



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
INSTITUTO DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN NEGOCIO QUE OFREZCA SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DIRECCIONADA A LAS OFICINAS DE INSTITUCIONES, SOCIEDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, LA CUAL PERMITA LA INSERCIÓN LABORAL DE MIGRANTES Y EL REAGRUPAMIENTO FAMILIAR.”

PREVIO A OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORA:

RUBIO MANTILLA NORMA GABRIELA

TUTOR:

ING. CUARÁN JIMMY

Ibarra

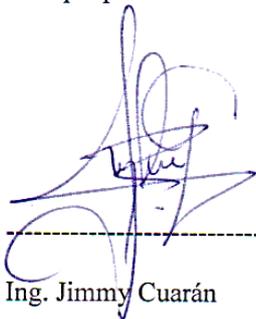
Abril 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado participar como director de la tesis, cuyo tema es: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN NEGOCIO QUE OFREZCA SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DIRECCIONADA A LAS OFICINAS DE INSTITUCIONES, SOCIEDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, LA CUAL PERMITA LA INSERCIÓN LABORAL DE MIGRANTES Y EL REAGRUPAMIENTO FAMILIAR”**. Trabajo realizado por: **Norma Gabriela Rubio Mantilla**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, indico que reúne los requisitos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.

Eso que puedo certificar por ser justo y legal.



Ing. Jimmy Cuarán

C.C 0400985347

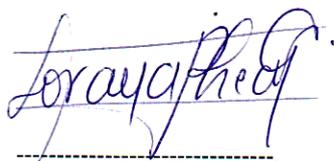
Director

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

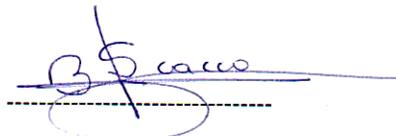
ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN NEGOCIO QUE OFREZCA SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DIRECCIONADA A LAS OFICINAS DE INSTITUCIONES, SOCIEDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, LA CUAL PERMITA LA INSERCIÓN LABORAL DE MIGRANTES Y EL REAGRUPAMIENTO FAMILIAR.

Autor: Ing. Norma Gabriela Rubio Mantilla

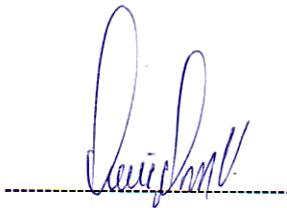
Trabajo de Grado de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente Jurado.



Dra. Soraya Rhea Gonzalez



MSc. Benito Scacco Franco

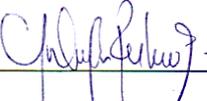


Dr. Luis Eduardo Lara

DECLARACIÓN

Manifiesto que la presente obra es original y de la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto es original y que soy la titular de los derechos patrimoniales; por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldré en defensa de la Universidad Técnica del Norte en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de abril de 2015



RUBIO MANTILLA NORMA GABRIELA

DEDICATORIA

A mi Madre NORMA MANTILLA, por creer en mí y ser fuente de apoyo incondicional, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, ya que gracias a ella, hoy puedo ver alcanzada mi meta, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ella, por lo que vale, porque admiro su fortaleza y por lo que ha hecho de mí.

GABRIELA RUBIO

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, ser supremo que me dio la vida y es mi guía a lo largo de mi camino.

A los propietarios de las empresas de limpieza que existen en Ibarra, así como a las instituciones y sociedades públicas y privadas, quienes colaboraron con la información necesaria para el desarrollo de esta propuesta.

Además expreso una gratitud sincera a mi tutor JIMMY CUARAN, quien supo guiarme en la realización de este proyecto, demostrando su ayuda incondicional y desinteresada.

Finalmente a los catedráticos de la Universidad Técnica del Norte, Instituto de Postgrado, quienes contribuyeron al desarrollo académico y profesional, impartiendo modelos de valor, sabiduría y sus acertados consejos durante la carrera universitaria. ¡MUCHAS GRACIAS!

GABRIELA RUBIO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Rubio Mantilla Norma Gabriela, con cédula de identidad Nro. 1002933933 manifiesto mi 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 autora del trabajo de grado denominado: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN NEGOCIO QUE OFREZCA SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DIRECCIONADA A LAS OFICINAS DE INSTITUCIONES, SOCIEDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, LA CUAL PERMITA LA INSERCIÓN LABORAL DE MIGRANTES Y EL REAGRUPAMIENTO FAMILIAR, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Magíster en Administración de Negocios en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 22 días del mes de abril de 2015

RUBIO MANTILLA NORMA GABRIELA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
INSTITUTO DE POSTGRADO
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002933933		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Rubio Mantilla Norma Gabriela		
DIRECCIÓN:	Ibarra		
EMAIL:	Gabrielarubio81@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:	062642353	TELÉFONO MÓVIL:	098469 1471
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN NEGOCIO QUE OFREZCA SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DIRECCIONADA A LAS OFICINAS DE INSTITUCIONES, SOCIEDADES PUBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, LA CUAL PERMITA LA INSERCIÓN LABORAL DE MIGRANTES Y EL REAGRUPAMIENTO FAMILIAR.		
AUTOR (ES):	Rubio Mantilla Norma Gabriela		
FECHA: AAAAMMDD	2015/04/22		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO	<input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO	

TITULO POR EL QUE OPTA:	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Jimmy Cuarán

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

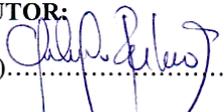
Yo, Rubio Mantilla Norma Gabriela, con cédula de identidad Nro. 1002933933, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación 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 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 22 días del mes de Abril de 2015

EL AUTOR:

(Firma).....


Nombre: Ing. Norma Gabriela Rubio Mantilla

C.C:1002933933

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	III
DECLARACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VII
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDO	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
ÍNDICE DE TABLAS.....	XV
ÍNDICE DE ANEXOS	XVIII
1 CAPÍTULO 1	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS	5
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
1.4.3 Preguntas de investigación	6
1.4.4 Viabilidad de la investigación	6
2 CAPÍTULO 2	9
2.1 MIGRACIÓN.....	9
2.1.1 Las migraciones en el Ecuador	9
2.1.2 Impactos migratorios en Ecuador	10
2.1.3 Causas de la migración en Ecuador	11
2.1.4 Datos estadísticos de migrantes del país.....	11

2.1.5 Datos estadísticos de migrantes que han retornado Ibarra.....	13
2.2 EMPRENDIMIENTOS DE MIGRANTES.....	13
2.3 ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DE LA PROVINCIA DE IMBABURA.....	16
2.3.1 Situación productiva de Imbabura.....	16
2.3.2 Principales actividades económicas de Ibarra	18
2.4 GESTIÓN DE PROYECTOS E INSERCIÓN LABORAL.....	19
2.4.1 Migración y mercado laboral.....	19
2.4.2 Género y empleo.....	20
2.5 ANÁLISIS DE INVERSIÓN PARA EL ECUADOR SEGÚN EXPERTOS (CAMBIO MATRIZ PRODUCTIVA Y PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)	23
2.5.1 Política migratoria en el Ecuador	23
2.5.2 Plan retorno para el migrante ecuatoriano	24
2.5.3 Plan Nacional del Buen Vivir.....	25
2.5.4 Transformación de la matriz productiva.....	26
2.6 NEGOCIO.....	28
2.6.1 Definición	28
2.6.2 Tipos de negocios	29
2.6.3 Instituciones y Sociedades.....	31
2.6.4 Inserción laboral	32
2.6.5 Reagrupamiento familiar	32
2.6.6 Persona natural.....	32
2.6.7 Registro Único de Contribuyente	33
2.7 MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL	33
2.7.1 Misión.....	33
2.7.2 Visión.....	33
2.7.3 Objetivos.....	34
2.7.4 Valores.....	34
2.7.5 Políticas.....	34
2.7.6 Slogan	35
2.7.7 Logotipo.....	35
2.7.8 Estructura Organizacional	35
2.7.9 Estructura funcional.....	35

