuentan con un servicio de limpieza y adicional a este uno de mantenimiento integral o un servicio similar, y cuál es la demanda potencial existente para el presente proyecto; al igual se identificará la oferta actual que existe en la ciudad e identificar la principal competencia dentro de la ciudad.

3.2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO

3.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar mediante un estudio de mercado la aceptación del servicio frente a la demanda existente.

3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la demanda real, potencial e insatisfecha, de la empresa, en Ibarra.
- Establecer la oferta real y potencial existente en el mercado de mantenimiento y limpieza, en Ibarra.
- Conocer los precios manejados por la competencia, para establecer los que serán manejados en la empresa.
- Determinar las estrategias de comercialización y publicidad para dar a conocer los servicios que presta la empresa.

3.3. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

La empresa de mantenimiento integral y limpieza se encontrará enfocada en brindar distintos tipos de servicio, entre los cuales tenemos:

- Limpieza interna y externa de la infraestructura.
- Mantenimiento de cableado e instalaciones eléctricas
- Mantenimiento de maquinaria y equipo
- Albañilería y carpintería
- Plomería

3.3.1. LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA DE LA INFRAESTRUCTURA

En este punto básicamente, se prestará un servicio de limpieza completo, el mismo que incluirá la limpieza de todas las instalaciones internas y externas de la empresa que requiera y necesite este servicio personalizado y de acorde al tamaño y características de la misma.

3.3.2. MANTENIMIENTO DE CABLEADO E INSTALACIONES ELÉCTRICAS

El mantenimiento del cableado e instalaciones eléctricas es esencial para el óptimo funcionamiento de las empresas sin importar la actividad que realicen ni el segmento de mercado al que pertenezcan, este servicio se ofrecerá por periodos establecidos previa inspección y verificación de las conexiones y el cableado eléctrico.

3.3.3 MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO

Con respecto al mantenimiento de la maquinaria y equipo se trabajará conjuntamente con los técnicos y operarios de las empresas para determinar las falencias y fallas que se presenten al momento de realizar su trabajo, así como también se realizará inspecciones y chequeos de la maquinaria y equipo para garantizar un óptimo funcionamiento.

3.3.4. ALBAÑILERÍA Y CARPINTERÍA

La albañilería y carpintería serán servicios que se presten cuando la empresa los requiera para mantener sus instalaciones en óptimas condiciones y bien presentadas tanto interna como externamente, para lo cual se contará con personal capacitado en estas áreas.

3.3.5 PLOMERÍA

En la plomería se prestará un servicio completo de chequeo y mantenimiento de todas las tuberías y conexiones de agua potable como de aguas residuales para evitar fugas y filtraciones, las cuáles pueden ser un gasto adicional para la empresa que no tenga en cuenta el cuidado de su fontanería, ya que el agua deteriora las instalaciones con el tiempo.

3.4. MERCADO META

En el presente estudio, se tomó como base la información registrada en la página web de la Superintendencia de Compañías, en la que constan las empresas de la ciudad de Ibarra, las cuáles se detallan a continuación:

CUADRO Nº.10

SECTOR ECONÓMICO	N° EMPRESAS	%
Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas	16	4,28%
Industrias Manufactureras	17	4,55%
Construcción	26	6,95%
Comercio al por Mayor	84	22,46%
Transporte y Almacenamiento	101	27,01%
Alojamiento y Servicio de Comidas	11	2,94%
Información y Comunicación	7	1,87%
Actividades Inmobiliarias	14	3,74%
Actividades de Servicios Adm. y de Apoyo	39	10,43%
Enseñanza	4	1,07%
Atención de la Salud Humana	9	2,41%
Artes, Entretenimiento y Recreación	3	0,80%
Distribución de Agua	1	0,27%
Agricultura y afines	20	5,35%
Explotación de Minas y Canteras	1	0,27%
Cerrajerías	4	1,07%
Servicio de Instalación de Sistemas Eléctricos	10	2,67%
Servicio de Limpieza	2	0,53%
Acabados de Construcción y Mantenimiento telefónico	2	0,53%
Suministro de Electricidad	1	0,27%
Otras Actividades de Servicio	2	0,53%
TOTAL	374	100%

ELABORADO POR: Los autores

FUENTE: www.supercias.gob.ec

AÑO: 2013

3.5. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para el sistema de muestreo estadístico, se ha determinado el tamaño de la muestra probabilística con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 6%, siendo el mercado total 360 empresas de la ciudad de Ibarra, a la cual se aplicó la fórmula de acuerdo a la población finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(0.25)}{[(N - 1)e^2 + Z^2(0.25)]}$$

Dónde:

n =tamaño de la muestra

$$Z^2 = 1,96$$

$$e^2 = 0.06$$

$$N= 360$$

Aplicando la fórmula de muestreo probabilístico, se obtiene:

$$n = \frac{374 \cdot 1,96^2(0.25)}{[(360 - 1)0,06^2 + 1,96^2(0.25)]}$$

$$n = 159 \text{ Empresas}$$

3.7. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la aplicación del estudio de mercado, el instrumento de investigación será la encuesta dirigida a los administradores o gerentes de las empresas de la ciudad de Ibarra como se muestra en el siguiente cuadro resumen.

CUADRO Nº 11

SECTOR ECONÓMICO	Nº EMPRESAS	%	Nº EMPRESAS A ENCUESTAR
Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas	16	4,28%	7
Industrias Manufactureras	17	4,55%	7
Construcción	26	6,95%	11
Comercio al por Mayor	84	22,46%	36
Transporte y Almacenamiento	101	27,01%	42
Alojamiento y Servicio de Comidas	11	2,94%	5
Información y Comunicación	7	1,87%	3
Actividades Inmobiliarias	14	3,74%	6
Actividades de Servicios Adm. y de Apoyo	39	10,43%	17
Enseñanza	4	1,07%	2
Atención de la Salud Humana	9	2,41%	4
Artes, Entretenimiento y Recreación	3	0,80%	1
Distribución de Agua	1	0,27%	0
Agricultura y afines	20	5,35%	9
Explotación de Minas y Canteras	1	0,27%	0
Cerrajerías	4	1,07%	2
Servicio de Instalación de Sistemas Eléctricos	10	2,67%	4
Servicio de Limpieza	2	0,53%	1
Acabados de Construcción y Mantenimiento telefónico	2	0,53%	1
Suministro de Electricidad	1	0,27%	0
Otras Actividades de Servicio	2	0,53%	1
TOTAL	374	100%	159

ELABORADO POR: Los autores
FUENTE: www.supercias.gob.ec
AÑO: 2013

3.8. Evaluación y Tabulación de la Información

En la ciudad de Ibarra existen 374 empresas, de las cuales se ha obtenido una muestra de 159 de ellas y de acuerdo a encuestas realizadas se presentan los resultados del Estudio de Mercado a continuación:

CUESTIONARIO

TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA

CUADRO Nº.12

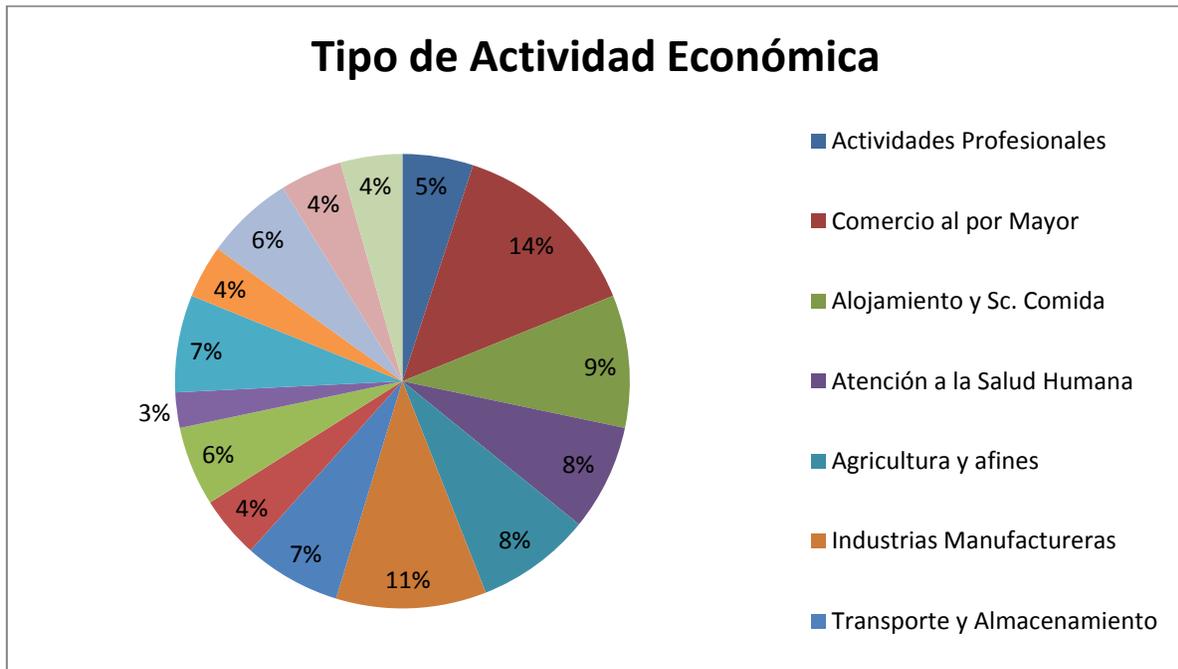
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Actividades Profesionales	8	5%
Comercio al por Mayor	22	14%
Alojamiento y Sc. Comida	15	9%
Atención a la Salud Humana	12	8%
Agricultura y afines	13	8%
Industrias Manufactureras	17	11%
Transporte y Almacenamiento	11	7%
Información y Comunicación	7	4%
Suministros de Electricidad	9	6%
Artes, Entretenimiento y Recreación	4	3%
Construcción	11	7%
Enseñanza	6	4%
Actividades Inmobiliarias	10	6%
Act. Servicio Adm, y de Apoyo	7	4%
Otras	7	4%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO Nº.9



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Una vez aplicadas las encuestas a los administradores de las empresas de la ciudad de Ibarra se establece, que el mayor porcentaje de empresas de la ciudad se dedica al comercio por mayor, debido a que este sector económico abastece a la población de productos de primera necesidad.

Seguida por la industria manufacturera, que ha evidenciado un gran crecimiento en económico y se están estableciendo en el mercado con gran rapidez. Así podemos darnos cuenta que estas dos actividades económicas, son las más importantes y que mayor acogida tienen en la ciudad

NÚMERO DE EMPLEADOS

CUADRO N°.13

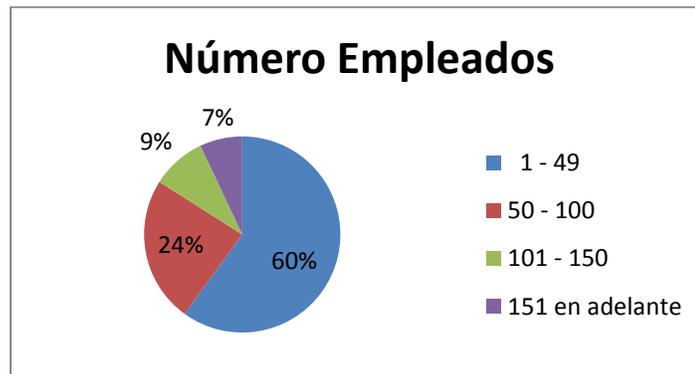
OPCIONES	RESPUESTAS	%
1 - 49	95	60%
50 - 100	38	24%
101 - 150	15	9%
151 en adelante	11	7%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO N°10



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con los resultados de las encuestas aplicadas se establece que la mayoría de los encuestados manejan de 1 a 49 empleados, por lo que podemos decir que las empresas de Ibarra son de tamaño medio y cuentan con un número no muy grande de empleados, sus instalaciones no son de gran extensión.

Sin dejar de lado a empresas ya establecidas en el mercado que en su mayoría son PYMES que cuentan con un número de 50 a 100 empleados y manejan un número de empleados de acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Compañías.

PREGUNTA 1: ¿CUENTA SU EMPRESA CON PERSONAL, QUE SE DESTINE EXCLUSIVAMENTE A REALIZAR EL MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES?

CUADRO N°14

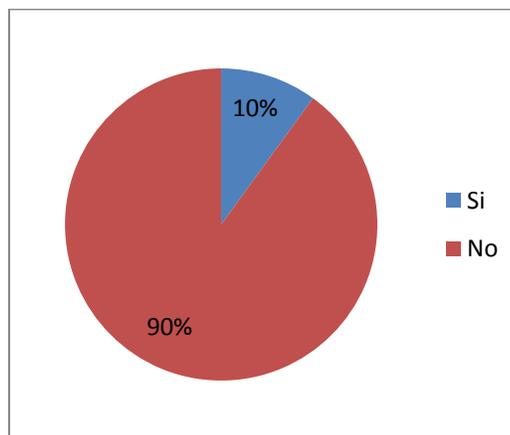
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	16	10%
No	143	90%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO N°11



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados gran parte de ellos no cuentan con personal que se destina a realizar la limpieza y mantenimiento integral en sus instalaciones, por lo que podemos ver que pocas empresas en la ciudad de Ibarra cuentan con personal que realice estas funciones en la empresa.

Lo que indica que pocas empresas tienen en óptimas condiciones sus instalaciones y maquinaria.

PREGUNTA 2: ¿CON QUÉ FRECUENCIA REQUIEREN SUS INSTALACIONES EL SERVICIO DE LIMPIEZA?

CUADRO Nº.15

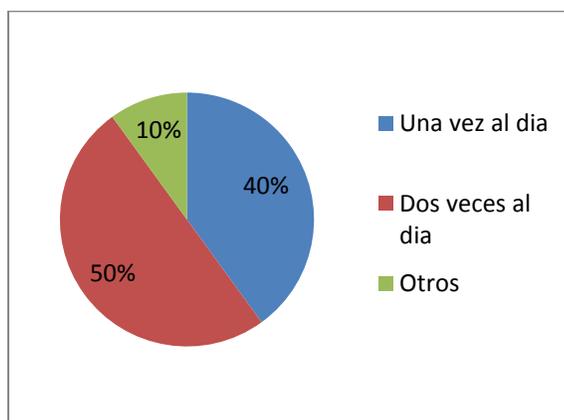
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Una vez al día	4	25%
Dos veces al día	8	50%
Otros	4	25%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRAFICO Nº12



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La limpieza de las instalaciones es un factor fundamental para brindar un buen servicio y una buena imagen al cliente, por lo que la mayoría de las empresas, opta por limpiar sus instalaciones dos veces al día dependiendo de su actividad y trabajo que realice en ellas.

PREGUNTA 3: ¿CADA QUÉ TIEMPO REALIZA MANTENIMIENTO DE SUS INSTALACIONES Y EQUIPO?

CUADRO Nº16

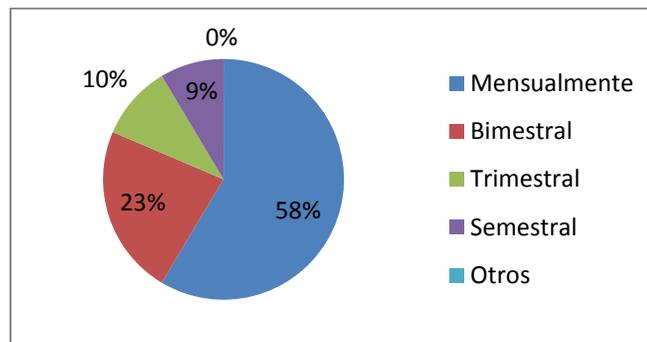
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Mensualmente	89	56%
Bimestral	36	23%
Trimestral	22	14%
Semestral	8	5%
Otros	4	2%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO Nº.13



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con los encuestados, el mantenimiento de las instalaciones y equipos, son indispensables para el buen funcionamiento de una empresa, porque garantizan la rentabilidad de las operaciones; mensualmente.

Por otra parte hay empresas que de acuerdo a los servicios que prestan, consideran que el mantenimiento se debe realizar con una periodicidad; bimestral, trimestral o semestralmente. En vista de lo antes señalado se considera que mientras más frecuente sea el mantenimiento de instalaciones y equipo, mejor será el funcionamiento.

PREGUNTA 4: ¿SABE USTED DE ALGUNA EMPRESA QUE PRESTE EL SERVICIO CONJUNTO, DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA?

CUADRO N°.17

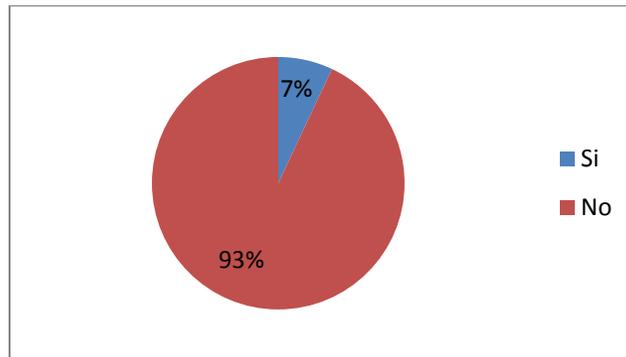
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	11	7%
No	148	93%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO N°14



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la ciudad no existen empresas, que preste el servicio en conjunto de mantenimiento integral y limpieza, como se muestra en el proyecto de los investigadores, es por esto que la mayoría de los encuestados desconoce la existencia de las mismas. Mientras que una mínima parte de encuestados, dice conocer sobre empresas que brindan este servicio de forma esporádica.

PREGUNTA 5: ¿EN QUÉ NIVEL SE HAN CUMPLIDO SUS EXPECTATIVAS AL RECIBIR ESTE SERVICIO?

CUADRO N°18

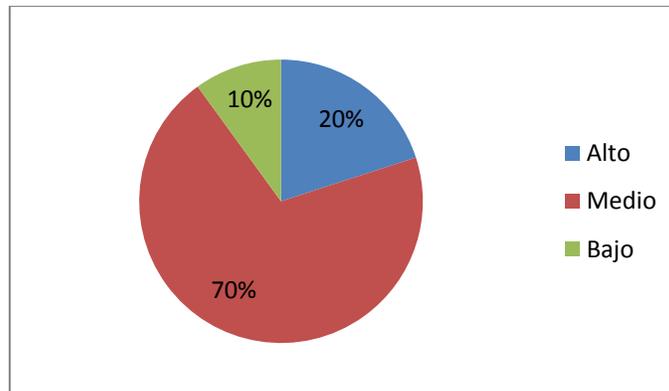
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Alto	3	19%
Medio	8	50%
Bajo	5	31%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO N°15



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El cumplimiento de las expectativas de los consumidores se ha cubierto actualmente en un nivel medio, debido a la inexistencia de una empresa que preste un servicio conjunto en el mercado. De acuerdo a los datos establecidos por los encuestados, se logra determinar que las expectativas de cumplimiento no son 100% satisfactorias, lo cual se toma en cuenta al momento de brindar el servicio de mantenimiento integral y limpieza.