2.7.10 Manual de funciones	36
3 CAPÍTULO 3	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.1 Investigación Exploratoria.....	37
3.1.2 Investigación proyectiva	37
3.1.3 Investigación descriptiva	38
3.2 MÉTODOS.....	38
3.2.1 Histórico - lógico	38
3.2.2 Analítico - sintético.....	38
3.2.3 Medición	39
3.3 TÉCNICAS.....	41
3.3.1 Entrevista	41
3.3.2 Encuesta.....	41
3.4 HERRAMIENTAS	42
3.4.1 Guía de entrevista	42
3.4.2 Cuestionario.....	42
3.4.3 Documentos	42
3.4.4 Tecnológicos.....	42
4 CAPÍTULO 4	43
4.1 LÍNEAS DE NEGOCIO - IBARRA.....	43
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A MIGRANTES PARA LA SELECCIÓN DE UNA NUEVA UNIDAD PRODUCTIVA.....	45
4.2.1 Análisis general encuestas realizadas a migrantes (2013).....	54
4.3 OFERTA Y DEMANDA.....	55
4.3.1 Demanda nueva unidad productiva seleccionada (Mantenimiento Sanitario e Higiene).....	55
4.3.2 Oferta	66
4.3.3 Contrastación de preguntas de investigación con los resultados	67

5	CAPÍTULO 5	71
5.1	TEMA	71
5.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	71
5.2.1	Estudio de mercado	72
5.2.2	Estudio técnico	90
5.2.3	Estudio organizacional	101
5.2.4	Estudio legal	113
5.2.5	estudio económico - financiero	115
	CONCLUSIONES	150
	RECOMENDACIONES	152
	BIBLIOGRAFÍA	153
	LINKOGRAFÍA	158
	ANEXOS	160

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de la salida de ecuatorianos 2013	12
Figura 2. Mapa de salidas de ecuatorianos por Jefatura de Migración 2013	12
Figura 3. Representación Gráfica migrantes que retornaron Ibarra.....	13
Figura 4. Representación gráfica de las líneas de negocio – Ibarra 2013	44
Figura 5. Resultados Pregunta N° 1 encuesta migrantes.....	46
Figura 6. Representación Gráfica Pregunta N° 1	46
Figura 7. Representación Gráfica Pregunta N° 2	47
Figura 8. Representación Gráfica Pregunta N° 3	48
Figura 9. Representación Gráfica Pregunta N° 4	49
Figura 10. Representación Gráfica Pregunta N° 5	50
Figura 11. Representación Gráfica Pregunta N° 6	51
Figura 12. Representación Gráfica Pregunta N° 7	52
Figura 13. Representación Gráfica Pregunta N° 8	53
Figura 14. Representación gráfica Pregunta N° 1	55
Figura 15. Representación gráfica Pregunta N° 2	57
Figura 16. Representación gráfica Pregunta N° 3	58
Figura 17. Representación gráfica Pregunta N° 4	59
Figura 18. Representación gráfica Pregunta N° 5	60
Figura 19. Representación gráfica Pregunta N° 6	61
Figura 20. Representación gráfica Pregunta N° 7	62
Figura 21. Representación gráfica Pregunta N° 8	63
Figura 22. Representación gráfica Pregunta N° 9	64
Figura 23. Representación gráfica Pregunta N° 10	65
Figura 24. Oferta y Demanda.....	87
Figura 25. Mapa de Macro –Localización	94
Figura 26. Mapa Micro – Localización.....	96
Figura 27. Diagrama de Proceso – Empresa “CLEAN SERVICE”	98
Figura 28. Instalaciones de limpieza y mantenimiento de oficinas “CLEAN SERVICE”	100
Figura 29. Organigrama Estructural.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Salida de ecuatorianos según Jefatura de Migración 2013	11
Tabla 2. Datos estadísticos Migrantes-Ibarra.....	13
Tabla 3. Actividades Productivas Imbabura	17
Tabla 4. Establecimientos económicos Imbabura	17
Tabla 5. Actividades Económicas y Empresariales Ibarra.....	19
Tabla 6. Principales ocupaciones de migrantes en otros países	21
Tabla 7. Evolución del mercado laboral ecuatoriano.....	22
Tabla 8. Sectores Productivos	27
Tabla 9. Personas Migrantes que retornaron a la Ciudad de Ibarra	39
Tabla 10. Instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra ..	40
Tabla 11. Muestra de encuestados de Instituciones, sociedad públicas y privadas	40
Tabla 12. Empresas que presentan su servicio de limpieza	41
Tabla 13. Líneas de Negocios – Ibarra.....	43
Tabla 14. Resultados Pregunta N° 2 encuesta migrantes	47
Tabla 15. Resultado Pregunta N° 3 encuesta migrantes.....	48
Tabla 16. Resultado Pregunta N° 4 encuesta migrantes.....	49
Tabla 17. Resultado Pregunta N° 5 encuesta migrantes.....	50
Tabla 18. Resultado Pregunta N° 6 encuesta migrantes.....	51
Tabla 19. Resultado Pregunta N° 7 encuesta migrantes.....	52
Tabla 20. Resultado Pregunta N° 8 encuesta migrantes.....	53
Tabla 21. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	55
Tabla 22. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	57
Tabla 23. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	58
Tabla 24. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	59
Tabla 25. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	60
Tabla 26. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	61
Tabla 27. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	62
Tabla 28. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	63
Tabla 29. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	64

Tabla 30. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva....	65
Tabla 31. Tamaño y segmentación del mercado actual	74
Tabla 32. Tasa de crecimiento empresarial	75
Tabla 33. Demanda Proyectada.....	76
Tabla 34. Proyección demanda potencial.....	77
Tabla 35. Clientes anuales de la competencia.....	78
Tabla 36. Oferta actual	79
Tabla 37. Tasa de crecimiento empresarial de servicios (2013)	79
Tabla 38. Proyecciones Oferta	80
Tabla 39. Oferta proyectada	81
Tabla 40. Proyección Demanda Insatisfecha	82
Tabla 41. Precios de los servicios actualmente	85
Tabla 42. Proyección de precios	86
Tabla 43. Medios de publicidad	88
Tabla 44. Capacidad instalada del proyecto.....	91
Tabla 45. Macro-Localización	93
Tabla 46. Ponderación Macro- Localización	93
Tabla 47. Micro-Localización	95
Tabla 48. Ponderación Micro-Localización	96
Tabla 49. Resumen de Activos Fijos.....	117
Tabla 50. Depreciación Activos Fijos	119
Tabla 51. Inventario de materiales	120
Tabla 52. Adecuaciones - Instalación	121
Tabla 53. Activos Diferidos	122
Tabla 54. Amortización activos diferidos	122
Tabla 55. Capital de Trabajo	123
Tabla 56. Sueldo personal operativo año 0	124
Tabla 57. Personal operativo año 0	124
Tabla 58. Costo Combustible y Mantenimiento	124
Tabla 59. Uniformes.....	125
Tabla 60. Suministro y Materiales	125
Tabla 61. Personal Administrativo año 0.....	125