PREGUNTA 6: ¿CUÁNTO DINERO USTED INVIERTE EN EL MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE SUS INSTALACIONES?

CUADRO N° .19

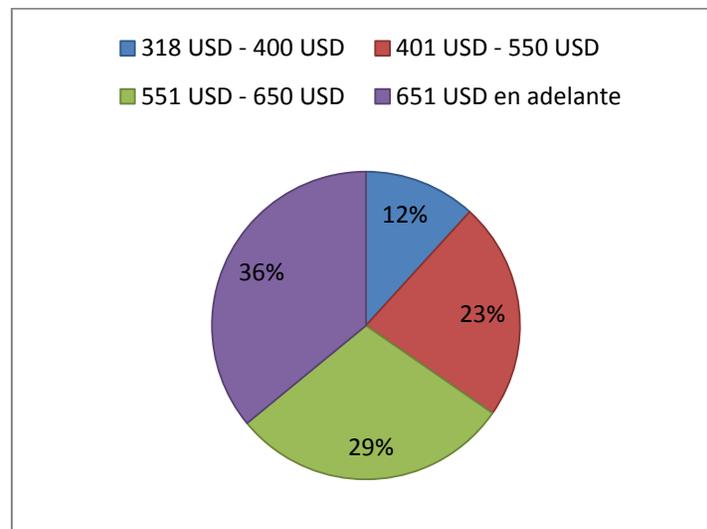
OPCIONES	RESPUESTAS	%
318 USD - 400 USD	19	12%
401 USD - 550 USD	37	23%
551 USD - 650 USD	46	29%
651 USD en adelante	57	36%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 201

GRÁFICO N°.16



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo los resultados obtenidos, gran parte muestra que destinan la cantidad de \$651 o más, al mantenimiento y limpieza; debido a que son un factores muy importantes para el funcionamiento y rendimiento optimo de las instalaciones de las empresas, con lo que se consigue conocer que al momento de recibir un servicio de calidad, no se limita en gastos.

PREGUNTA 7: ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS REQUIERE PRINCIPALMENTE SU EMPRESA?

CUADRO N°20

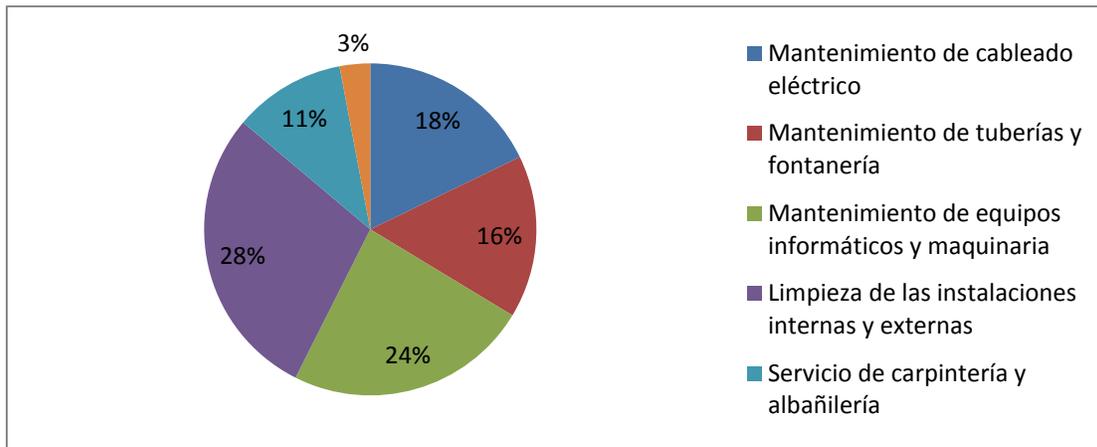
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Mantenimiento de cableado eléctrico	77	18%
Mantenimiento de tuberías y fontanería	67	16%
Mantenimiento de equipos informáticos y maquinaria	103	24%
Limpieza de las instalaciones internas y externas	123	29%
Servicio de carpintería y albañilería	45	11%
Otros	12	3%
TOTAL	427	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO N°17



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al estudio de mercado el servicio que más requieren las empresas es el de limpieza de las instalaciones internas y externas, debido a la imagen que se ofrece a los clientes. Seguido por el mantenimiento de equipos informáticos y maquinaria, las cuales deben encontrarse en óptimas condiciones al momento de operar.

PREGUNTA 8: ¿POR EL SERVICIO EN CONJUNTO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA, CUANTO ESTARÍA DISPUESTO PAGAR?

CUADRO N°21

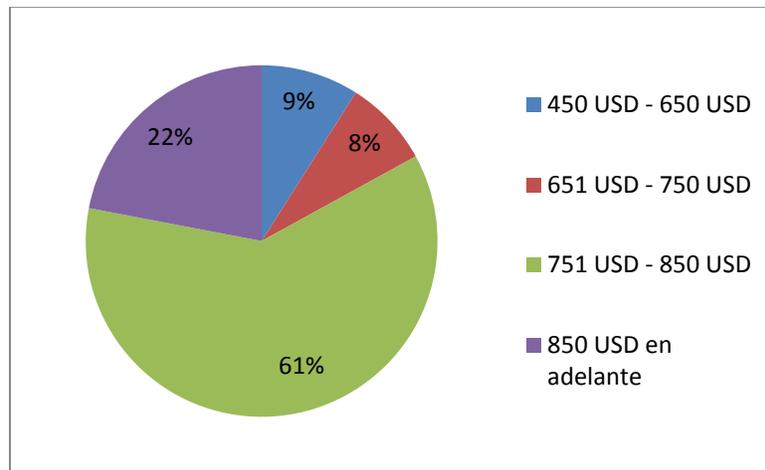
OPCIONES	RESPUESTAS	%
450 USD - 650 USD	15	9%
651 USD - 750 USD	12	8%
751 USD - 850 USD	97	61%
850 USD en adelante	35	22%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO N°18



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los empresarios ibarreños, han manifestado que estarían dispuestos a pagar por el servicio en conjunto de mantenimiento integral y limpieza de entre 751 USD a 850 USD, debido al tamaño y características de sus negocios, tomando en consideración que es un servicio que se requiere en forma diaria y frecuente.

PREGUNTA 9: ¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO CON LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA CIUDAD DE IBARRA?

CUADRO N°22

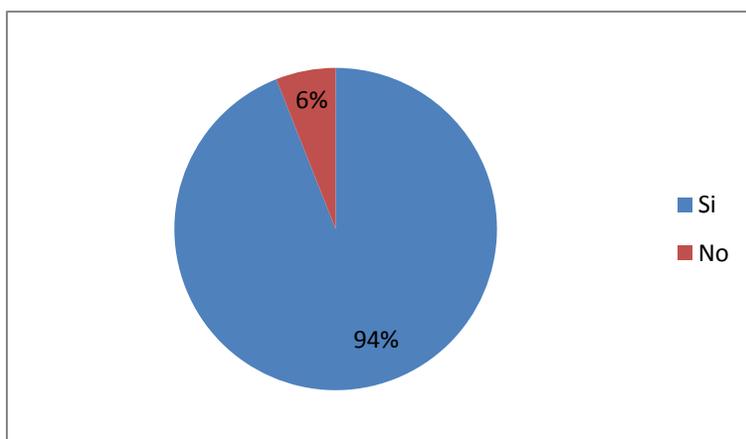
OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	149	94%
No	10	6%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

GRÁFICO N°19



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11

ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La aceptación para crear la empresa destinada a prestar el servicio de mantenimiento integral y limpieza es favorable, de acuerdo con las respuestas afirmativas de los encuestados. Con estos resultados, se establece que existe la factibilidad para la creación de dicha empresa ya que tendrá acogida dentro del mercado.

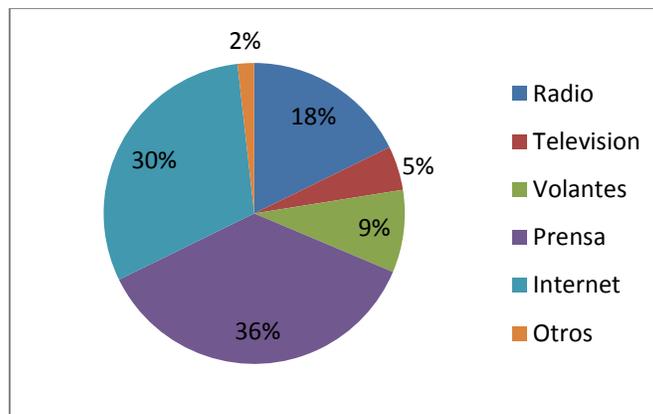
PREGUNTA 10: ¿QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN SERÍA DE SU PREFERENCIA PARA CONOCER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA?

CUADRO N°23

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Radio	60	18%
Televisión	16	5%
Volantes	30	9%
Prensa	123	36%
Internet	103	30%
Otros	6	2%
TOTAL	338	100%

Elaborado por: Los Autores
Fuente: Encuesta
Año: 2013

GRÁFICO N°20



FUENTE: Estudio de Mercado, Junio 2013-06-11
ELABORADO POR: Los Autores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Con respecto a los medios de comunicación que son de preferencia para los empresarios, se logra determinar que la prensa es el medio de comunicación de mayor aceptación ya que es de fácil acceso, además de encontrarse en circulación diaria. El internet y la radio son otros de los medios de comunicación que se prefieren.

3.9 ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS ADMINISTRADORES Y GERENTES DE LAS EMPRESAS DE LIMPIEZA Y DE MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD DE IBARRA.

EMPRESA DE LIMPIEZA.

Nombre: Carlos Echeverría

Cargo: Propietario

Fecha: 06-06-2013

Cuestionario:

1. ¿Qué tipo de servicio brinda?

Se brinda el servicio de limpieza y desinfección de oficinas

2. ¿Con que frecuencia solicitan sus servicios?

El servicio es solicitado diariamente ya que la limpieza de oficinas es necesaria realizarla de esta manera.

3. ¿Qué tipo de empresas solicitan sus servicios con mayor frecuencia?

Las empresas que más solicitan nuestros servicios son las empresas públicas, entidades financieras y empresas comerciales.

4. ¿Qué tipos de procesos utiliza usted al momento de brindar sus servicios?

Primero se designa el personal para cada empresa y se realiza un abastecimiento mensual de útiles de aseo.

5. ¿Qué tipo de control lleva en los procesos?

Se realizan visitas sorpresas a los empleados para revisar el cumplimiento de sus tareas y evaluar el desempeño.

6. Al momento de brindar sus servicios, ¿Los procesos son estandarizados o cambian de acuerdo a la actividad que realice la empresa que lo solicite?

Los procesos de limpieza son estandarizados no hay diferencia en la prestación del servicio de acuerdo a cada empresa lo único que cambia es la dimensión.

7. ¿Para la determinación del costo del servicio que usted brinda, lo hace en base al espacio físico que necesite el servicio?

Sí, ya que de esto depende el tiempo que se emplee en realizar el servicio, además del uso que represente éste en las herramientas para realizar el trabajo.

8. ¿Cuenta usted con personal especializado en cada proceso, o todos tienen conocimiento general de los mismos?

Todos los empleados tienen los mismos conocimientos y capacidades para prestar el servicio.

9. ¿Cuáles son los instrumentos que utiliza con mayor frecuencia al momento de prestar sus servicios?

Los instrumentos y herramientas que utilizamos son: escobas, trapeadores, aspiradoras, desinfectantes y detergentes.

10. ¿En qué tiempo posicionó su empresa en el mercado?

Nuestra empresa lleva 10 años en el mercado de la ciudad.

EMPRESA DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Nombre: Ing. Rubén Rules.

Cargo: Propietario

Fecha: 11-06-2013

Cuestionario:

1. ¿Qué tipo de servicio brinda?

Brindo el servicio de mantenimiento y reparación de computadora y equipos informáticos.

2. ¿Con qué frecuencia solicitan sus servicios?

El servicio es solicitado diariamente.

3. ¿Qué tipo de empresas solicitan sus servicios con mayor frecuencia?

El servicio se presta en su mayoría a empresas de turismo, instituciones públicas y usuarios finales.

4. ¿Qué tipos de procesos utiliza usted al momento de brindar sus servicios?

Recepción del equipo averiado, evaluación del daño, reparación y entrega.

5. ¿Qué tipo de control lleva en los procesos?

6. Al momento de brindar sus servicios, ¿Los procesos son estandarizados o cambian de acuerdo a la actividad que realice la empresa que lo solicite?

Sí cambian, no todos requieren los mismos servicios.

7. ¿Para la determinación del costo del servicio que usted brinda, lo hace en base al espacio físico que necesite el servicio?

Se determina de acuerdo al daño del equipo y la marca que sea.

8. ¿Cuenta usted con personal especializado en cada proceso, o todos tienen conocimiento general de los mismos?

No tengo personal, los trabajos los realizo yo mismo.

9. ¿Cuáles son los instrumentos que utiliza con mayor frecuencia al momento de prestar sus servicios?

Software y hardware.

10. ¿En qué tiempo posicionó su empresa en el mercado?

Mi empresa lleva 6 años en el mercado de la ciudad.

EMPRESA DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MÁQUINAS ELÉCTRICAS

Nombre: Iván Cárdenas

Cargo: Jefe de Mantenimiento

Fecha: 10-06-2013

Cuestionario:

1. ¿Qué tipo de servicio brinda?

El servicio que nosotros prestamos es el de mantenimiento y reparación de máquinas eléctricas.

2. ¿Con que frecuencia solicitan sus servicios?

El servicio es solicitado a diario

3. ¿Qué tipo de empresas solicitan sus servicios con mayor frecuencia?

Las empresas que mas solicitan nuestros servicios son: Alpina Ecuador y Fabrinorte

4. ¿Qué tipos de procesos utiliza usted al momento de brindar sus servicios?

Receptar el trabajo, se revisa, continuamos a llamar al cliente y comunicarle, así el cliente aprueba o no el trabajo.

5. ¿Qué tipo de control lleva en los procesos?

Se elaboran órdenes de trabajo y en el computador los diarios.

6. Al momento de brindar sus servicios, ¿Los procesos son estandarizados o cambian de acuerdo a la actividad que realice la empresa que lo solicite?

Cambian dependiendo de la prioridad de la maquinaria.

7. ¿Para la determinación del costo del servicio que usted brinda, lo hace en base al espacio físico que necesite el servicio?

De acuerdo al daño o avería de la máquina.

- 8. ¿Cuenta usted con personal especializado en cada proceso, o todos tienen conocimiento general de los mismos?**

Todos los empleados tienen conocimiento general.

- 9. ¿Cuáles son los instrumentos que utiliza con mayor frecuencia al momento de prestar sus servicios?**

Los instrumentos que utilizamos con mayor frecuencia son: compresor, pinza amperimétrica, megametro, osciloscopio.

- 10. ¿En qué tiempo posicionó su empresa en el mercado?**

En 13 años.

CERRAJERÍA

Nombre: Sr. Mauricio Aldaz

Cargo: Operario.

Fecha: 10-06-2013

1. ¿Qué tipo de servicio brinda?

El servicio de cerrajería.

2. ¿Con que frecuencia solicitan sus servicios?

El servicio es solicitado en un período de cuatro veces en el mes

3. ¿Qué tipo de empresas solicitan sus servicios con mayor frecuencia?

El servicio se presta más a particulares y a veces a entidades públicas

4. ¿Qué tipos de procesos utiliza usted al momento de brindar sus servicios?

Depende del cliente si trae el artículo para arreglar alguna falla, o escogen el trabajo para que les den elaborando

5. ¿Qué tipo de control lleva en los procesos?

El maestro mayor lleva los pedidos y los operarios manejan las maquinarias.

6. Al momento de brindar sus servicios, ¿Los procesos son estandarizados o cambian de acuerdo a la actividad que realice la empresa que lo solicite?

Sí, son diferentes procesos, estos cambian dependiendo de lo que el cliente requiera.

7. ¿Para la determinación del costo del servicio que usted brinda, lo hace en base al espacio físico que necesite el servicio?

De acuerdo al daño o avería del artefacto, o de acuerdo al material a emplear en la elaboración del mismo.

- 8. ¿Cuenta usted con personal especializado en cada proceso, o todos tienen conocimiento general de los mismos?**

Todos los empleados tienen conocimiento general.

- 9. ¿Cuáles son los instrumentos que utiliza con mayor frecuencia al momento de prestar sus servicios?**

Los instrumentos que utilizamos son: soldadoras, esmeril, amoladoras y sierras.

- 10. ¿En qué tiempo posicionó su empresa en el mercado?**

Ya estamos 18 años en el mercado.

3.8. ANALISIS DE LA OFERTA

Actualmente en la ciudad de Ibarra, no existe una empresa que destine a prestar servicios de mantenimiento integral y limpieza en conjunto, de acuerdo a las encuestas aplicadas a los administradores y gerentes de las diferentes empresas que ofertan bienes o prestan servicios, existe la carencia de la satisfacción de esta necesidad, debido a que en la ciudad el personal destinado a la limpieza presta sus servicios individualmente y por cuenta propia de las personas en la mayoría de los casos.

Los profesionales de mantenimiento integral, prestan sus servicios únicamente en referencia a la rama que desempeñe, de acuerdo con las entrevistas aplicadas a los dueños de los diferentes locales de mantenimiento y reparación, estos no se expanden simplemente se dedican a su profesión individualmente, en locales propios en su mayoría; pero no se encuentran enfocados a empresas medianas y grandes, más bien a la ciudadanía en general.

3.9 IDENTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA OFERTA

En el presente proyecto es indispensable, determinar la oferta existente en el mercado de mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra considerando que la oferta nace en un mercado cuando un productor o vendedor ya sea de un bien o servicio coloca éste para que un demandante satisfaga una necesidad determinada.

Actualmente en Ibarra, no existen empresas que presten el servicio conjunto de mantenimiento integral y limpieza, hay un número reducido de empresas que ofertan servicios similares por separado.

3.9.1. OFERTA POTENCIAL

En vista de que en la ciudad de Ibarra no existe ninguna empresa que preste el servicio en conjunto de mantenimiento integral y limpieza, se ha considerado como oferta potencial a empresas que prestan servicios similares a los que se va a brindar.

Considerando esto, las empresas tomadas en cuenta son:

CUADRO N° 24

TIPO DE NEGOCIO	N°
Servicio de limpieza	2
Cerrajería	1
Mantenimiento de computadoras	2
Mantenimiento y reparación de máquinas eléctricas	1
Total	6

FUENTE: Estudio de Mercado
ELABORADO POR: Los Autores

3.10. IDENTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

Se puede definir como demanda a la cantidad de bienes y servicios, adquiridos por los consumidores.

La demanda que se genera, está relacionada con el precio, este es el factor del que dependerá, el que se pueda adquirir o no bienes o servicios, y por ende satisfacer la necesidad que tiene una persona o empresa.

A través de la identificación de la demanda en el presente proyecto, se busca conocer la proyección que se tendrá a cinco años partiendo de datos históricos existentes; también es necesario conocer la demanda real, potencial e insatisfecha

que se determinará con el análisis de las preguntas de las encuestas realizadas a los gerentes – administradores de las empresas de la ciudad de Ibarra.

3.10.1. DEMANDA REAL

La demanda real es el mercado total al que se enfoca el presente proyecto, es decir, las 374 empresas existentes en la ciudad de Ibarra y que se encuentran regidas bajo la Superintendencia de Compañías.

Además se toma en cuenta la información revelada en la pregunta nº 1 de las encuestas realizadas a administradores y gerentes de la ciudad de Ibarra.

¿CUENTA SU EMPRESA CON PERSONAL, QUE SE DESTINE EXCLUSIVAMENTE A REALIZAR EL MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES?

CUADRO N°25

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	16	10%
No	143	90%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

En esta pregunta se observa que los encuestados, señala en un 10% que cuentan con personal destinado exclusivamente para la limpieza de sus instalaciones, pero no cuenta con un servicio conjunto de mantenimiento integral, lo que muestra que esto es una necesidad para las empresa y un 90% de las empresas indica que no cuenta con este servicio conjunto.

3.10.2. DEMANDA POTENCIAL

Para establecer la demanda potencial, se ha tomado en cuenta la pregunta nº 9 de las encuestas aplicadas a los empresarios ibarreños, la misma que hace referencia a la aceptación de la creación de la empresa de mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra.

¿ESTARÍA USTED DE ACUERDO CON LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA EN LA CIUDAD DE IBARRA?

CUADRO N°26

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	149	94%
No	10	6%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores
Fuente: Encuesta

Con esta información se establece que la demanda potencial es de un 94% del total de los encuestados, 352 empresas que representan la demanda potencial de un total de 374 empresas de la ciudad de Ibarra.

Se concluye que existe una demanda potencial a la cuál la empresa podrá enfocarse para brindar los servicios de mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra.

3.10.3. DEMANDA INSATISFECHA

Para conocer la demanda insatisfecha existente, se toma en cuenta los datos reflejados en el estudio de mercado en cuanto a las empresas que no cuentan con un servicio de mantenimiento integral y limpieza.

¿CUENTA SU EMPRESA CON PERSONAL, QUE SE DESTINE EXCLUSIVAMENTE A REALIZAR EL MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES?

CUADRO N°27

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	16	10%
No	143	90%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

Con esta información, se establece que el 90% de encuestados representa la demanda insatisfecha existente en el mercado total, lo que significa que 331 empresas no han cubierto sus necesidades por distintas razones y a las cuáles la empresa se enfocará como mercado meta.

La fórmula utilizada para el cálculo de la demanda a satisfacer de este servicio es:

$$Demanda a Satisfacer = D - 0$$

$$Demanda a Satisfacer = 374 - 6$$

$$Demanda a Satisfacer = 368$$

3.10.4. DEMANDA PROYECTADA

Una vez establecido el mercado al que se va a prestar los servicios de mantenimiento integral y limpieza, es necesario determinar la demanda proyectada, considerando que la demanda crecerá anualmente en un 3.5%, que es la tasa de crecimiento empresarial de Ibarra para el año 2013.

La fórmula a ser aplicada es:

$$Dp = DA (1 + i)^n$$

En donde:

Dp: demanda proyectada

DA: demanda actual

i: tasa de crecimiento

n: tiempo

Aplicando la fórmula, los resultados se presentan de la siguiente manera:

CUADRO N°28

Demanda (número empresas)		368
AÑOS	FÓRMULA	PROYECCIÓN
2014	$Dp = 331 (1+0,035)^1$	381
2015	$Dp = 331 (1+0,035)^2$	394
2016	$Dp = 331 (1+0,035)^3$	408
2017	$Dp = 331 (1+0,035)^4$	422
2018	$Dp = 331 (1+0,035)^5$	437

FUENTE: Estudio de Mercado

ELABORADO POR: Los Autores

3.11. ANÁLISIS DEMANDA VERSUS OFERTA

Partiendo de los datos analizados en el cuadro N°28 con respecto a la demanda proyectada, se establece que existe un mercado amplio para enfocar los servicios de mantenimiento integral y limpieza para las empresas de la ciudad de Ibarra.

Además en el cuadro N°27 se puede determinar que no existe oferta suficiente del servicio en conjunto de mantenimiento integral y limpieza, por lo que se puede concluir que no existe competencia para el estudio de factibilidad de la empresa a ser creada.

En vista de que la demanda a satisfacer es de 368 empresas, lo que muestra que casi el 90% de las empresas demandarían este servicio, como la empresa va a incursionar por primera vez en el mercado, el mercado a cubrir será del 20% anual, del total de la demanda a satisfacer, para poder cumplir con las expectativas y requerimientos de las empresas, que son 74 empresas al año, y 6 empresas mensualmente.

3.11.1. ANÁLISIS DE PRECIOS

Dentro del presente estudio es necesario realizar un análisis del precio que se establecerá para el servicio de mantenimiento integral y limpieza, para lo cuál se tomará en cuenta la información presentada en las encuestas aplicadas a los gerentes administradores de la empresas de la ciudad de Ibarra, información presentada en la pregunta N°8.

¿POR EL SERVICIO EN CONJUNTO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL Y LIMPIEZA, CUANTO ESTARÍA DISPUESTO PAGAR?

CUADRO N°.29

OPCIONES	RESPUESTAS	%
450 USD - 650 USD	15	9%
651 USD - 750 USD	12	8%
751 USD - 850 USD	97	61%
850 USD en adelante	35	22%
TOTAL	159	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

Con la información presentada anteriormente, se establece que los empresarios, estarían dispuestos a invertir entre, 751 usd a 850 usd mensuales; por los servicios de mantenimiento integral y limpieza, además se toma en cuenta la satisfacción de las expectativas al recibir el servicio de mantenimiento integral y limpieza.

El servicio de mantenimiento integral y limpieza comprende: limpieza diaria de la infraestructura de la empresa, inspecciones periódicas de las instalaciones, maquinaria y equipos, mantenimiento integral oportuno de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los mismos.

CUADRO Nº30
DETERMINACIÓN DE PRECIOS.

PAQUETE DE SERVICIOS	VALOR MENSUAL
Limpieza y mantenimiento integral de las instalaciones maquinaria y equipos de la empresa.	\$800.00

Elaborado por: Los Autores
Año: 2013

Es necesario establecer la proyección de los precios para 5 años, tiempo recomendado para un proyecto, ya que se debe planificar como serán determinados estos, para lo que se toma en cuenta una tasa de inflación del 3,01% a mayo del año 2013, según el INEC.

CUADRO Nº.31
PROYECCIÓN DE PRECIOS

AÑO	TASA	PV PROYECTADO
2014		\$ 9.600
2015	1,0301	\$ 9.889
2016	1,0611	\$ 10.187
2017	1,0930	\$ 10.493
2018	1,1259	\$ 10.809

Elaborado por: Los Autores

Fuente: INEC, Estudio de Mercado

Año: 2013

3.12 COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO.

En cuanto a los canales de comercialización, se tomará en cuenta la opinión de los encuestados en lo que hace referencia a los medios de comunicación que son de su preferencia, para conocer los servicios que prestará la empresa; estos datos se encuentran en la pregunta N°10.

¿QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN SERÍA DE SU PREFERENCIA PARA CONOCER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA?

CUADRO Nº.32

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Radio	60	18%
Televisión	16	5%
Volantes	30	9%
Prensa	123	36%
Internet	103	30%
Otros	6	2%
TOTAL	338	100%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Encuesta

Año: 2013

Con la información revelada, se puede, establecer que el principal medio, por el cuál se dará a conocer nuestros servicios; es la prensa, además de utilizar el internet como otro medio de comunicación; creando un página web en la que se detalle toda la información de la empresa de mantenimiento integral y limpieza.

La empresa a crear aplicará adecuadamente las 4 P como:

- Promoción.-

Se realizará una adecuada promoción, como ofreciendo diferentes porcentajes de descuento, de acuerdo al tamaño de la empresa; al momento de lanzar el servicio al mercado, para que el cliente arme el paquete que desea del servicio, a un precio accesible, además de brindar servicios adicionales, como; pintura de instalaciones, a los clientes potenciales.

- Precio.-

Se estimará el precio más adecuado para del servicio que se desea ofrecer a la colectividad, en base a la competencia.

- Plaza.-

La empresa actuará como proveedor del servicio de mantenimiento integral y limpieza, en diferentes empresas de la ciudad de Ibarra.

- Servicio.-

La empresa brindará un servicio de calidad además de una atención a los clientes, adecuada ya que se mantendrá al personal de aéreas específicas en constante capacitación.

3.13 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DE MERCADO.

Una vez realizado el estudio de mercado, se determinó que en la ciudad de Ibarra existe una demanda potencial por satisfacer, debido a que en el mercado hay carencia de empresas que se dediquen a prestar el servicio en conjunto de mantenimiento integral y limpieza. Los gerentes y administradores de las empresas de Ibarra manejan muy superficialmente aspectos del mantenimiento y limpieza de sus instalaciones, sin dar mayor importancia a estos requerimientos necesarios, para que sus instalaciones y procesos operen con normalidad además de una manera eficaz, para brindar producto o servicio de calidad sus clientes; por lo que hemos determinado en base al estudio de mercado, que existen falencias en el manejo del talento humano, en la gestión de los recursos materiales y económicos, principalmente al momento de dar mantenimiento y limpieza en sus instalaciones tanto, internas y externas.

Se concluye que la empresa de mantenimiento integral y limpieza para las empresas de la ciudad de Ibarra, tendrá acogida en el mercado, porque en la ciudad de Ibarra no existe una empresa que se destine a prestar estos servicios en conjunto, así, que es necesaria su creación para la satisfacción de las necesidades de dichas empresas.

CAPITULO IV

4. ESTUDIO TÉCNICO

4.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

Se ha considerado la demanda a satisfacer de 368 empresas, de acuerdo con el estudio de mercado realizado, pero en vista de que, la empresa va a inmiscuir por primera vez en el mercado y no podrá cubrir una demanda tan grande, se ha considerado conveniente un 20% del mercado, que representa prestar los servicios a 74 empresas al año; por este motivo, podemos decir que es el principal factor al momento de determinar el tamaño de nuestro proyecto, ya que inciden varios indicadores, como los recursos económicos y humanos disponibles, para llevar a cabo el proyecto; como también es importante considerar el espacio físico del lugar en donde se desarrollarán las actividades financieras y almacenarán los implementos, maquinarias y materiales necesarios para prestar el servicio.

Concluida la investigación de campo se puede determinar que el factor que más incide es la demanda, debido a que en Ibarra, no existe una empresa que preste servicios de mantenimiento integral y limpieza en conjunto.

4.2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

4.2.1 MACRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

San Miguel de Ibarra es una ciudad ubicada en la región andina al norte del Ecuador. Conocida históricamente como "La Ciudad Blanca" por sus fachadas y por los asentamientos de españoles y portugueses en la villa.

Su clima es templado seco, su temperatura media es de aproximadamente 14 y 19 grados centígrados.

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura y la Región Norte (Ecuador). Por eso es el centro de desarrollo económico, educativo y científico de la zona. La ciudad se encuentra edificada a las faldas del volcán que lleva el mismo nombre de la provincia.

La Ciudad de Ibarra tiene ocho parroquias, las cuales son: Ambuquí, Angochagua, Carolina, Ibarra, La Esperanza, Lita, Salinas y San Antonio. Ibarra fue fundada por primera vez el 28 de septiembre de 1606; después de un terrible terremoto que destruyó a la Ciudad Blanca, fue reconstruida por García Moreno el 28 de abril de 1872.

Con una superficie de 1.162,22 km², densidad de 131,87 hab/km² y una tasa de crecimiento poblacional de 1.86%.

GRÁFICO N°. 21



ELABORADO POR: Los Autores

FUENTE: Cartas topográficas digitales blog ibarralaciudadquesiempresevuelve 2012.

AÑO: 2013

4.2.2 MICRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.

Terreno ubicado en la ciudad de Ibarra, Parroquia El Sagrario, barrio Santo Domingo, en las calles José Joaquín de Olmedo 3-28 y José Mejía Lequerica, superficie de 200,2 m².

GRÁFICO N°.22



ELABORADO POR: Los Autores

FUENTE: Cartas topográficas digitales blog ibarralaciudadquesiempresevuelve 2012.

AÑO: 2013

Factores Comerciales

- ✓ Seguridad
- ✓ Costo del Suelo
- ✓ Disponibilidad de espacio físico
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Servicios básicos
- ✓ Disponibilidad de materia prima y mano de obra
- ✓ Servicios de Apoyo
- ✓ Transporte

Factores Ambientales

- ✓ Manejo de Desechos
- ✓ Aguas Residuales
- ✓ Contaminación Por Olor

Factores Sociales

- ✓ Apoyo a la comunidad
- ✓ Generación de empleo directo e indirecto

Factores Legales

- ✓ Ordenanza Municipal
- ✓ Patente Municipal
- ✓ RUC

4.2.3. EVALUACIÓN DE FACTORES

CUADRO N°33

NIVEL	VALOR NUMÉRICO
Excelente	10
Muy Bueno: Alto	9
Bajo	8
Bueno: Alto	7
Bajo	6
Regular: Alto	5
Bajo	4
Malo: Alto	3
Bajo	2
Pésimo	1

ELABORADO POR: Los Autores

AÑO: 2013

4.2.4. SELECCIÓN DE LUGARES:

A=Sector el retorno

B=Sector del mercado amazonas

C= Mercado santo domingo

D= Milagro

MATRIZ DE FACTORES

CUADRO Nº.34

FACTOR	A	B	C	D
1.Factor Comercial				
1.1 Seguridad	6	5	7	7
1.2 Costo del Suelo	7	9	8	6
1.3 Disponibilidad del Espacio Físico	6	3	3	7
1.4 Accesibilidad	6	8	8	7
1.5 Vías de comunicación	8	7	8	9
1.6 Servicios básicos	8	8	8	8
1.7 Disponibilidad de materia prima y mano de obra	8	7	7	9
1.8 Disponibilidad de energía eléctrica	8	8	8	8
1.9 Disponibilidad de MO calificada	6	5	6	5
1.10 Servicios de apoyo	8	8	7	5
1.11 Transporte	9	9	9	8
TOTAL UNO:	80	77	79	79
2. Factor ambiental				
2.2 Manejo de desechos	4	7	7	3
2.3 Aguas residuales	3	4	4	6
2.4 Contaminación por olor	3	3	3	6
TOTAL DOS:	10	14	14	15
3. Factor social				
3.2 Apoyo de la comunidad	3	2	3	6
3.3 Generación de empleo directo e indirecto	6	7	8	3
TOTAL TRES:	9	9	11	9
4. Factor legal				
4.2 Ordenanza municipal	7	7	7	7
4.3 Patente municipal y comercial	8	8	8	8
4.4 Ruc				
TOTAL CUATRO:	22	22	22	23
TOTALES FINAL:	121	122	126	126

ELABORADO POR: Los Autores
AÑO: 2013

MATRIZ DE FACTORES PONDERADA

ASIGNACIÓN DE PORCENTAJES DE PONDERACIÓN

CUADRO N°35

FACTOR	PORCENTAJE
Comercial	50
Ambiental	30
Social	15
Legal	5
TOTAL:	100

ELABORADO POR: Los Autores
AÑO: 2013

CUADRO N°36

FACTOR	PONDERACIÓN	A	B	C	D
1.Factor Comercial	50%				
1.1 Seguridad	8%	0.48	0.40	0.56	0.56
1.2 Costo del suelo	6%	0.42	0.54	0.48	0.36
1.3 disponibilidad de espacio físico	4%	0.24	0.12	0.12	0.28
1.4 Accesibilidad	4%	0.24	0.32	0.32	0.28
1.5 Vías de comunicación	3%	0.24	0.21	0.24	0.27
1.6 Servicios básicos	4%	0.32	0.32	0.32	0.32
1.7 Disponibilidad de materia prima	4%	0.32	0.28	0.28	0.36
1.8 Disponibilidad de energía eléctrica	4%	0.32	0.32	0.32	0.32
1.9 Disponibilidad de MO calificada	5%	0.30	0.25	0.30	0.25
1.10 Servicios de apoyo	4%	0.32	0.32	0.28	0.20
1.11 Transporte	4%	0.36	0.36	0.36	0.32
PARCIAL UNO:	50%	3.56	3.44	3.58	3.52
2. Factor Ambiental	30%				
2.1 Manejo de desechos	12%	0.48	0.84	0.84	0.36
2.2 Aguas residuales	10%	0.30	0.40	0.40	0.60
2.3 Contaminación por olor	4%	0.12	0.12	0.12	0.24
PARCIAL DOS:	30%	0.98	1.4	1.48	1.40
3. Factor social	15%				
3.1 Apoyo de la comunidad	10%	0.3	0.20	0.30	0.60
3.2 Generación de empleo	5%	0.30	0.35	0.40	0.15
PARCIAL TRES:	15%	0.60	0.55	0.70	0.75
4. Factor legal	5%				
4.1 Ordenanza municipal	1%	0.07	0.07	0.07	0.08
4.2 Patente municipal y comercial	2%	0.14	0.14	0.14	0.14
4.3 Ruc	2%	0.16	0.16	0.16	0.16
PARCIAL CUATRO	5%	0.37	0.37	0.37	0.38
TOTAL FINAL		5.51	5.76	6.13	6.05