Tabla 62. Gastos Sueldo Personal Administrativo año 0.....	126
Tabla 63. Servicios Básicos	126
Tabla 64. Gasto Arriendo.....	126
Tabla 65. Gasto Publicidad	127
Tabla 66. Inversión total	127
Tabla 67. Financiamiento del Proyecto.....	128
Tabla 68. Gasto Interés Préstamo.....	128
Tabla 69. Amortización del Préstamo	128
Tabla 70. Proyección de costos y gastos	131
Tabla 71. Precios de los servicios actualmente.....	132
Tabla 72. Plan de ventas proyectado.....	133
Tabla 73. Presupuesto de ingresos	133
Tabla 74. Costos Fijos y Variables	134
Tabla 75. Estado de Resultados Proyectado	139
Tabla 76. Rubro venta de activos fijos.....	140
Tabla 77. Reinversión inventario de materiales	140
Tabla 78. Estado de Flujo de Caja Proyectado	140
Tabla 79. Calculo Costo de Oportunidad.....	141
Tabla 80. Flujos Netos Actualizados	142
Tabla 81. Flujos Netos actualizados 25%	143
Tabla 82. Determinación periodo de recuperación de la inversión.....	145
Tabla 83. Cálculo del periodo de recuperación de la inversión	145
Tabla 84. Valoración de Impactos	146
Tabla 85. Impacto social	146
Tabla 86. Impacto Económico	147
Tabla 87. Impacto Ambiental.....	148

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Guía de entrevista.....	160
ANEXO B. Cuestionario Instituciones, sociedades públicas y privadas.....	163
ANEXO C. Cuestionario Gerente empresas de limpieza ciudad de Ibarra.....	166

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad Ibarra, posee una demanda de servicio de limpieza y mantenimiento de oficinas insatisfechos. El Objetivo de este estudio es demostrar la viabilidad económica para implementar un negocio de servicios de limpieza y mantenimiento de oficinas para las instituciones y sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra. El nombre del negocio será “CLEAN SERVICE” y estará constituida por una persona natural, un migrante que haya retornado al país con el afán de emprender su propio negocio en este caso en servicios de limpieza y mantenimiento de oficinas el cual realizará el trabajo con los más altos estándares, lo que significa que el cliente puede estar seguro de que su oficina o lugar de trabajo esté limpio y luzca lo mejor posible. El objetivo principal de “CLEAN SERVICE”, es satisfacer los requerimientos y exigencias del cliente, contando con excelente maquinaria y mano de obra. Para el financiamiento de este proyecto se prevé contar con capital propio y financiado, mismo que se obtendrá en la Corporación Financiera Nacional (CFN), se realizó un estudio de mercado, el mismo que permitió determinar la demanda y oferta en este tipo de servicio, además se logró establecer la demanda insatisfecha que hoy en día existe en este mercado.

Se utilizó la técnica de la encuesta para recolectar información relacionada con el tema de investigación, dicho cuestionario se aplicó a los migrantes que retornaron a la ciudad de Ibarra, y así como a las instituciones y sociedades públicas y privadas de este cantón, mientras que la técnica de la entrevista se empleó para obtener datos de primera mano por parte de los propietarios de las empresas de servicios de limpieza que actualmente existen en esta ciudad. El estudio técnico, se lo desarrollo en base a la localización, la infraestructura, la organización estructural y funcional, considerando las necesidades de los nuevos clientes. “CLEAN SERVICE” iniciará sus operaciones con tres departamentos, que serán distribuidos así: Gerencia, Departamento Operativo y Bodega. Se concluye con la realización de un estudio financiero, detallando proyección de ingresos, costos y gastos necesarios para la puesta en marcha de la propuesta, llegando a la

elaboración de los respectivos estados financieros: situación inicial, resultado y flujo de caja proyectado. La evaluación de la inversión, se la determina mediante el cálculo de la tasa de descuento del proyecto, el valor actual neto, la tasa interna de retorno y el periodo de recuperación de la inversión, dando como resultado un proyecto factible y viable.

EXECUTIVE SUMMARY

Currently Ibarra, has a demand for cleaning and maintenance of dissatisfied offices. The objective of this study is to demonstrate the economic feasibility to implement a business of cleaning and maintenance of offices for institutions and public and private companies of the city of Ibarra. The business name is "CLEAN SERVICE" and will consist of a natural person. A migrant who has returned to the country in an effort to start her own business here in cleaning and maintenance of offices which do the job with the highest standards, meaning that the customer can be sure that your office or workplace is clean and look your best. The main objective of "CLEAN SERVICE", is to meet the requirements and demands of the customer, with excellent equipment and manpower. To finance this project is expected to have proper and financed capital, it will be obtained at the National Finance Corporation (CFN), a market study was conducted which identified the same demand and supply in this type of service, well it was established unmet demand that today exists in this market.

The survey technique was used to collect information related to the research topic, the questionnaire was applied to Migrants who returned to the city of Ibarra, and as institutions and public and private companies in this canton, while the interview technique was used to obtain first hand information from the owners of cleaning companies that currently exist in this city. The technical study, the development is based on the location, infrastructure, structural and functional organization, considering the needs of new customers. "CLEAN SERVICE" will begin operations with three departments, which will be distributed as follows: Management, Operational Department and Winery. It concludes by making a financial study, detailing projected revenues, costs and expenses necessary for the implementation of the proposal, leading to the development of the respective financial state: Initial situation, results and cash flow projections. The assessment of investment, it is determined by calculating the discount rate of the project, net present value, internal rate of return and payback period of the investment, resulting in a feasible and viable project.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

A lo largo de la historia, puede considerarse que la migración ha sido un medio utilizado en general, para mejorar la calidad de vida de las personas; sin embargo, su origen puede deberse a distintas situaciones, sean éstas económicas, políticas, demográficas, entre otras.

De acuerdo al estudio realizado en la escuela de economía de la Universidad Técnica Particular de Loja y según Ruíz (2010) manifiesta que el Ecuador ha experimentado un crecimiento acelerado, durante los años 1976 y 1990 los flujos migratorios tenían un promedio de 20.000 personas anuales, siendo estas personas en su mayoría campesinas e indígenas que buscaban migrar para el beneficio de la familia sin considerar los altos riesgos de peligros que existían. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2013) a partir de 1998 las tendencias migratorias cambian notablemente, principalmente por la crisis financiera ocurrida en aquella época, originada por el cierre de varios bancos ecuatorianos.

La grave situación económica que vivió el país obligó a muchos ecuatorianos a migrar de forma masiva, al pasar del 28 % entre 1998 y 1999, al 40% en el año 2000, además se determinó que los flujos migratorios a diferencia de los años anteriores, provienen en su mayoría de zonas urbanas (73,16%) principalmente de Quito y Guayaquil y no de zonas rurales (28,83%).

Ruíz (2010) concluye que a partir de la migración masiva de ecuatorianos, sobre todo a Europa y Estados Unidos, las remesas de los trabajadores migrantes han sido muy importantes en la renta nacional. Según datos del Banco Central del Ecuador (2006), las remesas de los migrantes se consideran dentro de las principales fuentes de ingresos corrientes del país superando cuantitativamente inclusive al turismo, al camarón y al banano. Las remesas han representado uno de los principales flujos de recursos hacia la economía ecuatoriana. Lo comentado, sin duda se ha visto traducido en el mejoramiento, desde el punto de vista económico, de la calidad de vida de las familias de los migrantes, esto durante los últimos diez años aproximadamente. Desde el punto de vista social, por el contrario, ha significado un duro golpe para quienes forman parte de una familia donde alguno de sus miembros, se ha visto obligado a migrar a otras tierras, esta situación provocó que un número considerable de hijos de migrantes se refugiarán en las pandillas, alcohol y drogas, ocasionando el crecimiento de la violencia en el país.