ELABORADO POR: Los Autores

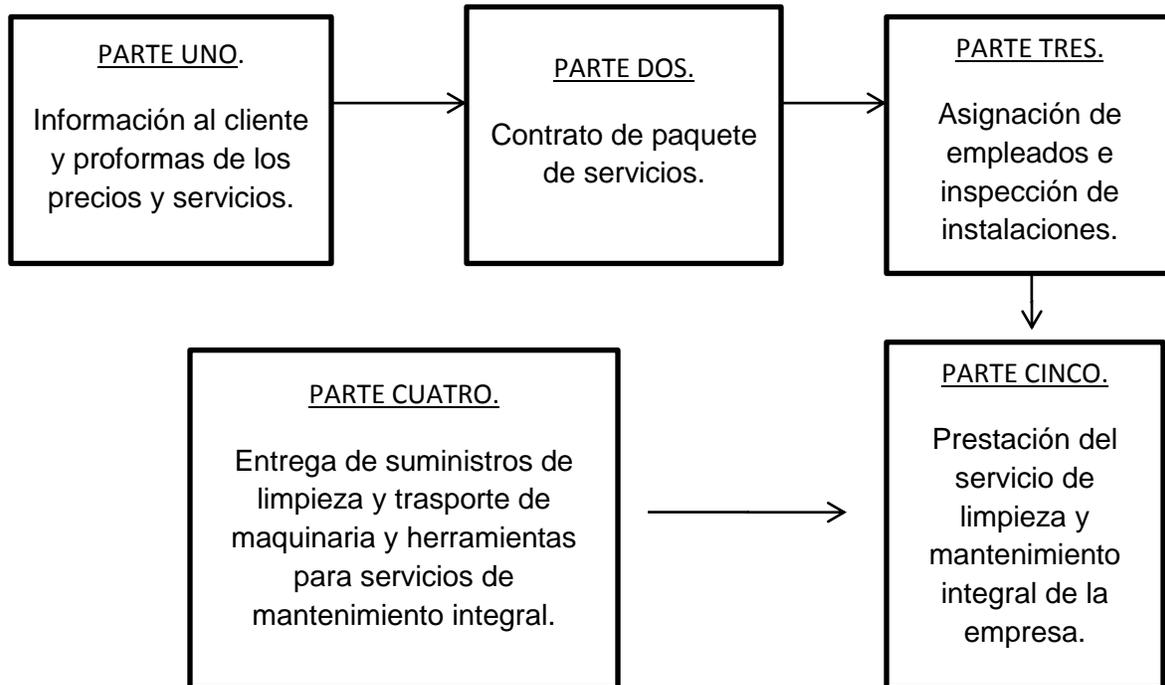
AÑO: 2013

ANÁLISIS: El lugar más apropiado para ubicar nuestra empresa es en el sector del mercado santo domingo, ya que es favorable por encontrarse ubicado en el centro, lugar estratégico porque al momento de acercarse a contratar un servicio, los empresarios prefieren lugares de fácil acceso, por cualquier inconveniente que pueda presentarse.

4.3 INGENIERÍA DEL PROYECTO.

4.3.1 PROCESO PRODUCTIVO Y DE COMERCIALIZACIÓN

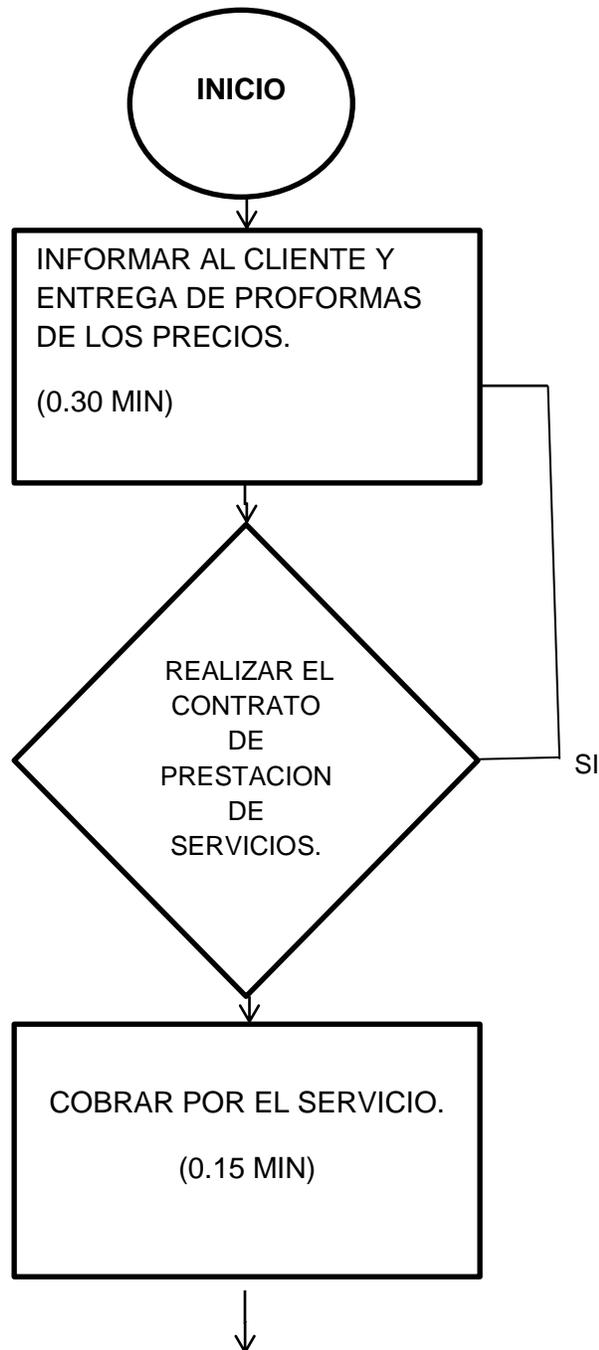
CUADRO N° 37

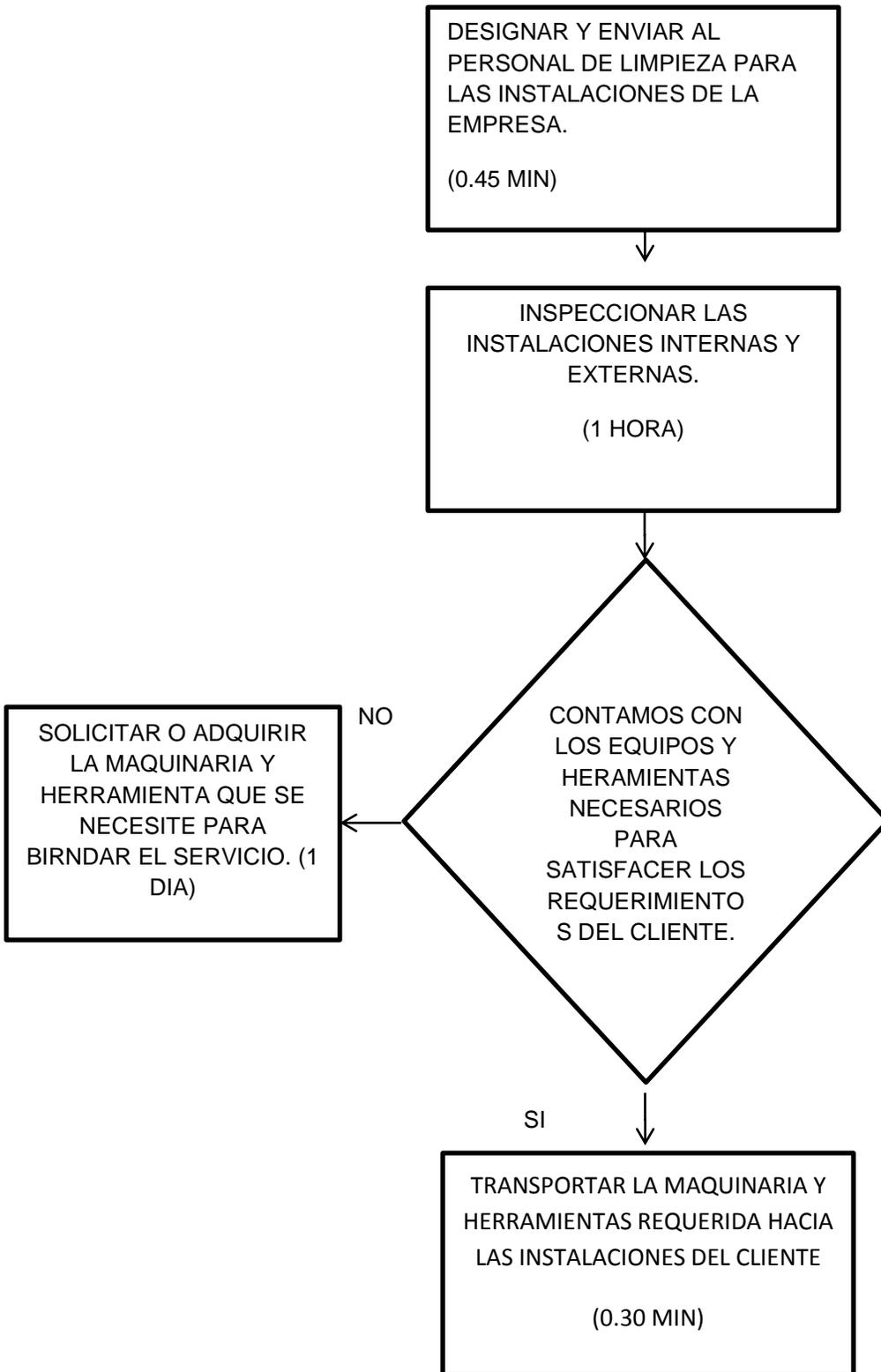


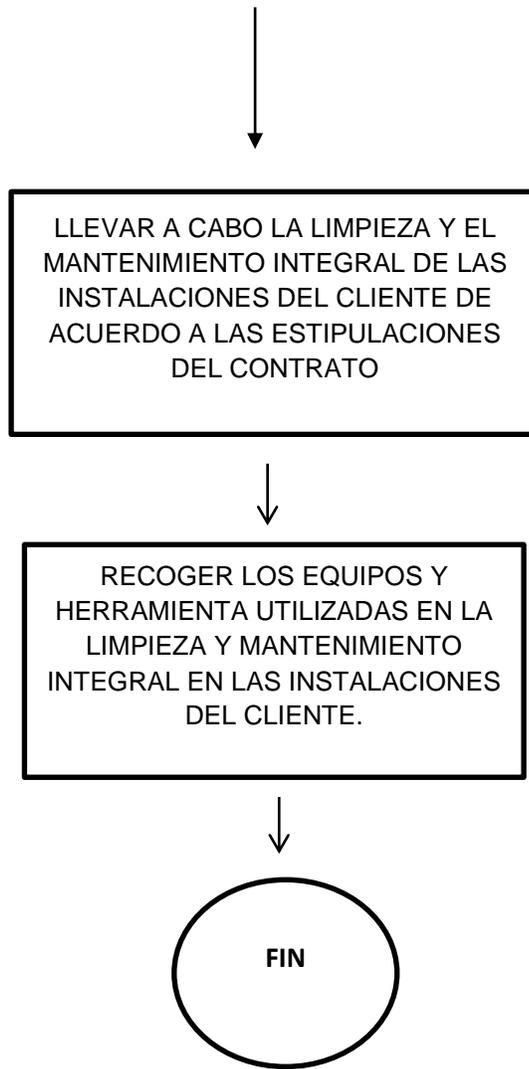
4.3.2 FLUJOGRAMAS

PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS.

CUADRO N° 38







Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

4.4. INSTALACIONES FÍSICA.

Las instalaciones físicas de la empresa se dividirán en dos partes de acorde, a las necesidades y distribución de la misma, la primera estará comprendida de las oficinas de administración y gerencia, contabilidad y secretaria, en la segunda instancia, la bodega en la cuál se almacenará todos los instrumentos, suministros y maquinaria para brindar los servicios a los clientes.

4.4.1. DISTRIBUCIÓN ADMINISTRATIVA.

La distribución administrativa se la realizará de acuerdo a las necesidades y características de las instalaciones, como se muestra a continuación:

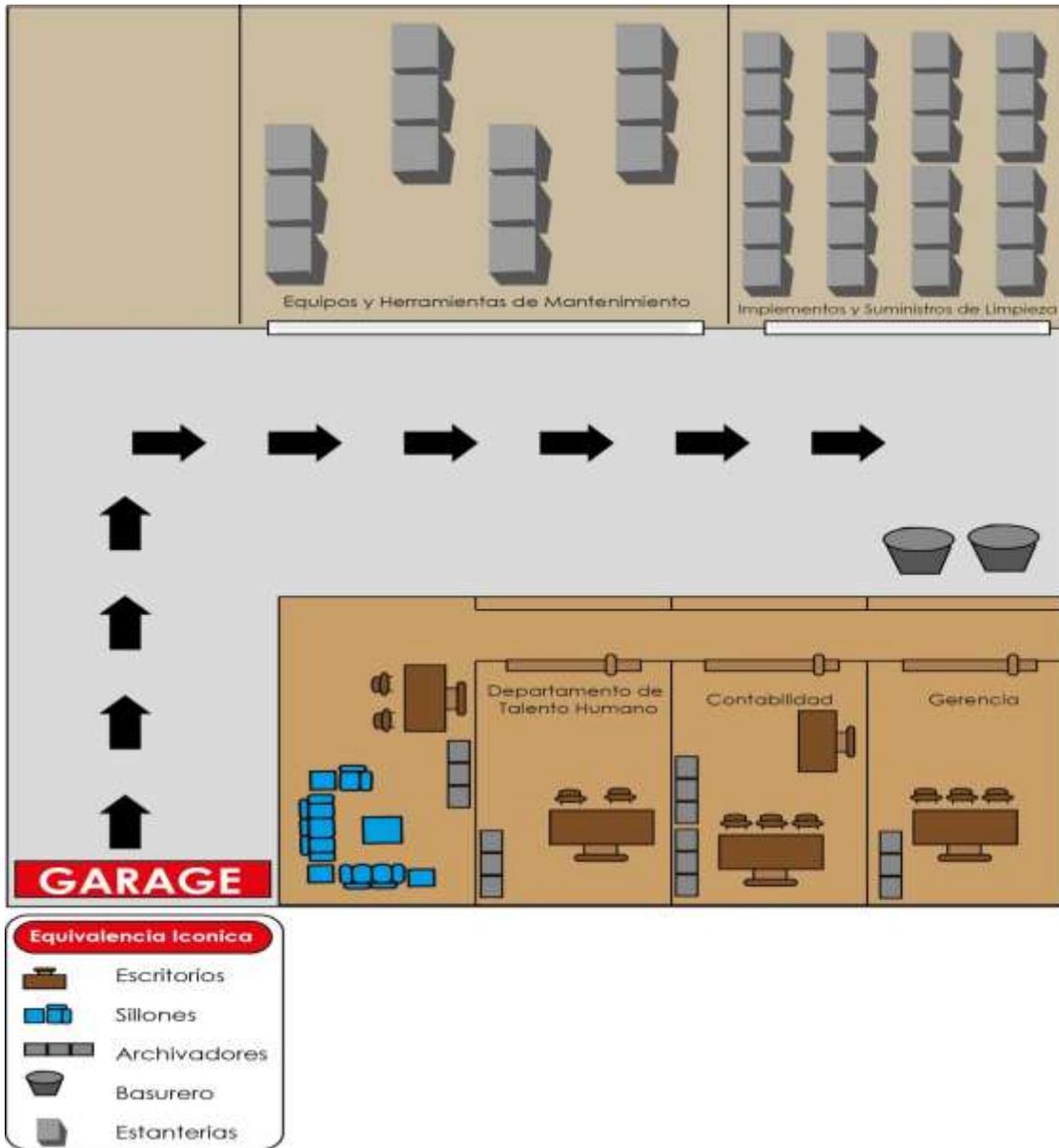
4.4.4.2 ÁREA ADMINISTRATIVA.

El área administrativa estará compuesta por oficinas destinadas a administración y gerencia, contabilidad y secretaria.

4.4.4.3 BODEGA.

En el área de la bodega se encontrarán todos los equipos herramientas y materiales, a ser utilizados para la prestación de los servicios especializados como son: Albañilería, Mantenimiento del cableado eléctrico, Mantenimiento de equipos informáticos y maquinaria, Plomería y fontanería, Aseo y Limpieza de las instalaciones internas y externas de las empresas, cada uno de estos servicios tendrá su propio espacio.

GRÁFICO N°. 23



ELABORADO POR: Arq. David Villacreces
FUENTE: Microlocalización del proyecto
AÑO: 2013

4.5. PRESUPUESTO TÉCNICO

El presupuesto técnico de nuestro proyecto, dará a conocer las inversiones en activos fijos, materiales, talento humano, entre otras; de acuerdo a las características de la empresa.

4.5.1. INVERSIONES FIJAS

4.5.1.1. TECNOLOGÍAS Y EQUIPOS

EQUIPOS DE OFICINA

Los equipos informáticos, son importantes, ya que ayudaran con el trabajo financiero, por medio de un programa contable, que ayude a llevar un control de los insumos, y el recurso económico de la empresa.

Además de impresoras, y materiales de oficina necesarios para realizar los diferentes trabajos de rutina que toda entidad requiera.

En el cuadro N°.40, podemos observar la inversión que tendríamos que hacer, para la adquisición de estos equipos.

En el cuadro N°.39 que se presenta a continuación se detalla los materiales de oficina que se requiere, con el valor económico de los mismos.

CUADRO N°39

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
COMPUTADORAS	COMPUTADORES INTEL CORE I5-3330	2	\$ 765,42	\$ 1.530,84
	Laptop Toshiba	1	\$ 866,00	\$ 866,00
	SUBTOTAL	3	\$ 1.631,42	\$ 2.396,84
IMPRESORAS	Impresora Multifunción	2	\$ 250,82	\$ 501,64
	Impresora Escáner	1	\$ 130,00	\$ 130,00
	SUBTOTAL	3	\$ 380,82	\$ 631,64
			SUBTOTAL	\$ 3.028,48
			IVA	\$ 363,42
			TOTAL	\$ 3.391,90
			IMPREVISTOS 5%	\$ 169,59
			TOTAL	\$ 3.561,49

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

EQUIPOS Y MATERIALES

CUADRO N°40

EQUIPOS Y MATERIALES DE OFICINA	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
EQUIPOS	Teléfonos	4	\$ 159,99	\$ 639,96
	SUBTOTAL	4	\$ 159,99	\$ 639,96
MATERIALES	Grapadoras	6	\$ 3,50	\$ 21,00
	Perforadoras	6	\$ 2,50	\$ 15,00
	Papeleras Metálicas	6	\$ 18,00	\$ 108,00
	Tijeras	4	\$ 80,00	\$ 320,00
	Sumadoras	6	\$ 84,90	\$ 509,40
	Estanterías Metálicas	6	\$ 80,00	\$ 480,00
	Sellos	6	\$ 5,00	\$ 30,00
	SUBTOTAL	40	\$ 273,90	\$ 1.483,40
			SUBTOTAL	\$ 2.123,36
			IVA	\$ 254,80
			TOTAL	\$ 2.378,16
			IMPREVISTOS 5%	\$ 118,91
			TOTAL	\$ 2.497,07

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

MUEBLES Y ENSERES

Se requiere los siguientes muebles y enseres para la puesta en marcha de la empresa, se detalla a continuación:

CUADRO N°41

MUEBLES Y ENSERES	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
ESCRITORIOS	Estación de Trabajo en "L"	5	\$ 218,75	\$ 1.093,75
	Mesa de reuniones ovalada	1	\$ 254,46	\$ 254,46
	SUBTOTAL	6	\$ 473,21	\$ 1.348,21
SILLAS	Sillon Presidente Malla	5	\$ 125,00	\$ 625,00
	Sillas Vista Ampliable	12	\$ 34,82	\$ 417,84
	SUBTOTAL	17	\$ 159,82	\$ 1.042,84
ARCHIVADORES	Archivador Metalico 4 gabetas	4	\$ 187,50	\$ 750,00
	Archivador Aereo	3	\$ 66,96	\$ 200,88
	SUBTOTAL	7	\$ 254,46	\$ 950,88
			SUBTOTAL	\$ 3.341,93
			IVA	\$ 401,03
			TOTAL	\$ 3.742,96
			IMPREVISTOS 5%	\$ 187,15
			TOTAL	\$ 3.930,11

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

4.5.1.2. VEHÍCULO

CUADRO N°42

ACTIVO FIJO	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	Camioneta Mazda Bt50 Cs	1	\$ 16.700,00	\$ 16.700,00

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Mercado Libre

Año: 2013

La adquisición de un vehículo, en este caso una camioneta, es importante, porque al momento de enviar los insumos para la limpieza de las instalaciones de las empresas, así como también, para transportar la maquinaria necesaria para el servicio de mantenimiento integral, que se desea prestar.

Como inversión fija, tenemos la maquinaria, materiales y las herramientas necesarias para poder prestar el servicio tanto de mantenimiento, como limpieza. Se comprara la maquina básica, utilizada por empresas de otras ciudades del país, para dar este servicio, así tenemos:

CUADRO N°43
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS

MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
MAQUINARIA	Aspiradora	2	\$ 400,00	\$ 800,00
	Lavadoras de Alfombras	2	\$ 310,00	\$ 620,00
	Maquina Pulidora de Piso	3	\$ 299,00	\$ 897,00
	Compresor	1	\$ 159,00	\$ 159,00
	Soldadora	1	\$ 198,00	\$ 198,00
	SUBTOTAL			\$ 1.366,00
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	Caja de Herramientas	2	\$ 1.200,00	\$ 2.400,00
	Andamios	2	\$ 250,00	\$ 500,00
	Cautin para Soldar	2	\$ 9,00	\$ 18,00
	Martillos	5	\$ 4,54	\$ 22,69
	Serruchos	3	\$ 11,46	\$ 34,39
	Baldes	12	\$ 1,18	\$ 14,16
	Taladro	2	\$ 320,00	\$ 640,00
	Manguera	2	\$ 36,17	\$ 72,34
	Metro	5	\$ 5,43	\$ 27,14
	Carretilla	3	\$ 60,00	\$ 180,00
	Espatulas	5	\$ 2,14	\$ 10,68
	Pico y Pala	4	\$ 4,35	\$ 17,40
	Escaleras	2	\$ 230,00	\$ 460,00
	Brochas	5	\$ 5,27	\$ 26,36
	Rodillos	3	\$ 10,00	\$ 30,00
	Kit mantenimiento computadoras	2	\$ 99,00	\$ 198,00
	SUBTOTAL	59		\$ 2.248,53
			TOTAL IMPONIBLE	\$ 4.925,14
			IVA 12%	\$ 591,02
			SUBTOTAL	\$ 5.516,16
			Imprevistos 5%	\$ 275,81
			TOTAL	\$ 5.791,97

Elaborado por: Los Autores
Fuente: Mercado Libre
Año: 2013

A continuación se presenta el resumen de inversión fija, de la nueva unidad productiva:

CUADRO N°44

INVERSIÓN FIJA	TOTAL
Camioneta Mazda Bt50 Cs	\$ 16.700,00
Maquinaria y Herramientas de trabajo	\$ 5.791,97
Muebles y Enseres	\$ 3.930,11
Equipo de Computación	\$ 3.561,49
Equipo y Materiales de oficina	\$ 2.497,07
TOTAL INVERSIÓN FIJA	\$ 32.480,64

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Proformas empresas y Mercado Libre

Año: 2013

4.5.2. INVERSIONES DIFERIDAS

Para las inversiones diferidas se ha tomado en cuenta los siguientes costos:

CUADRO N°45

CONCEPTO	VALOR
Registro Único de Contribuyentes	\$ 5,00
Apertura de una cuenta	\$ 800,00
Registro Notaria Pública	\$ 150,00
Registro Mercantil	\$ 150,00
Elaboración de minuta	\$ 250,00
Pago de Predios	\$ 500,00
Gastos de puesta en marcha	\$ 250,00
TOTAL	\$ 2.105,00

Elaborado por: Los Autores

Fuente: S.R.I - IMI

Año: 2013

CUADRO N°.46

INVERSIÓN DIFERIDA	TOTAL
Gastos de Constitución	\$ 2.105,00
TOTAL INVERSIONES	\$ 2.105,00

Elaborado por: Los Autores

Fuente: S.R.I - IMI

Año: 2013

4.5.3. CAPITAL DE TRABAJO

Para el cálculo del capital de trabajo se ha tomado en cuenta los siguientes rubros:

INSUMOS PARA LIMPIEZA

CUADRO N°47

RUBROS	CANTIDAD	PRECIO	PRECIO TOTAL
Desinfectantes	24	\$ 4,50	\$ 108,00
Detergente	12	\$ 3,10	\$ 37,20
Cloro	12	\$ 2,80	\$ 33,60
Aromarizantes	12	\$ 2,00	\$ 24,00
Papel Higienico	24	\$ 2,39	\$ 57,36
Jabón de Manos	12	\$ 1,80	\$ 21,60
Gel Anticeptico	12	\$ 1,65	\$ 19,80
Shampoo de Alfombras	12	\$ 3,50	\$ 42,00
Broncex	6	\$ 4,00	\$ 24,00
Cera para Muebles	12	\$ 3,68	\$ 44,16
Pulidor	6	\$ 4,60	\$ 27,60
Esponjas Verdes	24	\$ 0,50	\$ 12,00
Trapo Industrial	12	\$ 1,90	\$ 22,80
Bolsa para Basura	24	\$ 0,30	\$ 7,20
Pastillas W.C	12	\$ 1,59	\$ 19,08
Franela	12	\$ 0,90	\$ 10,80
Hardbrill	6	\$ 3,60	\$ 21,60
TOTAL			\$ 532,80

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

MANO DE OBRA DIRECTA

En la mano de obra directa, se tiene a los técnicos y personal de limpieza; quienes se relacionaran directamente con los clientes, al momento de prestar sus servicios:

CUADRO N°48

Elaborado por: Los Autores

CONCEPTO	Nº	SUELDO MENSUAL	13º	14º	APORTE PATRONAL	TOTAL	SUELDO ANUAL	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SUELDO 2do AÑO
Técnico en Mantenimiento Eléctrico	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 26,50	\$ 48,60	\$ 508,43	\$ 6.101,20	\$ 16,67	\$26,5	\$6.619,20
Ing. Sistemas	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 26,50	\$ 48,60	\$ 508,43	\$ 6.101,20	\$16,67	\$26,5	\$6.619,20
Personal de Limpieza	3	\$ 318,00	\$ 26,50	\$ 26,50	\$ 38,64	\$ 409,64	\$ 4.915,64	\$ 13,25	\$26,5	\$5.392,64
TOTAL	5	\$1.118,00	\$ 93,17	\$ 79,50	\$ 135,84	\$1.426,50	\$17.118,04	\$ 46,58	\$ 79,50	\$18.631,04

Año: 2013

MANO DE OBRA INDIRECTA

Se ha considerado como mano de obra indirecta al personal de Albañilería y Carpintería, además de Plomería y Fontanería; debido a que los servicios prestados por estos no son requeridos con frecuencia.

CUADRO N°49

CONCEPTO	Nº	SUELDO MENSUAL	13º	14º	APORTE PATRONAL	TOTAL	SUELDO ANUAL	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SUELDO 2do AÑO
Albañilería y Carpintería	1	\$ 318,00	\$26,50	\$ 26,50	\$ 38,64	\$ 409,64	\$ 4.915,64	\$ 13,25	\$26,5	\$ 5.392,64
Plomero y Fontanero	1	\$ 318,00	\$26,50	\$ 26,50	\$ 38,64	\$ 409,64	\$ 4.915,64	\$ 13,25	\$26,5	\$ 5.392,64
TOTAL	2	\$ 636,00	53,00	\$ 53,00	\$ 77,27	\$819,27	\$ 9.831,29	\$ 26,50	\$ 53,00	\$ 10.785,29

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

El capital de trabajo que se necesita, para cubrir los gastos, mientras la empresa genere ingresos líquidos, es el siguiente:

CUADRO N°50

CAPITAL DE TRABAJO	TOTAL
Insumos	\$ 532,80
Mano de Obra Directa	\$ 1.426,50
Mano de Obra Indirecta	\$ 819,27
Gasto Servicios Básicos	\$ 130,00
Gasto Publicidad	\$ 150,00
Gasto Arriendo	\$ 250,00
Suministros de Oficina	\$ 490,40
TOTAL INVERSIÓN	\$ 3.798,98

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Zimons, Super Paco, Jabonería Wilson S.A

Año: 2013

4.5.4. INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO

Para la inversión total del proyecto se necesitara \$36.714,70.

Misma que incluye; inversiones fijas, inversiones variables y las diferiditas.

Como no se tiene la capacidad económica para poder cubrir esta cantidad, se esta inversión será financiada, con aporte propio y préstamo bancario.

CUADRO N°51

ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN	TOTAL
Inversión Fija	\$ 32.480,64
Inversión Variable	\$ 3.798,98
Inversión Diferida	\$ 2.105,00
TOTAL DE LA INVERSIÓN	\$ 38.384,62

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

4.5.5. FINANCIAMIENTO

CUADRO Nº.52

DESCRIPCIÓN	MONTO	INVERSIONES	
		FINANCIADA 60%	PROPIA 40%
Inversión Fija	\$ 32.480,64	\$ 19.488,38	\$ 12.992,26
Inversión Variable	\$ 3.798,98	\$ 2.279,39	\$ 1.519,59
Inversión Diferida	\$ 2.105,00	\$ 1.263,00	\$ 842,00
TOTAL DE LA INVERSIÓN	\$ 38.384,62	\$ 23.030,77	\$ 15.353,85

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

Se ha considerado conveniente, que el 40% de la inversión sea un capital propio es decir, nosotros como dueños aportaríamos \$14.685,88.

La otra parte de la inversión es decir el 60% será financiado por medio de un préstamo bancario en el Banco Pichincha, que tiene una tasa activa del 4,53% y una pasiva del 8,17%.

CAPITULO V

5. EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

En este capítulo se realiza un análisis minucioso del capital necesario para empezar a operar la empresa. Se estimarán y proyectarán cifras de ventas, ingresos, costos y gastos. Los estados financieros proforma; planteados con información respectiva, que sirve para medir la rentabilidad del proyecto a través de la aplicación de diferentes herramientas financieras como: el valor actual neto, la tasa interna de retorno, el costo beneficio y el período de recuperación. Además, respaldan y sustentan los criterios de decisión de la inversión.

5.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL

CUADRO N°53

LIMPIA Y REPARA CIA LTDA			
BALANCE GENERAL INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
INVERSIÓN FIJA		PASIVOS A LARGO PLAZO	
Camioneta Mazda Bt50 Cs	\$16.700,00	Financiamiento	\$23.030,77
Maquinaria y Herramientas de trabajo	\$ 5.791,97	TOTAL PASIVOS A LARGO PLAZO	\$23.030,77
Muebles y Enseres	\$ 3.930,11		
Equipo de Computación	\$ 3.561,49		
Equipo y Materiales de oficina	\$ 2.497,07	TOTAL PASIVOS	\$23.030,77
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$32.480,64		
INVERSIÓN VARIABLE		PARTIMONIO	
Capital de Trabajo	\$ 3.798,98	Capital Propio	\$15.353,85
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 3.798,98	TOTAL PATRIMONIO	\$15.353,85
INVERSIÓN DIFERIDA			
Gastos de Constitución	\$ 2.105,00		
TOTAL OTROS ACTIVOS	\$ 2.105,00		
TOTAL INVERSIÓN	\$38.384,62	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	\$38.384,62

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

5.2. DETERMINACIÓN DE INGRESOS PROYECTADOS

El número de empresas, que se ha tomado en consideración, se ha determinado, de acuerdo al cálculo de la oferta del proyecto en referencia a la demanda potencial a satisfacer proyectada de acuerdo con la inflación acumulada del diciembre del año 2012 que es de 3,5%.

Como se detalla en el presente cuadro:

CUADRO N°54

AÑO	TOTAL DEMANDA POTENCIAL A SATISFACER	OFERTA DEL PROYECTO (3%)
2014	374	11
2015	387	12
2016	401	12
2017	415	12
2018	429	13

Elaborado por: Los Autores
Año: 2013

CUADRO N°55
INGRESOS PROYECTADOS

AÑO	EMPRESAS	PRECIO	TOTAL
2014	11	\$ 9.600	\$ 107.712
2015	12	\$ 9.889	\$ 114.838
2016	12	\$ 10.187	\$ 122.434
2017	12	\$ 10.493	\$ 130.534
2018	13	\$ 10.809	\$ 139.169

Elaborado por: Los Autores
Año: 2013

5.3. DETERMINACIÓN DE LOS GASTOS PROYECTADOS

Los gastos proyectados de nuestro proyecto, han sido determinamos de acuerdo a varios factores entre ellos se tiene; la materia prima para la prestación del servicio, proyectada a 5 años, considerado la tasa de inflación a mayo según el INEC del 3,01%, así tenemos:

CUADRO N°56
MATERIA PRIMA

AÑO	TASA	COSTO
2014		\$ 532,80
2015	1,0301	\$ 548,84
2016	1,0611	\$ 565,36
2017	1,0930	\$ 582,37
2018	1,1259	\$ 599,90
TOTAL		\$ 2.829,27

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Variable Cuadro N°.35

Año: 2013

Así también se ha tomado en cuenta la depreciación de los activos fijos de la empresa, como se muestra a continuación:

CUADRO N°57
DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS

ACTIVOS FIJOS	VALOR	VIDA ÚTIL	%	TOTAL	VALOR RESIDUAL
Camioneta Mazda Bt50 Cs	\$ 16.700,00	5	20%	\$ 16.700,00	\$ 0,00
Maquinaria y Herramientas de trabajo	\$ 5.791,97	10	10%	\$ 2.895,98	\$ 2.895,98
Muebles y Enseres	\$ 3.930,11	10	10%	\$ 1.965,05	\$ 1.965,05
Equipo de Computación	\$ 3.561,49	3	33%	\$ 3.561,50	\$ 0,00
Equipo y Materiales de oficina	\$ 2.497,07	10	10%	\$ 1.248,54	\$ 1.248,54
Reversión Equipo de Computación	\$ 3.961,00	3	33%	\$ 2.614,26	\$ 1.346,74
TOTAL	\$ 32.480,64			\$ 26.371,07	\$ 7.456,31

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Fija Cuadro N°.42

Año: 2013

Los gastos administrativos, publicidad, servicios básicos y arriendo, igualmente han sido tomados en cuenta en la determinación de los gastos proyectados, así tenemos:

CUADRO N°58
GASTOS ADMINISTRATIVOS

CARGO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	APORTE PATRONAL	TOTAL	TOTAL SUELDO ANUAL	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	TOTAL SUELDO 2do AÑO
Gerente	1	\$ 700,00	\$ 58,33	\$ 26,50	\$ 85,05	\$ 869,88	\$ 10.438,60	\$ 29,17	\$ 26,50	\$ 11.106,60
Secretaria	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 26,50	\$ 48,60	\$ 508,43	\$ 6.101,20	\$ 16,67	\$ 26,50	\$ 6.619,20
Contadora	1	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 26,50	\$ 72,90	\$ 749,40	\$ 8.992,80	\$ 25,00	\$ 26,50	\$ 9.610,80
Auxiliar Contable	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 26,50	\$ 48,60	\$ 508,43	\$ 6.101,20	\$ 16,67	\$ 26,50	\$ 6.619,20
Recursos Humanos	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 26,50	\$ 48,60	\$ 508,43	\$ 6.101,20	\$ 16,67	\$ 26,50	\$ 6.619,20
Bodeguero	1	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 26,50	\$ 54,68	\$ 568,68	\$ 6.824,10	\$ 18,75	\$ 26,50	\$ 7.367,10
Guardia de Seguridad	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 26,50	\$ 48,60	\$ 508,43	\$ 6.101,20	\$ 16,67	\$ 26,50	\$ 6.619,20
TOTAL	7	\$ 3.350,00	\$ 279,17	\$ 185,50	\$ 407,03	\$4.221,69	\$ 50.660,30	\$ 139,58	\$ 185,50	\$ 54.561,30

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Variable

SUELDOS PROYECTADOS

CUADRO N°59

AÑO	TASA	SUELDOS ADMINISTRATIVOS
2014		\$ 54.561,30
2015	54561.30(1.0301) ¹	\$ 56.203,60
2016	54561.30(1.0301) ²	\$ 57.895,32
2017	54561.30(1.0301) ³	\$ 59.637,97
2018	54561.30(1.0301) ⁴	\$ 61.433,08

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Variable

Año: 2013

CUADRO N°60

SERVICIOS BÁSICOS

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
ENERGÍA ELECTRICA	\$ 360,00	\$ 370,84	\$ 382,00	\$ 393,50	\$ 405,34
AGUA POTABLE	\$ 300,00	\$ 318,33	\$ 318,33	\$ 327,91	\$ 337,78
TELEFONO	\$ 480,00	\$ 524,66	\$ 509,33	\$ 524,66	\$ 540,45
INTERNET	\$ 420,00	\$ 472,90	\$ 445,66	\$ 459,08	\$ 472,90
TOTAL	\$ 1.560,00	\$ 1.686,73	\$ 1.655,33	\$ 1.705,15	\$ 1.756,48

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Variable

Año: 2013

CUADRO N°61

PUBLICIDAD

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
Radio	\$ 600,00	\$ 618,06	\$ 636,66	\$ 655,83	\$ 675,57
Prensa	\$ 540,00	\$ 556,25	\$ 573,00	\$ 590,24	\$ 608,01
Tarjetas de presentación	\$ 360,00	\$ 370,84	\$ 382,00	\$ 393,50	\$ 405,34
Blog	\$ 300,00	\$ 309,03	\$ 318,33	\$ 327,91	\$ 337,78
TOTAL	\$ 1.800,00	\$ 1.854,18	\$ 1.909,99	\$ 1.967,48	\$ 2.026,70

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Variable

Año: 2013

El adquirir un espacio de terreno y la construcción de la infraestructura, es costoso, por este motivo se ha visto en la alternativa de arrendar, mientras la empresa se adentre en el mercado.