Sin embargo los ecuatorianos se vieron obligados a cambiar de ruta, una vez que las políticas migratorias se endurecieron, para evitar el ingreso a migrantes ilegales, por lo que empezaron a viajar con más afluencia a Europa especialmente a España, continuando así los problemas sociales en el país como: desmembramiento familiar, falta de empleo, falta de control en niños y jóvenes hijos de migrantes, modificación de la estructura familiar, esperanza de mejores expectativas socioeconómicas en el exterior así como también algunas consecuencias que genera la desintegración familiar entre las cuales se tiene: divorcio, problemas sociales, trastornos psicológicos, constitución de una nueva familia en el extranjero, entre otros. Como se puede ver, la situación de las familias que quedan en las comunidades de origen es altamente preocupante y genera una desintegración familiar que no ha tenido precedentes en el país. Al hablar de la situación económica de los migrantes y sus familias en el Ecuador, hay que referir necesariamente a la actualidad y la perspectiva económica de los países de destino de los migrantes, en este caso, España.

En el estudio realizado por el Banco de España (2010), denominado “Informe de proyecciones de la economía española”, se analiza una serie de indicadores económicos en los que de manera general, se nota una lenta recuperación de la economía; sin embargo, en lo que se refiere a desempleo y según el Instituto Nacional de Estadísticas España (2009) el desequilibrio más persistente sería la tasa de paro, que todavía podría aumentar en 2011 y solo empezaría a reducirse levemente en 2012, en ausencia de medidas adicionales en el mercado de trabajo es por esto que España aún atraviesa por un momento difícil y en especial para los extranjeros.

Con lo mencionado anteriormente no hacen más que predecir un oscuro panorama socioeconómico para el Ecuador que redundará, como siempre, en los sectores más vulnerables del país, quienes, ante la crisis, optan, en buscar oportunidades en el extranjero, con todas las consecuencias negativas que ello genera. Sin embargo existe programas gubernamentales entre ellos la Banca del Migrante que pone a disposición de las personas migrantes y su familia en el Ecuador, créditos orientados a financiar actividades productivas, de comercio y servicios; así como también, la ampliación y remodelación de vivienda, por lo que existe un apoyo financiero para aquellos migrantes que desean poner en marcha su propio negocio.

1.2 Problema

Actualmente la migración es un tema que sigue dando de qué hablar ya que todavía existen personas que consideran la migración como una ventaja para mejorar sus condiciones de vida. Esto surge ya que en el país y más que todo en la ciudad de Ibarra no existe un programa o estrategias de inserción laboral ya sea para los migrantes que deciden regresar o para los ecuatorianos que salen de su lugar natal a las grandes ciudades. Es así que se puede decir que la migración de miles de ecuatorianos se debe; al mal uso de los recursos que genera la economía, a la incapacidad administrativa nacional y a la falta de compromiso de los

políticos ecuatorianos, lo que genera altas tasa de desempleo, esto motiva a la decisión de migrar para mejorar su nivel y calidad de vida.

Los altos índices de desempleo en el país ha generado esperanzas de mejores expectativas socioeconómicas en el exterior; por lo que, la gente emigra y espera que su trabajo sea mejor remunerado; generando en el Ecuador la disminución de la mano de obra especialmente de personas entre 26 a 45 años de edad. Esta utopía de mejores días económicamente en el exterior genera impactos intrafamiliares trascendentales que el país debe afrontar como es la desintegración y desmembramiento familiar; mismo que con el paso del tiempo en el mejor de los casos llega hasta el Divorcio. Con el tiempo todas estas decisiones en pro de mejores días para la familia generan la modificación de la estructura familiar y lo que es peor, en la constitución de nuevas familias ya sea en el exterior o en el país por parte de sus progenitores.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente se determinó el siguiente problema que será tratado en la presente investigación:

¿Una nueva unidad productiva contribuirá a la inserción laboral y a reducir el impacto de la migración en la desintegración familiar en el sector urbano de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura?

1.3 Justificación

En la actualidad, en el Ecuador se puede apreciar una crisis social que indica el fenómeno de la desintegración familiar a causa de la migración, la cual se manifiesta como la ruptura de los lazos principales que unen al núcleo familiar. La desintegración familiar provocada por la migración va cada vez más en aumento, por lo que cada día preocupa más este problema; pues si sigue creciendo de manera considerable, lo que puede ocurrir es un desequilibrio social; y si el problema no se resuelve en este momento, cuando haya avanzado será mucho más

difícil encontrar una solución a este problema. Por el motivo ya expuesto, al realizar esta investigación se espera que la misma otorgue beneficios a las familias de los migrantes del sector urbano de la ciudad de Ibarra por ende a la sociedad, y tengan una posibilidad de insertarse a la sociedad ecuatoriana, tomando como principal propósito la unidad familiar. El presente trabajo pretende determinar las diferentes causas y efectos de este problema social, así mismo buscar estrategias, planes de negocios donde los principales inversionistas serán los migrantes que deseen regresar al Ecuador.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Realizar un estudio de factibilidad para la implementación de una nueva unidad productiva que permita la inserción laboral y el reagrupamiento familiar de los migrantes en el sector urbano de la ciudad de Ibarra.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las líneas de negocio existentes y priorizadas para la ciudad de Ibarra.
- Realizar un estudio de mercado para analizar la oferta y demanda de la nueva unidad productiva.
- Definir una unidad productiva acorde a las experiencias y habilidades de los migrantes.
- Formular un modelo de gestión para el funcionamiento administrativo, económico y financiero de la nueva unidad productiva.

1.4.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las líneas de negocio existentes en la ciudad de Ibarra?
- ¿La oferta y demanda actual de la nueva unidad productiva es representativa para poner en marcha la unidad productiva propuesta?
- ¿Cuáles son las experiencias y habilidades laborales de los migrantes?
- ¿Qué modelos de gestión empresariales son eficientes para los negocios emprendidos por los migrantes?

1.4.4 Viabilidad de la investigación

El objetivo de esta investigación proporcionó la viabilidad necesaria para elaborar un plan de negocios para las familias de los migrantes en la ciudad de Ibarra, con el cual se da la posibilidad de tener una mejor calidad de vida, pero principalmente lograr la unión familiar disminuyendo de esta forma la desintegración familiar, las causas y efectos que este problema genera.

- **Viabilidad Política:** El Estado ecuatoriano en uno de los artículos de la Constitución Política reza lo siguiente: "Se reconoce a la familia en sus diversos tipos, el Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines."

Con lo citado anteriormente se puede tomar al Estado ecuatoriano como principal promotor para la viabilidad del estudio, por medio de estrategias donde los migrantes tengan la seguridad que a su regreso el Estado garantizará una mejor calidad de vida.

- **Viabilidad administrativa:** Los diferentes organismos que velan por el migrante fueron una base importante para el desarrollo de la presente investigación, se contó con los especialistas necesarios para el buen

levantamiento y uso de la información proporcionada por las familias de los migrantes.

- **Viabilidad económica:** La presente investigación fue financiada con recursos propios y a través de financiamiento.
- **Viabilidad legal:** Al ser el Estado ecuatoriano quien proteja a la familia como núcleo fundamental de la sociedad, estableció el marco legal que la investigación requirió.

•
Cabe señalar además que la investigación fue viable desde el punto de vista legal; ya que, al tratarse de un tema de creación de fuentes de empleo, el mismo se encuentra enmarcado en la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 33, que señala: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

- **Viabilidad técnica:** El estudio es técnicamente viable por cuanto el investigador está dispuesto a poner en práctica todos los conocimientos adquiridos, así como las habilidades para obtener información. Asimismo, se apoyó en información ya existente en distintas entidades públicas y privadas; de la misma manera, se aprovecharon los datos publicados en internet, en páginas web relacionadas con el problema de estudio.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Migración

2.1.1 Las migraciones en el Ecuador

Las crecientes migraciones internacionales que ha presenciado el Ecuador, responden a una multiplicidad de factores relacionados con el contexto social, económico y político que actúa tanto a escala mundial, como al interior del país.

De acuerdo a Zambrano (2012) las migraciones internas en Ecuador fueron parte fundamental de la dinámica demográfica, social y económica a lo largo del siglo XX. El desplazamiento hacia nuevos destinos fue una estrategia de supervivencia de las familias, sobre todo del sector rural de la Sierra.

Según Quiloango (2011) la migración no es un proceso nuevo, en el Ecuador a partir de septiembre del 2001, año en el cuál Estados Unidos sufrió el atentado más grande de su historia, provocó que los ecuatorianos eligieran nuevos destinos para migrar. Entre 2000 y 2008 más de un millón de ecuatorianos emigraron a Europa siendo los destinos principales España e Italia. Según cifras del gobierno español, a julio del 2010 el número de migrantes ecuatorianos afiliados a la Seguridad Social sobrepasa los 177.340 trabajadores e incluso después de la crisis que arrastra ese país desde 2009.

2.1.2 Impactos migratorios en Ecuador

La migración trae consigo fuertes cambios e impactos como el social en el cual se habla de desestructuración familiar y de serios conflictos en niños y jóvenes, hijos de migrantes. La migración estaría moldeando interpretaciones de los problemas locales y familiares, como el comportamiento de los adolescentes, la infidelidad conyugal, las rupturas de las parejas, y la desestructuración familiar, más allá de su real responsabilidad (Montalvo, 2010).

A nivel macroeconómico, el principal impacto tiene que ver con los flujos de remesas, que representan el segundo rubro de divisas del país, después del petróleo. En el año 2002, el Ecuador recibió 1.432 millones de dólares por concepto de remesas, lo que equivale al 6% del PIB. Por otra parte, las remesas han tenido un crecimiento estable en los últimos años, a diferencia del comportamiento volátil observado en las otras fuentes de divisas (exportaciones petroleras y no petroleras) (León, 2011).

Finalmente, la migración de ecuatorianos en los últimos años ha impactado notablemente el socio - economía no solo de las familias y comunidades directamente afectadas, sino del país en su conjunto. Sin embargo, no se ha logrado articular al desarrollo y a sus condicionantes endógenos. En el mejor de los casos, lo que ha habido es una relativa activación económica, pero vulnerable, la movilidad socioeconómica de ciertas familias de migrantes y sobre todo se ha contrarrestado el empobrecimiento de muchas familias. Los impactos, en todo caso, no son homogéneos y atraviesan varias dimensiones de lo social, cultural y económico, que conviene profundizar, así como la relación con los países de destino.

2.1.3 Causas de la migración en Ecuador

A pesar de que existen diversas variables que explican los procesos migratorios (funcionamiento de redes, imaginarios sobre los países de destino, discriminaciones en el país de origen, efecto de llamada de los países receptores, desarrollo tecnológico y de las comunicaciones), es innegable el impacto del contexto socioeconómico ecuatoriano en el abrupto crecimiento de la migración internacional observada en los últimos años.

2.1.4 Datos estadísticos de migrantes del país

Los movimientos de entradas y salidas de ecuatorianos y extranjeros es una investigación orientada a cuantificar el movimiento internacional ocurrido en el país, según las vías de transporte utilizadas. La información de carácter individual es recolectada por las Jefaturas de Migración que funcionan en el territorio nacional a través de la Dirección Nacional de Migración.

Tabla 1. Salida de ecuatorianos según Jefatura de Migración 2013

SALIDA DE ECUATORIANOS SEGÚN JEFATURA DE MIGRACIÓN 2013		
LUGAR	Número	%
Guayaquil	498.840	43,84%
Quito	452.346	39,75%
Huaquillas	120.030	10,55%
Tulcán	34.031	2,99%
Macará	24.349	2,14%
Esmeraldas	3.157	0,28%
Manta	2.801	0,25%
Lago Agrio (Sucumbíos)	1.173	0,10%
Latacunga	805	0,07%
Salinas	192	0,02%
San Lorenzo	141	0,01%
Machala	10	0,00%
Total	1.137.875	100,00%

Fuente. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013)