CUADRO N°62

ARRIENDO

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
Arriendo	\$ 3.000,00	\$ 3.090,30	\$ 3.183,32	\$ 3.279,14	\$ 3.377,84
TOTAL	\$ 3.000,00	\$ 3.090,30	\$ 3.183,32	\$ 3.279,14	\$ 3.377,84

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Variable

Año: 2013

CUADRO N°63

SUMINISTROS DE OFICINA

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
Papel – resma	\$ 42,00	\$ 43,26	\$ 44,57	\$ 45,91	\$ 47,29
Lápiz – caja	\$ 6,00	\$ 6,18	\$ 6,37	\$ 6,56	\$ 6,76
Esferos – caja	\$ 15,00	\$ 15,45	\$ 15,92	\$ 16,40	\$ 16,89
Clips – caja	\$ 1,50	\$ 1,55	\$ 1,59	\$ 1,64	\$ 1,69
Grapas – caja	\$ 1,50	\$ 1,55	\$ 1,59	\$ 1,64	\$ 1,69
Libretas de Apuntes	\$ 11,40	\$ 11,74	\$ 12,10	\$ 12,46	\$ 12,84
Carpetas – docena	\$ 10,50	\$ 10,82	\$ 11,14	\$ 11,48	\$ 11,82
Borradores – caja	\$ 2,50	\$ 2,58	\$ 2,65	\$ 2,73	\$ 2,81
Tinta para la impresora color	\$ 240,00	\$ 247,22	\$ 254,67	\$ 262,33	\$ 270,23
Tinta para la impresora multifunción	\$ 160,00	\$ 164,82	\$ 169,78	\$ 174,89	\$ 180,15
TOTAL	\$ 490,40	\$ 505,16	\$ 520,37	\$ 536,03	\$ 552,16

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversión Variable

Año: 2013

En resumen, el total de los gastos calculados de nuestro proyecto a 5 años según la tasa de inflación del INEC.

GASTOS PROYECTADOS

CUADRO N°64

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018	
Insumos	\$ 532,80	\$ 548,84	\$ 565,36	\$ 582,37	\$ 599,90	
Depreciación	\$ 5.748,96	\$ 5.748,96	\$ 5.749,32	\$ 4.561,91	\$ 4.561,91	
Gastos Servicios Básicos	\$ 1.560,00	\$ 1.686,73	\$ 1.655,33	\$ 1.705,15	\$ 1.756,48	
Gasto Publicidad	\$ 1.800,00	\$ 1.854,18	\$ 1.909,99	\$ 1.967,48	\$ 2.026,70	
Gasto Arriendo	\$ 250,00	\$ 257,53	\$ 265,28	\$ 273,26	\$ 281,49	
Suministros de Oficina	\$ 490,40	\$ 505,16	\$ 520,37	\$ 536,03	\$ 552,16	
Gastos Administrativos	\$ 54.561,30	\$ 56.203,60	\$ 57.895,32	\$ 59.637,97	\$ 61.433,08	
TOTAL	\$ 10.382,16	\$ 10.601,39	\$ 10.665,64	\$ 9.626,21	\$ 9.778,65	\$ 51.054,05

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Cuadros N°58, N°59, N°60, N°61, N°62, N°63.

Año: 2013

5.3.1. GASTOS ADMINISTRATIVOS

Los gastos administrativos y el valor económico necesario para la contratación de este personal, se encuentran detallados en el cuadro N° 58.

5.4. TABLA DE AMORTIZACIÓN

La institución que desde nuestro punto de vista, consideramos atractiva para realizar la inversión es el Banco del Pichincha, ya que uno de los accionistas posee una cuenta en la misma institución, y por el buen movimiento de la misma, será fácil acceder a un crédito.

AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA

MONTO:	\$ 23.030,77	
TIEMPO:	5	20
PAGO:	4	
TASA	12%	3%
VALOR A PAGAR	\$ 1.548,03	

CUADRO Nº 65

No	VP	INTERESES	PAGO DE CAPITAL	CAPITAL POR PAGAR
1	\$ 1.548,03	\$ 690,92	\$ 857,11	\$ 22.173,66
2	\$ 1.548,03	\$ 665,21	\$ 882,82	\$ 21.290,84
3	\$ 1.548,03	\$ 638,73	\$ 909,30	\$ 20.381,54
4	\$ 1.548,03	\$ 611,45	\$ 936,58	\$ 19.444,96
5	\$ 1.548,03	\$ 583,35	\$ 964,68	\$ 18.480,28
6	\$ 1.548,03	\$ 554,41	\$ 993,62	\$ 17.486,65
7	\$ 1.548,03	\$ 524,60	\$ 1.023,43	\$ 16.463,22
8	\$ 1.548,03	\$ 493,90	\$ 1.054,13	\$ 15.409,09
9	\$ 1.548,03	\$ 462,27	\$ 1.085,76	\$ 14.323,34
10	\$ 1.548,03	\$ 429,70	\$ 1.118,33	\$ 13.205,01
11	\$ 1.548,03	\$ 396,15	\$ 1.151,88	\$ 12.053,13
12	\$ 1.548,03	\$ 361,59	\$ 1.186,44	\$ 10.866,69
13	\$ 1.548,03	\$ 326,00	\$ 1.222,03	\$ 9.644,66
14	\$ 1.548,03	\$ 289,34	\$ 1.258,69	\$ 8.385,97
15	\$ 1.548,03	\$ 251,58	\$ 1.296,45	\$ 7.089,52
16	\$ 1.548,03	\$ 212,69	\$ 1.335,34	\$ 5.754,18
17	\$ 1.548,03	\$ 172,63	\$ 1.375,40	\$ 4.378,77
18	\$ 1.548,03	\$ 131,36	\$ 1.416,67	\$ 2.962,11
19	\$ 1.548,03	\$ 88,86	\$ 1.459,17	\$ 1.502,94
20	\$ 1.548,03	\$ 45,09	\$ 1.502,94	(\$ 0,00)

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversiones del Proyecto

Año: 2013

5.5 TABLA DE DEPRECIACIONES

CUADRO N° 66

ACTIVOS FIJOS	VALOR	VIDA ÚTIL	%	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL	VALOR RESIDUAL
Camioneta Mazda Bt50 Cs	\$16.700,00	5	20%	\$3.340,00	\$3.340,00	\$3.340,00	\$3.340,00	\$3.340,00	\$16.700,00	\$ 0,00
Maquinaria y Herramientas de trabajo	\$ 5.791,97	10	10%	\$ 579,20	\$ 579,20	\$ 579,20	\$ 579,20	\$ 579,20	\$ 2.895,98	\$ 2.895,98
Muebles y Enseres	\$ 3.930,11	10	10%	\$ 393,01	\$ 393,01	\$ 393,01	\$ 393,01	\$ 393,01	\$ 1.965,05	\$ 1.965,05
Equipo de Computación	\$ 3.561,49	3	33%	\$1.187,05	\$1.187,05	\$1.187,41	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.561,50	\$ 0,00
Equipo y Materiales de oficina	\$ 2.497,07	10	10%	\$ 249,71	\$ 249,71	\$ 249,71	\$ 249,71	\$ 249,71	\$ 1.248,54	\$ 1.248,54
Reversión Equipo de Computación	\$ 3.961,00	3	33%				\$1.307,13	\$1.307,13	\$ 2.614,26	\$ 1.346,74
TOTAL	\$32.480,64			\$5.748,96	\$5.748,96	\$5.749,32	\$4.561,91	\$4.561,91	\$26.371,07	\$ 7.456,31

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversiones del Proyecto

Año: 2013

5.6. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

CUADRO N°67

LIMPIA Y REPARA CIA LTDA.					
ESTADO DE RESULTADO PROFORMA					
DESCRIPCION	AÑO1(2014)	AÑO2(2015)	AÑO3(2016)	AÑO4(2017)	AÑO5(2018)
INGRESOS PROYECTADOS					
Venta del Servicio	\$ 107.712,00	\$ 114.837,53	\$ 122.434,43	\$ 130.533,90	\$ 139.169,17
Otros Ingresos	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL INGRESOS PROYECTADOS	\$ 107.712,00	\$ 114.837,53	\$ 122.434,43	\$ 130.533,90	\$ 139.169,17
(-) COSTOS OPERATIVOS					
Insumos	\$ 532,80	\$ 548,84	\$ 565,36	\$ 582,37	\$ 599,90
MOD	\$ 18.631,04	\$ 19.191,84	\$ 19.769,51	\$ 20.364,58	\$ 20.977,55
TOTAL COSTOS OPERATIVOS	\$ 19.163,84	\$ 19.740,68	\$ 20.334,87	\$ 20.946,95	\$ 21.577,45
UTILIDAD BRUTA PROYECTADO	\$ 88.548,16	\$ 95.096,85	\$ 102.099,56	\$ 109.586,95	\$ 117.591,72
(-) COSTOS FIJOS Y GASTOS ADM.					
Salarios	\$ 54.561,30	\$ 56.203,60	\$ 57.895,32	\$ 59.637,97	\$ 61.433,08
Gasto Servicios Basicos	\$ 1.560,00	\$ 1.686,73	\$ 1.655,33	\$ 1.705,15	\$ 1.756,48
Gasto Publicidad	\$ 1.800,00	\$ 1.854,18	\$ 1.909,99	\$ 1.967,48	\$ 2.026,70
Depreciación	\$ 5.748,96	\$ 5.748,96	\$ 5.749,32	\$ 4.561,91	\$ 4.561,91
Gasto Arriendo	\$ 250,00	\$ 257,53	\$ 265,28	\$ 273,26	\$ 281,49
OTROS GASTOS	\$ 490,40	\$ 505,16	\$ 520,37	\$ 536,03	\$ 552,16
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 64.410,66	\$ 66.256,15	\$ 67.995,60	\$ 68.681,81	\$ 70.611,82
UTILIDAD OPERATIVA PROYECTADA	\$ 24.137,50	\$ 28.840,70	\$ 34.103,96	\$ 40.905,14	\$ 46.979,90
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ 2.606,30	\$ 2.156,25	\$ 1.649,72	\$ 1.079,61	\$ 437,94
UTILIDAD ANTES DE OBLIGACIONES	\$ 21.531,19	\$ 26.684,45	\$ 32.454,24	\$ 39.825,53	\$ 46.541,96
15%TRABAJADORES	\$ 3.229,68	\$ 4.002,67	\$ 4.868,14	\$ 5.973,83	\$ 6.981,29
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	\$ 18.301,51	\$ 22.681,78	\$ 27.586,10	\$ 33.851,70	\$ 39.560,66
Impuesto a la renta 22%	\$ 4.026,33	\$ 4.989,99	\$ 6.068,94	\$ 7.447,37	\$ 8.703,35
UTILIDAD NETA PROYECTADA	\$ 14.275,18	\$ 17.691,79	\$ 21.517,16	\$ 26.404,33	\$ 30.857,32

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversiones del Proyecto

Año: 2013

5.7. FLUJO DE EFECTIVO FINANCIERO

CUADRO N°68

DESCRIPCION	AÑO 0	AÑO1 (2014)	AÑO2 (2015)	AÑO 3 (2016)	AÑO 4 (2017)	AÑO 5 (2018)
INGRESOS:						
Utilidad de Venta Proyectada	-\$38.384,62	\$ 14.275,18	\$ 17.691,79	\$ 21.517,16	\$ 26.404,33	\$30.857,32
Valor de Rescate						\$ 8.201,94
Drepeciación		\$ 5.748,96	\$ 5.748,96	\$ 5.749,32	\$ 4.561,91	\$ 4.561,91
Reinversión Equipo Computación					\$ 3.961,00	
TOTAL INGRESOS		\$ 20.024,14	\$ 23.440,75	\$ 27.266,48	\$ 30.966,24	\$43.621,17
EGRESOS:						
Pago de la Deuda		\$ 3.585,81	\$ 4.035,86	\$ 4.542,40	\$ 5.112,51	\$ 5.754,18
Diferidos		\$ 421,00	\$ 421,00	\$ 421,00	\$ 421,00	\$ 421,00
TOTAL EGRESOS		\$ 4.006,81	\$ 4.456,86	\$ 4.963,40	\$ 5.533,51	\$ 6.175,18
FLUJO CAJA NETO	-\$ 38.384,62	\$ 16.017,33	\$ 18.983,88	\$ 22.303,08	\$ 25.432,73	\$37.446,00

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversiones del Proyecto

Año: 2013

5.8. EVALUACIÓN FINANCIERA

5.8.1. COSTO DE OPORTUNIDAD

CUADRO N°.69

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE	TASA DE PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
Inversión Propia	\$ 15.353,85	40%	4,53%	181,2
Inversión Financiada	\$ 23.030,77	60%	8,17%	490,2
TOTAL	\$ 38.384,62	100%		671,4

CK= 6,71%

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversiones del Proyecto

Año: 2013

De acuerdo a la tasa activa del 4,53% y a su vez la tasa pasiva del 8,17%, del Banco del Pichincha, el costo de capital (CK) del proyecto es del 6,71%.

En las siguientes condiciones:

Un garante personal (microempresario o asalariado).

- Copias de cédula de identidad, deudor, garante y cónyuges.
- Copia de recibo de agua, luz o teléfono del domicilio.
- Rol de pagos o certificado de ingresos si el garante es asalariado.
- Documentos de certificación del negocio (facturas, contratos, RUC si lo tuviere).

5.8.2. CALCULO DE TASA DE RENDIMIENTO MEDIO

$$\text{TRM} = (1 + \text{CK})(1 + \text{INFLACIÓN}) - 1$$

$$\text{TRM} = (1 + 6,71\%)(1 + 3,01\%) - 1$$

$$\text{TRM} = 0,0992$$

$$\text{TRM} = \mathbf{9,92\%}$$

5.8.3. CALCULO DEL VAN

Con los datos anteriormente obtenidos, el VAN del proyecto es de:

$$\text{VAN} = -\$ 38.384,62$$

$$\text{VAN} = \$ 96.713,97$$

$$\text{VAN} = \$ 58.329,35$$

El Valor Actual Neto es positivo por lo tanto el proyecto es factible; al invertir 38.384,62 USD en 5 años se está obteniendo una ganancia de \$58.329,35.

5.8.3. CALCULO DE LA TIR

Además de tomar la tasa de rendimiento medio y los flujos de efectivo,

Se tiene que la TIR es:

$$\text{TIR} = 0,46 \quad 46\%$$

TIR calculado es del 46%, lo que reitera que el proyecto es factible. Nos cuenta que el proyecto responde a las exigencias impuestas por los costos, el mercado y después de todo esto brinda una ganancia.

5.8.4. RECUPERACIÓN DEL DINERO EN EL TIEMPO

CUADRO N°70

AÑO	FLUJO DE CAJA NETO	VALOR DEFLACTADO	RECUPERACIÓN
0			\$ 38.384,62
1	\$ 16.017,33	0,97078	\$ 15.549,29
2	\$ 18.983,88	0,94241	\$ 17.890,66
3	\$ 22.303,08	0,91488	\$ 20.404,53
4	\$ 25.432,73	0,88814	\$ 22.587,88
5	\$ 37.446,00	0,86219	\$ 32.285,57

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversiones del Proyecto

Año: 2013

CUADRO N°71

VALORES CORRIENTE		
AÑO	FLUJO DE CAJA NETO	RECUPERACION
0		\$ 38.384,62
1	16017,33	22367,29
2	18983,88	3383,41
3	22303,08	-18919,67
4	25432,73	
5	37446,00	

25750,70
12633,92
EXCEDENTE

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Inversiones del Proyecto

Año: 2013

De acuerdo con los flujos de efectivo del año 0 y del año 1, el tiempo de recuperación del proyecto es de; dos años.

57304,29 3
 38384,62 X
 2,01 AÑOS

5.8.5. ÍNDICE BENEFICIO COSTO

CUADRO Nº.72

COSTO / BENEFICIO					
TOTAL INGRESOS	\$ 20.024,14	\$ 23.440,75	\$ 27.266,48	\$ 30.966,24	\$ 43.621,17
TOTAL EGRESOS	\$ 4.006,81	\$ 4.456,86	\$ 4.963,40	\$ 5.533,51	\$ 6.175,18

VAN INGRESOS DEFLACTADOS= \$ 106.538,15
 VAN EGRESOS DEFLACTADOS= \$ 18.708,89

5.8.6 TASA DE RENDIMIENTO BENEFICIO-COSTO

TRBC= Ingresos Deflactados / Inversión

TRBC= \$106.538,15 / 38.384,62

TRBC= 2.78

El haber invertido un dólar en el proyecto Por unidad monetaria de dólar invertida se obtiene una ganancia de \$1.78 centavos.