Elaborado por. Autora

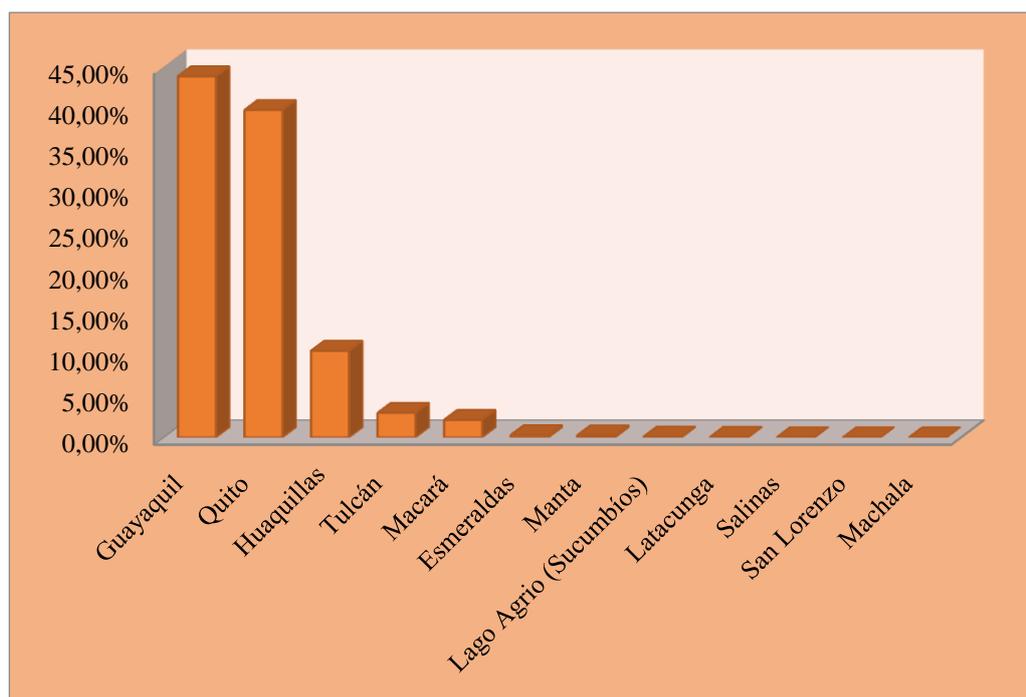


Figura 1. Representación gráfica de la salida de ecuatorianos 2013

Elaborado por. Autora

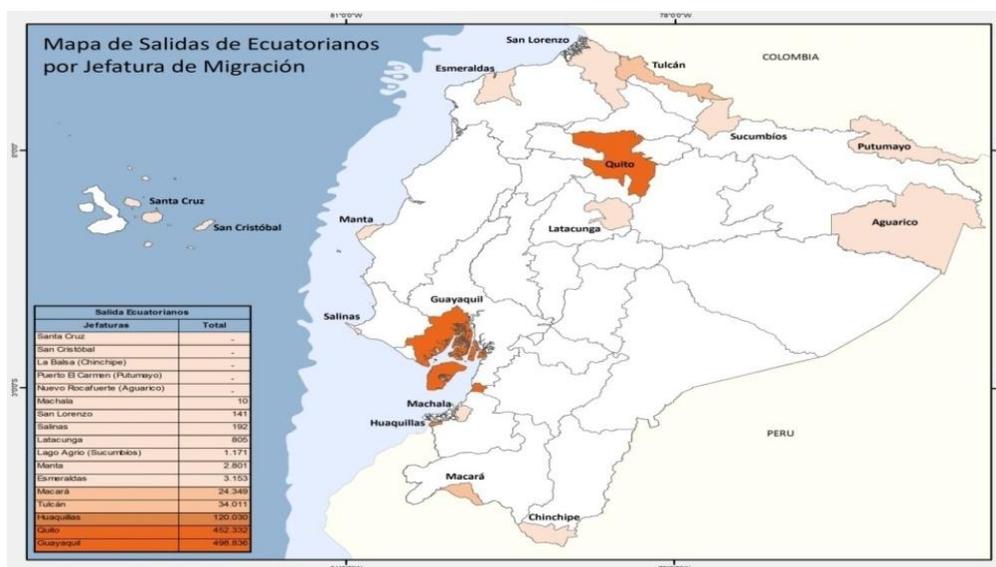


Figura 2. Mapa de salidas de ecuatorianos por Jefatura de Migración 2013

Fuente. (Google Eath, 2013)

2.1.5 Datos estadísticos de migrantes que han retornado Ibarra

Tabla 2. Datos estadísticos Migrantes-Ibarra

AÑO	MIGRANTES	PORCENTAJE
1	214	14,02%
2	301	19,73%
3	431	28,24%
4	580	38,01%
TOTAL	1526	100%

Fuente. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013)

Elaborado por. Autora

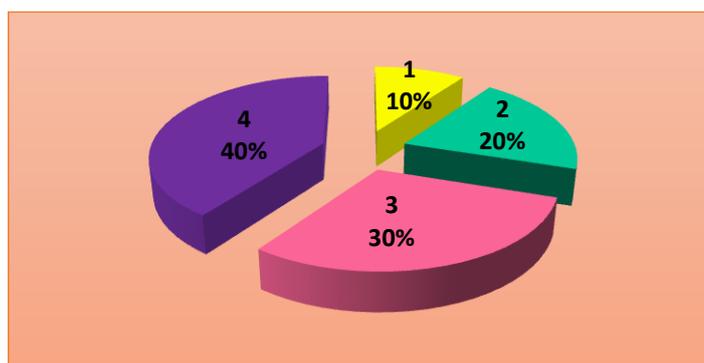


Figura 3. Representación Gráfica migrantes que retornaron Ibarra

Elaborado por. Autora

2.2 Emprendimientos de migrantes

La crisis del primer mundo y el Plan Retorno de la Secretaría Nacional del Migrante (Senami) hicieron volver los ojos de los emigrantes hacia su país. Cifras de la Senami y del Registro Nacional de Aduanas del Ecuador (Senae) señalan que de enero a octubre de este año a punto de concluir ingresaron más de 2.240 personas con menaje de casa. La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) registra, sin embargo, el reintegro al país de 273 migrantes en 2013, a través de su Plan de Retorno Voluntario (Hora, 2013).

La ministra de Inclusión Económica y Social de Ecuador, Doris Soliz, pide a los ecuatorianos que emigraron a España que regresen porque “hay muchísimas oportunidades en el país para construir una vida digna”. Ese cambio político ha permitido a Ecuador ofrecer “enormes oportunidades” a pequeñas y mediana empresas de carácter “popular y solidario”, que tienen el “privilegio” para contratar con el Estado servicios alimentarios, de confección de uniformes, de limpieza o de provisión de mobiliario (Ecuavisa, 2014). Sin embargo la experiencia del retorno puede ser catastrófica porque Ecuador sigue manteniendo atavismos culturales arraigados profundamente. La adaptación es difícil se mire por donde se mire. Emigrar, retornar, son decisiones difíciles de tomar. Ecuador no está mal; la gente aquí consume y mucho, los negocios funcionan, pero tener un plan de contingencia es la mejor opción para adaptarse al país (Torres, 2013).

Joe Rea es uno de los casi dos millones de ecuatorianos que salieron del Ecuador para trabajar en España, Estados Unidos e Italia desde la década de los noventa. Retornó a Ecuador después de 16 años de vivir ahí con la idea de abrir un negocio, de acuerdo a la experiencia que adquirió en construcción de viviendas prefabricadas en Alicante. Precisamente ahora su negocio es construir casas de materiales ligeros como madera u hormigón en la zona (Quituzaca, 2013). El plan retorno va dirigido a migrantes que han retornado al país, o que prevean hacerlo en el corto plazo y que hayan permanecido en el exterior por lo menos un año, sin interrupciones mayores a 60 días.

En las cuatro convocatorias hechas por el programa se han receptado 1075 ideas de negocios y de ese total 143 se convirtieron en emprendimientos. Los cuales se convirtieron en invernaderos, fábricas de textiles, micromercados, ferreterías, panaderías, servicios de catering, restaurantes, lavanderías, etc., todo negocio han sido válidos para los migrantes ecuatorianos que han retornado de España, Italia y EEUU desde hace un año atrás y ya no buscan depender de un patrono. Al volver han creado 143 microempresas que, según datos de la Secretaria Nacional del Migrante (SENAMI) hasta el momento generan otras

2891 fuentes de empleo directas e indirectas y se pretende que para diciembre del 2015 esta cifra se duplique (El Telégrafo, 2013).

Un ejemplo de estos emprendimientos es Confecciones Promotex, una empresa textil propiedad de Ana Isabel Gonzales, quien regreso al país después de vivir seis años en España. Ella recibió una ayuda de \$12.500,00 con los que pudo adecuar su taller, incrementar el espacio, comprar materia prima, algunas máquinas y comenzar la producción de todo tipo de ropa. Promotex está diseñada para dar empleo a nueve personas, pero por el momento trabajan cinco. Pero afirma que los pedidos han ido aumentando, así es que piensa ampliar su negocio hasta poder crear 25 empleos más (El Telégrafo, 2013).

Un nuevo ejemplo de retorno es el efectuado por Margarita Farinango, una de las mentoras de las Fincas Orgánicas Integrales, un proyecto asociativo que beneficia a 300 familias de la comunidad de Oyacoto, ubicada en las afueras de Quito. Margarita confiesa que su idea de invertir en el país surgió cuando vivía en España junto con otros vecinos de la misma comunidad. “Queríamos regresar porque la vida en Europa era dura y dejábamos todo en otro país” menciona al recordar su estadía en el exterior. Allá era empleada doméstica y las remesas de su trabajo se recibían en Ecuador para ahorrar, aunque sabía que “la plata se acabaría” si no la hacía producir. Pensando en eso, allá en España, se unió con un grupo de ecuatorianos, todos de Oyacoto, y decidieron formular su proyecto basado en “lo que siempre se aplicaba familiarmente en Ecuador: la agricultura”. Su idea recibió el apoyo de \$50.000,00 monto máximo que da la SENAMI, para empresas comunitarias y asociativas (El Telégrafo, 2013).