5.9. CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO FINANCIERO

Al concluir todos los cálculos anteriormente realizados, se puede decir que la inversión propia de nuestro proyecto que será el 40% igual a \$15.353,85 y la inversión financiada que se desea obtener en el Banco Pichincha es de \$23.030,77 a 5 años plazo con pagos trimestrales, es decir un total de 20 cuotas.

El tiempo de recuperación de la inversión va a ser de dos años.

El precio de venta estimado, se ha calculado de acuerdo al estudio de mercado y al precio de la competencia que ha sido fijado en \$800; el cuál es un promedio, en vista de que se desea introducir por primera vez en el mercado es un precio accesible, además en la ciudad de Ibarra no existe ninguna oferta destinada a prestar el servicio, la demanda total insatisfecha es muy alta, y nosotros como empresa no tenemos la capacidad para poder abastecer a todas, así que se ha tomado un 20% anual, que es un porcentaje considerable.

La tasa interna de retorno es del 46%, que es un porcentaje aceptable para el proyecto.

CAPITULO VI

6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

6.1. LA EMPRESA.

Es una empresa especializada en brindar soluciones y servicios de mantenimiento integral y limpieza para empresas, que como objetivo es mantener en perfectas condiciones las instalaciones internas y externas de las empresas para así mantener la vida útil de las mismas. Comprometidos con la calidad de nuestros servicios y en la satisfacción de las necesidades del cliente.

6.1.1. RAZON SOCIAL.

El nombre de la empresa es LIMPIA Y REPARA, ya que es característica de la misma y es en el campo en el que se va a desempeñar.

Porque el servicio completo de la empresa consiste en la limpieza y el mantenimiento integral de las instalaciones internas y externas de las empresas clientes, además se puso este nombre porque es fácil de aprender y recordar, lo que sería un punto a nuestro favor al momento de ingresar al mercado.

6.1.2. CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.

Se ha determinado que nuestra empresa se constituye como compañía limitada; porque se realizarán aportaciones individuales de capital y cada socio solo responderá por el total de su aportación.

Además del acta de constitución de la compañía, en la que se especifica su normativa y conformación, así como también de la escritura pública de constitución o domicilio, inscrita en el registro mercantil, para que entre en funcionamiento legalmente y de acuerdo a las exigencias y permisos de ley se necesita cumplir con algunos requisitos como:

- **Ruc.**

Para la inscripción en el registro único de contribuyentes se necesita los siguientes documentos:

- Llenar el formulario RUC 01 – A, debidamente firmado por el representante legal de la compañía.
- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el registro mercantil.
- Original y copia de las hojas de datos generales otorgados por la Superintendencia de Compañías.
- Original y copia del nombramiento del representante legal inscrito en el registro mercantil.
- Original y copia de la cédula vigente y original del certificado de votación.
- Original y copia de la planilla de servicios básicos.
- Original y copia del contrato de arrendamiento.
- Original y copia de la escrituras de propiedad o de compra y venta de inmueble.
- Cualquier documento emitido por una institución pública que detalle la dirección exacta del contribuyente por ejemplo: permiso anual de funcionamiento.

- **Permiso de los Bomberos.**

Los requisitos para tener el permiso de los bomberos son los siguientes:

- El formulario de solicitud.
- El informe de inspección, extendido por el cuerpo de bomberos.
- Una copia de un servicio básico.

- **Patente municipal.**

Los requisitos que se necesitan presentar para la obtención de la patente municipal son los siguientes documentos:

- RUC (Registro único de contribuyentes).
- Copia del nombramiento del representante legal.
- Formulario de registro de actividad.
- Nombre completo del dueño de casa donde funciona la actividad económica, este requisito es usa para identificar el predio donde funciona la actividad económica.
- Escritura de constitución.
- Permiso del cuerpo de Bomberos.

6.1.3. MISIÓN

La empresa de mantenimiento integral y limpieza, brindara un servicio completo de limpieza, aseo de las instalaciones internas y externas así como también del servicio técnico en: mantenimiento del cableado eléctrico, mantenimiento de la maquinaria y equipo informático, mantenimiento de tuberías y fontanería, albañilería, carpintería y pintura. La capacidad innovadora del servicio que brindamos permitirá a las empresas garantizar un mejor rendimiento y funcionamiento de sus instalaciones, dando así un excelente servicio.

6.1.4. VISIÓN

Para el año 2018 la empresa de mantenimiento integral y limpieza estará posicionada en el mercado de la provincia, con un excelente servicio de calidad y mejorando continuamente los procesos y estándares del mismo, para así satisfacer las exigencias y requerimientos del mercado actual.

6.1.5 POLÍTICAS

La Empresa de Servicios Personalizados para lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos, contará con ciertas políticas, las cuáles se deberán cumplir a cabalidad, logrando así posicionarnos en el mercado de manera inmediata.

- Selección de personal que cumpla con las capacidades físicas y psicológicas, requeridos para realizar y desempeñar sus funciones eficaz y eficientemente.
- Los servicios prestados por la empresa siempre se los realizará bajo estrictas normas y estándares de calidad, garantizando así la satisfacción del cliente.
- Los trabajos y el servicio prestado se lo realizará de forma rápida y oportuna.
- Se contará con los equipos y herramienta necesarios para prestar el servicio en conjunto.
- Control de asistencia y salida de empleados mediante un lector de huellas digital.
- Regirse a las normas internacionales de seguridad industrial.
- Contratación de seguro privado para las instalaciones de la empresa y los equipos y herramienta a utilizar.

6.1.6 VALORES

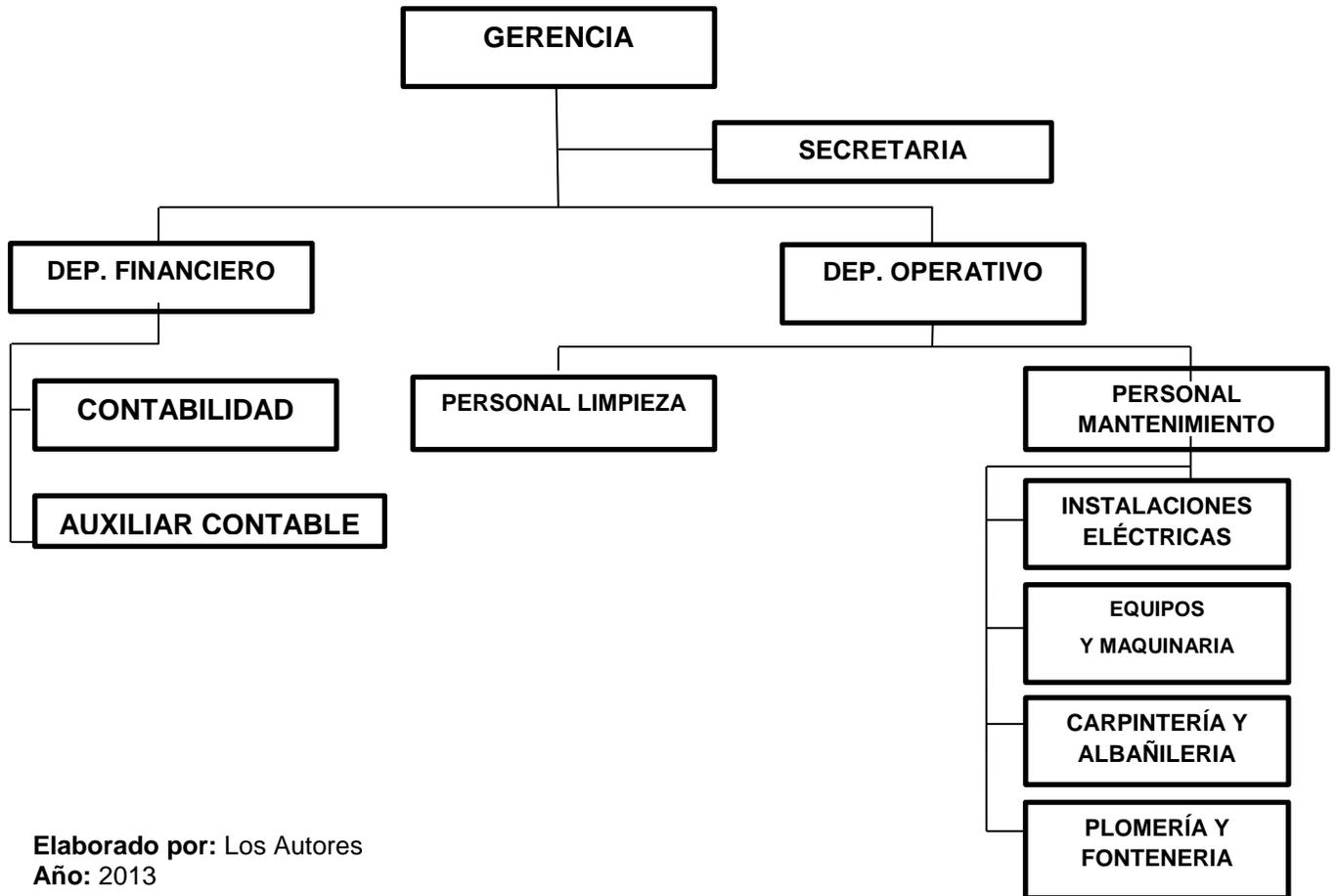
- **Honestidad.**- Los empleados deberán realizar sus labores con transparencia.
- **Ético.** Los miembros de la empresa trabajarán en base a principios morales.
- **Responsabilidad.** El personal realizará sus actividades en el tiempo y plazo establecido.
- **Puntualidad.** Los trabajadores debe regirse al horario establecido de la empresa.
- **Lealtad.**- Los empleados deben tener sigilo con la información sobre los procesos financieros y de producción.

6.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Una estructura orgánica establecida de manera correcta ayuda a la organización a cumplir con las metas y objetivos propuestos. Su presentación se lo realiza mediante un organigrama; instrumentos necesario en cuál se refleja las líneas de autoridad, niveles jerárquicos, división de funciones, interrelación entre departamentos. A continuación se muestra el organigrama estructural diseñado para la empresa de mantenimiento integral y limpieza:

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

CUADRO Nº.73



Elaborado por: Los Autores
Año: 2013

6.3. ORGANICO FUNCIONAL.

De acuerdo a la estructura organizacional, las funciones de cada uno de sus miembros son las siguientes:

- **Nivel Ejecutivo**
 - Gerente
- **Nivel de apoyo**
 - Departamento Financiero
 - Departamento de Talento Humano
 - Secretaria
- **Nivel operativo**
 - Instalaciones Eléctricas
 - Equipos y Maquinaria
 - Carpintería y albañilería
 - Aseo y limpieza
 - Plomería y Fontanería

6.3.1 GERENCIA.

El cargo de gerente es de gran responsabilidad ya que tiene que desarrollar un trabajo directo con los empleados, además de tener una buena relación con ellos tiene que tener don de mando, la habilidad para seleccionar, contratar y despedir personal de acuerdo al desenvolvimiento en sus funciones.

FUNCIONES.

- Representa legalmente a la empresa.
- Supervisa y revisa los estados financieros de la empresa, para tomar decisiones.

- Dirigir, coordinar, supervisar y dictar normas para el eficiente desarrollo de las actividades de la empresa.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Selección y contratación del personal.

6.3.2 SECRETARIA.

La secretaria es un cargo que tiene que ver con toda la logística y el papeleo de la empresa en sus diferentes sectores, mantiene también los registros de actividades y documentación de las mismas, así como también mantiene relaciones continuas con el personal de la unidad administrativa a la que pertenece y también con las personas o clientes que requieren el servicio que se presta en la empresa.

FUNCIONES.

- Redacta correspondencia, oficios, actas, memorandos, anuncios y otros documentos.
- Atención a clientes y proveedores
- Presentación oportuna de información y atención a los clientes.
- Establecer cronogramas de disposición del personal
- Toma mensajes y los transmite.
- Prevenir oportunamente la falta de algún material sea éste de oficina o dentro de la bodega.

6.3.4 CONTABILIDAD

El contador debe tener amplios y sólidos conocimientos de contabilidad y costos, como también la capacidad de trabajar bajo presión y por períodos largos de tiempo. Tiene que contar con un alto poder de análisis, para así poder aportar con su opinión sobre la rentabilidad de la empresa y dar nuevas opciones y mejoras a los procedimientos.

Así como también tener estudios superiores en contabilidad y auditoría y ser contador público autorizado.

- **FUNCIONES**

- Registro contable de todos los movimientos efectivos y de capital, así como también de las transacciones diarias que se generen en la empresa.
- Intervenir en el diseño de sistemas de información
- Declaración y pago de impuestos y tributos
- Supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales.
- Elaboración y presentación de estados financieros.
- Diseño e implementación de sistemas de control interno.

6.3.5 AUXILIAR CONTABLE

El auxiliar contable efectúa asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la empresa.

Además debe tener la capacidad de trabajar bajo presión y saber afrontar dificultades, y largas horas de trabajo.

- **FUNCIONES.**

- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Transcribe información contable en un microcomputador.
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.

6.3.6 DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

El cargo de director de talento humano se caracteriza por administrar y asignar las funciones del personal operativo, y así brindar un servicio oportuno y de calidad a tiempo y cuando las empresas que requieran el servicio lo necesiten.

Así como también de Dirigir, controlar y gestionar todas las actividades inherentes al desarrollo de las Relaciones Laborales y Sindicales que competen al Organismo.

- **FUNCIONES.**

- Gestionar las Relaciones Laborales.
- Dirigir el Desarrollo del Talento Humano.
- Realizar el reclutamiento y la selección del personal.
- Asigna funciones y evalúa el desempeño y cumplimiento del personal.
- Realizar los trámites concernientes en la desvinculación de personal.

6.3.7 PERSONAL DE LIMPIEZA

El personal de limpieza debe realizar su trabajo bajo estrictos procedimientos y estándares de calidad para garantizar un servicio que proporcione una satisfacción a las exigencias y necesidades de las empresas.

- FUNCIONES.

- Recolección y clasificación de la basura en las instalaciones internas y externas de las empresas.
- Limpieza y desinfección de pisos y ventanas de oficinas he infraestructura de las empresas.
- Limpieza y desinfección de baños e instalaciones del personal en general.
- Tratamiento de desechos de acuerdo a las características y actividad de las empresas que requieran el servicio.

6.3.8 PERSONAL DE MANTENIMIENTO.

El personal de mantenimiento se desempeñe de acuerdo al campo en el que operan, en estos están incluidos el personal de albañilería y carpintería, mantenimiento de instalaciones eléctricas, mantenimiento de maquinaria y equipo, y el personal de fontanería y plomería, los cuáles cumplen con sus funciones siempre y cuando la empresa lo solicite o sí luego de una inspección previa de las instalaciones se vea conveniente y necesario que este personal entre en acción de acuerdo a las necesidades y requerimiento de las empresas.

FUNCIONES.

- Inspecciones continuas y revisiones del funcionamiento de las instalaciones internas y externas de las empresas.
- Preparación de informes de inspección y reportes de daños y requerimiento.
- Requerimiento de maquinaria de ser necesario.
- Reparación y mantenimiento de las instalaciones que necesiten de este servicio, o en el caso de creer necesario la intervención de los técnicos de mantenimiento.

6.3.9. MATRIZ DE PERSONAL Y EVALUACIÓN

CUADRO Nº.74

PUESTO		PERFIL	COMPETENCIAS	REQUISITOS	EVALUACIÓN
1	Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad emocional - Trabajo a presión - Creativo - Trabajo en equipo 	<p>Estructurales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propositivo - Ético - Capacidad de liderazgo. <p>Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para la negociación. - Saber tomar decisiones en tiempo real. - Capacidad para interrelacionarse. - Buen planificador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios superiores en Administración y Contabilidad (Preferencia graduado) - Experiencia de 3 años. - Hablar otro idioma. - Manejo eficiente de informática. - Tener estudios de mercadeo. 	<ul style="list-style-type: none"> - En base a resultados de la empresa.
2	Contador	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitud para el trabajo en equipo. - Ético y transparente. - Estabilidad emocional. - Trabajo a presión. 	<p>Estructurales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Creatividad <p>Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento amplio tributarios - Habilidad para interrelacionarse. - Habilidad para negociar. - Saber tomar decisiones en tiempo real. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios Superiores (CPA). - Experiencia de 3 años. 	<ul style="list-style-type: none"> - No tener problemas con el fisco y presentación de estados financieros.
4	Ing. Eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad emocional - Alta creatividad - Buenos modales - Ética y transparencia. - Trabajo a presión 	<p>Estructurales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para instalaciones eléctricas <p>Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agilidad para procesar. - Manejo de maquinaria - Disciplina Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios ingeniería electrónica. - Experiencia de 1 año. - Edad entre 18 y 40 años. - Capacitación permanente 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiente y eficaz en su desempeño
5	Albañilería y Carpintería	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Manipulación de herramientas e instrumentaría 	<p>Estructurales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perspicacia. <p>Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización permanente - Habilidad en reparaciones y 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de 1 año. - Edad mínima de 20 años - Manejo y control. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiente y eficaz en su desempeño

			mantenimiento		
6	Plomero y Fontanero	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo a presión - Estabilidad emocional - Trabajo en equipo Manipulación de máquinas de vapor 	Estructurales <ul style="list-style-type: none"> - Perspicacia. Laborales <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de tuberías y desagües. - Actualización permanente - Habilidad en máquinas de fontanería. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de 1 año. - Edad mínima de 20 años - Manejo y control. 	<p>Eficiente y eficaz en su Desempeño</p>
7	Auxiliar de Limpieza y Aseo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo a presión - Estabilidad emocional - Trabajo en equipo - Manipulación de máquinas de aseo 	Estructurales <ul style="list-style-type: none"> - Perspicacia. Laborales <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de maquinarias - Actualización permanente - Habilidad en máquinas de limpieza y desinfección 	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo y control de máquinas de limpieza. 	<p>Cumplimiento y eficiencia.</p>
8	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo a presión - Manejo de documentos. - Ético y transparente - Estabilidad emocional - Hondares 	Estructurales <ul style="list-style-type: none"> - Precavida - Ágil - Atenta - Activa Laborales <ul style="list-style-type: none"> - Habilidad promocionar - Saber tomar decisiones en tiempo real - Disciplina Laboral. - Confiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios en Contabilidad mínimo 4 semestres - Experiencia de 1 años. - Cursos de atención al cliente. - Autoestima alto - Buena presencia 	<p>Consumación Metas trazadas en ventas</p>

Elaborado por: Los Autores

Fuente: Diagnostico

Año: 2013.

CAPITULO VII

7.1. IMPACTOS

Los impactos del proyecto serán evaluados de acuerdo a la siguiente valoración:

CUADRO N°.75

NIVEL	VALOR NUMERICO
ALTO	3 ±
MEDIO	2 ±
BAJO	1 ±

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

7.1.1. IMPACTO SOCIOECONÓMICO

CUADRO N°.76

ASPCTOS/INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Calidad de Vida						X	
Oferta de Empleo						X	
Capacidad de Compra					X		
Ingreso Per-Cápita					X		
TOTAL					2	6	

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

Se ha considerado los aspectos económicos más influyentes al momento de crear una nueva empresa, entre estos tenemos la calidad de vida ya que muchas familias podrán gozar de esto, gracias a que la oferta de empleo crece, así existe mayor circulante, de este modo aumenta la capacidad de compra, y el ingreso per-cápita.

Así tenemos:

VALORACIÓN DEL IMPACTO: 8

Σ EVALUACIONES / NUMERO 2,00

7.1.2. IMPACTO CULTURAL – EDUCATIVO

Se ha fusionado el impacto cultural con el educativo, debido a que se considera que van de la mano, así tenemos, la generación de conocimientos que son esparcidos en los diferentes plateles educativos, los nuevos aprendizajes que son necesarios para la formación profesional; así se puede apreciar:

CUADRO N°.77

ASPCTOS/INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Generación de Conocimientos						X	
Nuevos Aprendizajes					X		
Formación Profesional						X	
Tradiciones						X	
Estilos de Vida						X	
TOTAL					1	8	

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

De acuerdo a la valoración de los diferentes indicadores, podemos observar que el impacto cultural/educativo en el 1,8.

VALORACIÓN DEL IMPACTO: 9

Σ EVALUACIONES / NUMERO 1,8

7.1.3. IMPACTO AMBIENTAL

El impacto ambiental es uno de los más importantes aspectos a considerar, ya que el medio ambiente en la actualidad se encuentra en riesgo, ya que son demasiados desechos contaminantes los que botamos, en este caso, con la creación de la empresa de mantenimiento y limpieza; se afectará en un porcentaje considerable al planeta.

CUADRO Nº.78

ASPECTOS/INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Manejo de Desechos		X					
Aguas Residuales		X					
Contaminación Olor			X				
Contaminación por Ruido			X				
TOTAL		-4	-2				

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

VALORACION DEL IMPACTO: -6

Σ EVALUACIONES / NUMERO -1,5

El impacto ambiental que se provocará será de -1,5.

7.1.4. IMPACTO EMPRESARIAL

Los aspectos que se han tomado en consideración en el impacto empresarial; los estilos de gestión que se utilizan en las empresas ibarreñas, el clima organizacional de las mismas además de los sistemas de información que utilizan la creatividad en los procesos y el manejo de los recursos.

CUADRO Nº.79

ASPECTOS/INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Estilos de Gestión						X	
Cultura						X	
Clima Organizacional					X		
Gerencia						X	
Sistemas de Información						X	
Creatividad y Procesos						X	
Manejo de Recursos						X	
TOTAL					1	12	

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

El impacto empresarial que originara este proyecto será:

VALORACION DEL IMPACTO:	7
Σ EVALUACIONES / NUMERO	1,00

7.1.5. IMPACTO TECNOLÓGICO

La tecnología avanza de manera tan rápida, que la empresa deberá adaptarse e innovar constantemente al momento de ofertar los servicios y de prestarlos con la mejor indumentaria.

CUADRO Nº.80

ASPCTOS/INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
Nuevas Tecnologías					X		
Servicio y Atención al cliente					X		
Cobertura					X		
Logística					X		
Imagen					X		
Diseño e Introducción Nuevo Servicio					X		
Segmentación					X		
TOTAL					7		

Elaborado por: Los Autores
Año: 2013

De acuerdo con las nuevas tecnologías existentes en el mercado, además del servicio y atención al cliente, la cobertura y logística que realizan las empresas, para el estudio de la introducción de un nuevo servicio al mercado y la segmentación del mismo.

Así tenemos que la valoración del impacto tecnológico es:

VALORACION DEL IMPACTO:	13
Σ EVALUACIONES / NUMERO	1,86

7.1.6. MATRIZ GLOBAL DE IMPACTOS

CUADRO Nº.81

NOMBRE DEL IMPACTO	VALORACIÓN
Impacto Ambiental	-1,5
Impacto Socioeconómico	1,60
Impacto Cultural-Educativo	1,8
Impacto Empresarial	1,86
Impacto Tecnológico	1,00
TOTAL	4,76

Elaborado por: Los Autores

Año: 2013

El impacto total que nuestro proyecto generará es del 4,76, que se encuentra en una escala aceptable.

7.2. CONCLUSIONES

- La ciudad de Ibarra ha tenido en los últimos años un crecimiento en su población así como también en el nivel de ingresos de los habitantes.
- De acuerdo a los diferentes factores analizados, anteriormente, los cuáles para el proyecto son una oportunidad de mercado y emprendimiento, se determina que el servicio que se quiere ofrecer, tendrá un gran nivel de aceptación.
- Se ha observado, a empresas que prestan servicios similares a los se pretende brindar, pero no existe ninguna empresa dedicada a ofrecer un servicio conjunto, además, muchas de ellas no tienen un espacio físico en donde el cliente puede acercarse, así mismo de no disponer de personal especializado, que se desempeñe en las diferentes aéreas.

7.3. RECOMENDACIONES

- La fluidez del recurso económico que ha generado un crecimiento empresarial, provocando incremento de empleo y mejorando el nivel de vida de la ciudadanía.
- Es factible ingresar al mercado con el servicio de mantenimiento integral y limpieza, por sus características y por la carencia de este servicio en conjunto, el mercado meta, al que se enfoca la empresa, posee un nivel de ingresos que le permite darse esta comodidad y a la vez satisfacer la necesidad debido a que se proyecta a medianas y grandes empresas.

- El proyecto es factible ya que la inversión a realizarse será recompensada con los ingresos que se pretende obtener, por la falta de oferta del servicio, y la demanda que existe en la ciudad del mismo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

SACRISTAN, Juan (2010). Administración de Pequeñas empresas.

MARTINEZ, GUTIERREZ (2007). Plan de limpieza y desinfección.

(SINISTERRA Gonzalo, POLANCO Luis Enrique, HENAO Harvey, 2011).
Administración de Proyectos

CHIZVENATO, Julio (2011). Administración de Recursos Humanos y el Capital Humano en las Organizaciones: Mc Graw-Hill.

Lourdes, MUNCH, (2010). ADMINISTRACION Gestion Organizacional, enfoques y proceso administrativo

BURBANO, Jorge, (2007). Presupuestos.

BALSECA MOSCOSO María Rosa, Departamento de Servicios Tributarios.
(2012). EQUIDAD Y DESARROLLO Libro del Contribuyente-Bachillerato

JÁCOME, Walter, (2005). Bases Teóricas y Prácticas para el diseño y evaluación de proyectos productivos y de inversión.

David, W. CRAVENS, (2007). Marketing Estratégico

Constituyente, Asamblea Nacional, (2007). Constitución de la Republica Nacional.

LINCOGRAFIA

http://books.google.com.ec/books?id=zyYz3HkcdXoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

<http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/55/1/CD-IAEN-0061.pdf>

<http://www.unilimp.com/empresa.html>

http://www.conevyt.org.mx/cursos/cursos/mi_negocio/html/planea_tus_ventas.html

<http://www.emagister.com/curso-limpieza-oficinas/materiales-limpieza-oficinas>

http://www.gisimbabura.gob.ec:8383/pdot_imb/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=22

GARCÍA Julio, CASANUEVA Cristobal, Promonegocios.net

<http://definicion.de/inversion/>

http://www.conevyt.org.mx/cursos/cursos/mi_negocio/html/planea_tus_ventas.html

www.elemprendedor.ec/tramites-abrir-empresa./

A N N E X O S

NORMATIVA LEGAL

Para la normativa legal, es obligatorio, cumplir con los requisitos establecidos por la Superintendencia de Compañías, para la conformación de una nueva empresa, y los requisitos para el Registro Único de Contribuyentes, determinado por el Servicio de Rentas Internas.

La Superintendencia de Compañías, en su página web www.supercias.gob.ec y de acuerdo con la Ley de Compañías (<http://goo.gl.P1nU2>), menciona cumplir con los siguientes requisitos:

1. El nombre, nacionalidad y domicilio, de los socios que lo forman;
2. La razón social, objeto y domicilio de la compañía;
3. El nombre de los socios autorizados para obrar, administrar y firmar por ella;
4. La suma de los aportes entregados, o por entregarse, para la constitución de la compañía; y,
5. El tiempo de duración de ésta.

El número de socios y monto de capital dependerá, del tipo de empresa conformada.

La obtención del Registro Único de Contribuyentes será necesaria, por lo que el S.R.I , establece, requisitos:

1. Formularios RUC 01-A, que corresponde a la inscripción y actualización de los establecimientos de las sociedades, ambos formularios serán suscritos por el Representante Legal.

2. Presentar el original o copia certificada del documento de constitución y domicilio, debidamente legalizado por el organismo de control respectivo e inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple del mismo.
3. Presentar el original o copia certificada del nombramiento vigente del representante legal inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple.
4. Original de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte con visa vigente (excepto 12-X) del Representante legal y de ser el caso, el original del certificado de votación del último proceso electoral.
5. Original y copia de las tres hojas de los datos generales del registro de sociedades emitidas por la Superintendencia de Compañías.
6. Original y copia de unos de los siguientes documentos que acrediten la dirección de donde realice la actividad económica:
Planilla de servicio básico: agua, luz o teléfono (debe corresponder a uno de los tres meses anteriores a la fecha de inscripción o actualización, considerando la fecha de emisión de la planilla). Estado de cuenta bancaria, del servicio de televisión pagada, de telefonía celular o de tarjeta de crédito, deben corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción o actualización, considerando la fecha de emisión del documento). Contrato de arrendamiento y comprobante de venta válido emitido por el arrendador. Original y copia de la escritura de propiedad; u original y copia de la escritura de compra venta del inmueble, deberá encontrarse inscrita en el Registro de la Propiedad)
7. Nombres y Apellidos completos y número de RUC del contador

Actualmente las empresas deben presentar su información financiera y continuar sus actividades bajo las Normas Internacionales de Información Financiera.

Las patentes y permisos municipales, de acuerdo al IMI, los requisitos son:

- Certificado de no adeudar al Municipio
- Solicitud (formulario) relleno por el solicitante
- Copia del RUC.
- Comprobante de pago de servicio básico.
- Copia de cédula y papeleta de votación del representante legal.
- Certificado de cancelación de impuestos.

MANDATO CONSTITUYENTE N°8

De acuerdo con el Mandato Constituyente N°8, el cual fue dado y suscrito en el Centro Cívico “Ciudad Alfaro”, cantón Montecristi, provincia de Manabí de la República del Ecuador, a los 30 días del mes de marzo del 2008.

Manifiesta, que, la Asamblea Constituyente, debe contribuir a erradicar la injusticia laboral y la aberrante discriminación social, ocasionadas por el uso y abuso de los sistemas precarios de contratación laboral, conocidos como terciarización de servicios complementarios, intermediación laboral y contratación por horas.

Debe asegurar al trabajador una relación jurídica laboral directa que implique estabilidad y remuneraciones justas.

El mandato constituyente número 8, Art.1-2 dice: “Se elimina y prohíbe la terciarización e intermediación laboral, se elimina y prohíbe la contratación laboral por horas; la remuneración no podrá ser inferior a la remuneración básica mínima unificada, así mismo tendrá derecho a todos los beneficios de ley, incluido el fondo de reserva y la afiliación al régimen general de seguro social obligatorio”.

Con la creación de la empresa de mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra, además de generar nuevas plazas de empleo, esta se somete a cumplir con todas las obligaciones laborales requeridas; este mandato constituyente, también señala algunas disposiciones legales, en las que manifiesta: *Segunda “*

Se podrá contratar civilmente servicios técnico especializados ajenos las actividades propias y habituales de la usuaria, tales como los de contabilidad, publicidad, consultoría, auditoría, jurídicos y de sistemas, entre otros, que serán prestados por personas naturales o jurídicas con su propio personal y que contaran con la adecuada infraestructura física y organizacional, administrativa y financiera. La relación laboral será directa y bilateral entre los prestadores de servicios técnicos especializados y sus trabajadores”.

En base a estas disposiciones generales, se puede contratar personal que trabaje directamente para la empresa de mantenimiento integral y limpieza, mismo que deberá percibir la remuneración básica unificada además de todos los beneficios de ley.

Como esta empresa se encuentra enfocada a prestar sus servicios a otras empresas, se puede entender que se encuentra violando el mandato ocho, por lo que el personal será contratado por la empresa de mantenimiento integral y limpieza mas no por la empresa a la cual se ofertara este servicio.

Pero de acuerdo a las disposiciones legales en la segunda capsula manifiestan que, se podrá contratar civilmente los diferentes servicios técnicos especializados, así que de esta manera el proyecto para la creación de esta nueva empresa no se encuentra amenazado por este nuevo mandato, ya que se cumplirá con las disposiciones establecidas, cumpliendo en cancelar un salario básico y beneficios a los futuros trabajadores de la misma.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACAE
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ENTREVISTA

Título: Opinión de los dueños de empresas dedicadas a prestar servicio de mantenimiento y limpieza.

Grupo Objetivo: Empresas de limpieza y mantenimiento

Encuestadores: Fernanda Calderón, Jhonny Espinosa de los Monteros

Objetivo: Determinar y analizar el mercado oferente del servicio de mantenimiento y limpieza, así como el funcionamiento y estructura.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Hora:

Fecha:

Cuestionario:

1. ¿Qué tipo de servicio brinda?

2. ¿Con que frecuencia solicitan sus servicios?

3. ¿Qué tipo de empresas solicitan sus servicios con mayor frecuencia?

4. ¿Qué tipos de procesos utiliza usted al momento de brindar sus servicios?

5. ¿Qué tipo de control lleva en los procesos?

6. Al momento de brindar sus servicios, ¿Los procesos son estandarizados o cambian de acuerdo a la actividad que realice la empresa que lo solicite?

7. ¿Para la determinación del costo del servicio que usted brinda, lo hace en base al espacio físico que necesite el servicio?

8. ¿Cuenta usted con personal especializado en cada proceso, o todos tienen conocimiento general de los mismos?

9. ¿Cuáles son los instrumentos que utiliza con mayor frecuencia al momento de prestar sus servicios?

10. ¿En qué tiempo posicionó su empresa en el mercado?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A: GERENTES – ADMINISTRADORES DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE IBARRA.

OBJETIVO: Determinar las principales necesidades y preferencias de las empresas de la ciudad de Ibarra, y conocer su aceptación para la creación de una nueva empresa de mantenimiento integral y limpieza.

ENCUESTADORES: Fernanda Calderón, Jhonny Espinosa de los Monteros

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y señale con una X la respuesta.

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

CARGO:

CUESTIONARIO:

• **TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Actividades Profesionales | <input type="checkbox"/> Construcción | <input type="checkbox"/> Industrias Manufactur | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Comercio al por Mayor | <input type="checkbox"/> Alojamiento y Ss. Comida | <input type="checkbox"/> Transporte y Almacenamien | <input type="checkbox"/> Enseñanza |
| <input type="checkbox"/> Inmobiliarias | <input type="checkbox"/> Atención a la Salud Humana | <input type="checkbox"/> Información y Comunic | <input type="checkbox"/> Actividades |
| <input type="checkbox"/> de Apoyo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Suministro de Electricidad | <input type="checkbox"/> Act. Servicios Adm, y |
| <input type="checkbox"/> Agricultura y afines | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Artes, Entretenimiento y Recreación | |
| <input type="checkbox"/> Otras, ¿Cuáles? | _____ | | |

• **NÚMERO DE EMPLEADOS**

- 1 – 49 50 – 100 101 – 150 151 en adelante

1. **¿Cuenta su empresa con personal, que se destine exclusivamente a realizar la limpieza de las instalaciones?**

SI NO

2. **En caso de que su respuesta sea positiva, el personal, es contratado por:**

Usted directamente
 Otras empresas

3. **¿Con que frecuencia requieren sus instalaciones el servicio de limpieza?**

Una vez al día
 Dos Veces al día
Otros _____

4. **¿Cada qué tiempo realiza mantenimiento de sus instalaciones y equipo?**

Mensualmente
 Bimestral
 Trimestral
 Semestral
Otros _____

5. **¿Sabe usted de alguna empresa que preste el servicio conjunto, de mantenimiento integral y limpieza?**

SI
 NO

6. **¿En qué nivel se han cumplido sus expectativas al recibir este servicio?**

Alto Medio Bajo

7. **¿Cuánto dinero usted invierte en el mantenimiento y limpieza de sus instalaciones?**

- 318 USD –400 USD 401 USD – 550 USD
 551 USD – 650 USD 651 USD En Adelante

8. ¿Qué tipo de servicios requiere principalmente su empresa:

- Mantenimiento de cableado eléctrico
 Mantenimiento de tuberías y fontanería
 Mantenimiento de equipos informáticos y maquinaria
 Limpieza de las instalaciones internas y externas
 Servicio de carpintería y albañilería

Otros _____

9. ¿Por el servicio conjunto de mantenimiento integral y limpieza, cuanto estaría dispuesto a pagar

- 350 USD – 450 USD 451 USD – 550 USD
 551 USD – 650 USD 651 USD En Adelante

10. ¿Estaría usted de acuerdo con la creación de una empresa mantenimiento integral y limpieza en la ciudad de Ibarra?

- SI NO

11. ¿Qué medio de comunicación sería de su preferencia para conocer los servicios que presta la empresa?

- Radio Televisión Volantes Prensa Internet
 Otros, ¿Cuáles? _____

MARCA



La marca será la imagen de la empresa, esta se encontrará plasmada en los uniformes y en la publicidad a realizarse.

Con esta marca se quiere llegar a la mente del cliente para que se quede plasmada y sea reconocida inmediatamente.

De acuerdo con el estudio de mercado, los futuros clientes desean que demos a conocer nuestros servicios por medio de una página web, por eso se ha decidido crear una: <http://fkldron.wix.com/limpia-y-repara->