Otro ejemplo de emprendimiento exitoso es la lavandería “El retorno”, propiedad de Stalin Vivanco. Él trajo la idea de Barcelona donde vivió por ocho años como despachador en una empresa similar a la que tiene ahora. Su negocio ofrece lavado y planchado y cuenta con servicio a domicilio. Actualmente Stalin está buscando extender su inversión creando lavanderías comunitarias, para las cuales requeriría más empleados. Con la expansión de su negocio, dice que podría

aportar porque “solo si se brinda la oportunidad de trabajar dignamente y con salarios justos, se evita la migración”. Algo similar opina María Aulestia, madre de una joven emprendedora que tiene un micromercado. Para ella el asegurar una posibilidad de subsistir a quien vuelve es necesario y opina que el dinero que el Estado invierte en el retorno de migrantes constituye una inversión ya que son ellos los que proveen de nuevas fuentes de empleo y “así se evita que más ecuatorianos abandonen el país” (El Telégrafo, 2013).

La oferta de \$20.000,00 puestos de trabajo para los migrantes que retornen desde España al país crea gran expectativas entre los compatriotas que residen en ese país y sus familiares en esta ciudad. Así lo manifestó un funcionario de la Unidad de Atención de la Secretaría Nacional del Migrante SENAMI.

2.3 Actividades productivas de la provincia de Imbabura

2.3.1 Situación productiva de Imbabura

La provincia de Imbabura se ubica en la Zona de Planificación 1, según el último Censo de Población (2013) cuenta con 400,359 habitantes, un 14% más que en el 2001. Es la segunda provincia con el mayor número de habitantes dentro de la Zona 1 (31% de la participación), y a nivel nacional con el 2.8% del total. Un poco más de una tercera parte de sus habitantes están concentrados en el área rural. Imbabura es una provincia con una diversidad de actividades productivas.

La población económicamente activa se ubica principalmente en tres sectores: agropecuario con la mayor participación 28%, la industria manufacturera con el 19% y el comercio al por mayor y menor con el 17%. Es decir, estas tres actividades ocupan más del 60% del total. A nivel de ocupados, la mayoría se concentra en conductores de equipos de transporte, mineros y otros, trabajadores de los servicios y trabajadores agrícolas y forestales.

Tabla 3. Actividades Productivas Imbabura

ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% PARTICIPACIÓN
Agricultura, ganadería, caza y silv.	56,400	28%
Industrias Manufactureras	38,025	19%
Suministro de elec., gas y agua	771	0%
Construcción	10,665	5%
Comercio al x mayor y menor	33,326	17%
Hoteles y restaurantes	10,075	5%
Transporte, almacén y común.	9,929	5%
Intermediación Financiera	1,074	1%
Act. Inmob., empres. y de alq.	4,618	2%
Administración Pública y Defensa	6,344	3%
Enseñanza	10,014	5%
Servicios Sociales y de Salud	5,424	3%
Otras actividades de ser. comuni.	6,262	3%
Act. de hogares privados	4,603	2%
Total	198,019	100%

Fuente. (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad , 2011)

Elaborado por. Autora

Imbabura es la provincia con el mayor número de establecimientos económicos en la zona de planificación 1, según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2013), existen más de 17 mil establecimientos visibles que desarrollan actividades en la provincia, esto es un 40% del total a nivel zonal y un 4% a nivel nacional.

Tabla 4. Establecimientos económicos Imbabura

SECTOR MANUFACTURERO
Elaboración de productos de alimentos y bebidas
Fabricación de productos textiles
Fabricación de prendas de vestir
Producción de madera y fabricación de productos de madera.
Actividades de edición e impresión
Fabricación de muebles
SECTOR AGROPECUARIO
Cultivo de frejol, maíz, trigo, cebada
Caña de azúcar, plátano, aguacate, etc.

SECTOR DE SERVICIOS
Suministro de electricidad y agua
Construcción
Comercio al por mayor y al por menor
Hoteles y restaurantes
Transporte, almacenamiento y comunicaciones
Intermediación financiera
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
Hogares privados con servicio doméstico

Fuente. (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad , 2011)

Elaborado por. Autora

2.3.2 Principales actividades económicas de Ibarra

Ibarra no cuenta con una industria productiva fuerte. La poca tradición productora del cantón está concentrada en la explotación azucarera en los valles al norte de la ciudad. La importancia de la ciudad radica en la actividad comercial (Noticias, 2011).

Según datos de la Cámara de Comercio de Ibarra (2011) hay 398 establecimientos por cada 10 mil habitantes. La media nacional es de 357 locales por el mismo número de personas; es decir que la ciudad se dedica al comercio. Los ibarreños se dedican a la compra y venta de bienes. Los pequeños negocios como tiendas de abastos que tiene Ibarra, bordean el 23%, de un total de cinco mil 682 establecimientos afincados en la ciudad. Sin embargo, la actividad comercial no es una importante fuente generadora de empleo como lo es la producción textil que se concentra en cantones como Otavalo o Antonio Ante. Se puede establecer que la ciudad de Ibarra posee la siguiente clasificación de las actividades económicas y empresariales:

Tabla 5. Actividades Económicas y Empresariales Ibarra

SECTOR AGROPECUARIO	
Agricultura	(18.87%)
Pecuario	(3.94%)
SECTOR INDUSTRIAL	
Artesanales	(19.38%)
Metalmecánica	(1.80%)
Textiles y Confecciones	(8.61%)
De la construcción	(12.32%)
Maderero Forestal	(2.01%)
Producción de lácteos	(1.57%)
SECTOR SERVICIOS	
Alimenticio	(22.88%)
Servicios Turísticos	(3.85%)
Gráficas e Impresiones	(2.16%)
Servicios Técnicos y Profesionales	(3.89%)

Fuente. (Cámara de Comercio Ibarra, 2011)

Elaborado por. Autora

2.4 Gestión de proyectos e inserción laboral

2.4.1 Migración y mercado laboral

Con la adopción de la economía de mercado como eje rector de la política económica del país, ha conducido a que el Estado ecuatoriano impulse procesos de privatización, desregulación y flexibilización laboral, con el consecuente incremento del trabajo informal, del autoempleo, del trabajo no remunerado y de subsistencia, todos ellos elementos que han dejado a los trabajadores sin protección y los ha obligado a trabajar en condiciones de creciente precariedad. Esto fue motivo para que muchas de las familias ecuatorianas o uno de sus miembros decida migrar a país con la esperanza de mejorar su calidad de vida y de su familia.

Ya que en otros países existen diferentes maneras de calificar las profesiones que muchas veces en nuestro país son consideradas pobres o simplemente no se las reconoce como profesión alguna, y más aún si es realizada por alguien del género femenino sin embargo en otros países como España existe una importante cantidad de trabajos que han privilegiado el análisis de las mujeres en el trabajo doméstico o la economía del cuidado (Garner, 2011).

Según Acosta (2012) la llegada de mujeres inmigrantes en calidad de ayudantes domésticas, representa una especie de reestructuración silenciosa desde abajo del modelo del Estado de bienestar, que se desarrolla fuera de las regulaciones pero que es aceptada como una solución óptima. Se trata de la manera más eficaz de mantener en pie el modelo de familia tradicional; se cumple dos objetivos: es más barato y se evita la culpa de dejar a los ancianos en casas de cuidado impersonal. Se trata de una asistencia menos profesional pero más amigable. De igual manera a los trabajadores ecuatorianos en la agricultura según Buitrón (2011) y Pérez (2010) en la región de Murcia, España, han analizado la organización social del trabajo inmigrante en torno a la producción para exportación, mostrando la lógica de la mano de obra agrícola inmigrante en la globalización.

2.4.2 Género y empleo

Al realizar un análisis diferenciado por sexo del empleo en el país, se encuentra que las mujeres enfrentan una serie de desventajas y que éstas se acentuaron con la crisis que afectó al país al cerrar el pasado siglo. Sin duda, dicha situación arroja luces para explicar algunas de las causas de la abultada migración femenina en ese período.

Tabla 6. Principales ocupaciones de migrantes en otros países

Grupos principales de ocupación y población Activa e Inactiva	Ecuatorianos		
	Total	Hombres	Mujeres
Total	1.137.875	576.668	561.207
Población económicamente activa (PEA)	675.109	387.373	287.736
Ocupaciones militares	5.825	5.658	167
Directores y gerentes	49.151	25.166	23.985
Profesionales, científicos e intelectuales	182.931	110.420	72.511
Técnicos y profesionales de nivel medio	71.256	50.581	20.675
Personal de apoyo administrativo	226.323	114.841	111.482
Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	100.156	50.208	49.948
Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros	7.960	7.404	556
Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios	20.462	15.966	4.496
Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	2.073	1.641	432
Ocupaciones elementales	8.972	5.488	3.484
Población económicamente inactiva (PEI)	370.082	150.544	219.538
Jubilados y pensionistas	39.628	17.126	22.502
Estudiantes	246.479	119.274	127.205
Menores de edad	27.896	14.144	13.752
Amas de casa	56.079	0	56.079
Sin especificar	92.684	38.751	53.933

Fuente. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013)

Elaborado por. Autora

De acuerdo a la información se puede concluir que el porcentaje de la población económicamente activa que representa a los hombres es del 57.37% y de mujeres el 42.62%; además el 40.67% de hombres y el 59.33% de mujeres representa a la población económicamente inactiva.

Es así que de acuerdo a los resultados de las encuestas de mercado laboral las cifras de desempleo, subempleo, tasa de ocupados plenos y de participación bruta desde 2013 y 2014 fueron:

Tabla 7. Evolución del mercado laboral ecuatoriano

EVOLUCIÓN DEL MERCADO LABORAL ECUATORIANO						
(RESUMEN TRIMESTRAL)						
TASA DE DESEMPLEO	2013	2013	2013	2013	2014	2014
	(Marzo)	(Junio)	(Septiembre)	(Diciembre)	(Marzo)	(Junio)
NACIONAL URBANO	4,64%	4,89%	4,55%	4,86%	5,59%	5,71%
QUITO	4,11%	4,44%	4,66%	4,04%	4,34%	4,16%
GUAYAQUIL	5,54%	6,06%	5,49%	5,72%	6,12%	6,96%
CUENCA	3,15%	4,52%	4,29%	3,68%	3,22%	3,37%
MACHALA	4,19%	3,67%	3,17%	3,81%	3,79%	3,07%
AMBATO	4,34%	4,49%	3,59%	3,36%	5,80%	5,02%
IBARRA	1,12%	1,84%	1,52%	1,39%	2,05%	1,93%
TASA DE SUBEMPLEO BRUTA	2013	2013	2013	2013	2014	2014
	(Marzo)	(Junio)	(Septiembre)	(Diciembre)	(Marzo)	(Junio)
NACIONAL URBANO	45,01%	46,43%	42,88%	43,35%	44,38%	41,25%
QUITO	31,76%	34,22%	30,66%	29,98%	26,94%	26,12%
GUAYAQUIL	39,98%	44,91%	40,59%	41,30%	38,71%	39,04%
CUENCA	31,50%	31,61%	29,93%	31,68%	36,66%	32,73%
MACHALA	44,22%	44,47%	44,15%	40,55%	45,81%	46,98%
AMBATO	51,29%	52,75%	50,79%	48,98%	48,86%	48,12%
IBARRA	13,41%	14,87%	11,56%	10,90%	11,45%	11,87%
TASA DE OCUPADOS PLENOS	2013	2013	2013	2013	2014	2014
	(Marzo)	(Junio)	(Septiembre)	(Diciembre)	(Marzo)	(Junio)
NACIONAL URBANO	48,41%	46,74%	50,37%	51,51%	49,67%	52,69%
QUITO	60,00%	57,31%	58,46%	65,25%	67,65%	68,26%
GUAYAQUIL	52,48%	45,97%	52,37%	52,93%	54,56%	53,96%
CUENCA	64,52%	63,59%	65,58%	64,65%	59,92%	63,78%
MACHALA	50,23%	48,74%	49,71%	55,55%	50,40%	49,79%
AMBATO	41,08%	39,35%	44,22%	47,56%	45,33%	46,52%
IBARRA	28,78%	23,61%	26,41%	22,71%	21,63%	21,90%
TASA DE PARTICIPACIÓN BRUTA	2013	2013	2013	2013	2014	2014
	(Marzo)	(Junio)	(Septiembre)	(Diciembre)	(Marzo)	(Junio)

NACIONAL URBANO	46,50%	47,13%	45,93%	44,07%	44,37%	44,42%
QUITO	46,61%	47,55%	47,99%	46,30%	48,13%	48,66%
GUAYAQUIL	48,75%	50,11%	47,17%	45,34%	45,70%	46,06%
CUENCA	47,62%	48,60%	47,27%	46,85%	48,58%	49,00%
MACHALA	49,61%	47,65%	47,71%	45,03%	44,77%	46,06%
AMBATO	56,19%	54,96%	53,05%	52,93%	50,95%	51,46%
IBARRA	31,23%	35,60%	32,12%	30,86%	29,52%	28,12%

Fuente. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2013)

Elaborado por. Autora

2.5 Análisis de inversión para el Ecuador según expertos (Cambio matriz productiva y Plan Nacional del Buen Vivir)

2.5.1 Política migratoria en el Ecuador

El Ecuador es un país que ostenta la doble calidad de emisor y receptor de migrantes, sumada la acogida de los desplazados de otras naciones –fenómeno complementario a la migración que lo ha convertido en el primer país de refugio de América Latina y últimamente el de país de tránsito (Quiloango, 2011).

En la actualidad, el Ecuador cuenta con avances normativos en la temática migratoria, tanto a nivel nacional y regional. En el año 2008, por ejemplo, podemos mencionar la Constitución de la República, que plantean la búsqueda consensuada de soluciones al hecho migratorio, garantizando el “derecho a migrar” y la no discriminación por condiciones migratorias. Estos cambios jurídicos permiten dar un tratamiento especial a la migración, a partir de una nueva reflexión desde la ciudadanía, donde las personas migrantes y sus familias puedan ejercer sus derechos. Actualmente, la Constitución de la República del Ecuador (2008), constituye un hito en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas migrantes y de un marco jurídico de referencia para definir leyes a nivel local, nacional y regional.

“El Estado velará por los derechos de las personas en movilidad humana y ejercerá la rectoría de la política migratoria a través del órgano competente en coordinación con los distintos niveles de gobierno. El Estado diseñará, ejecutará y evaluará políticas, planes, programas y proyectos y coordinará la acción de sus organismos con la de otros Estados y organizaciones de la sociedad civil que trabajen en movilidad humana a nivel nacional e internacional”.

2.5.2 Plan retorno para el migrante ecuatoriano

2.5.2.1 Libre ingreso de menaje de casa y equipo de trabajo: cero impuestos

Cualquier ecuatoriano que haya estado fuera del país más de un año y decida regresar al Ecuador, podrá traer por una sola vez su menaje de casa y/o equipo de trabajo, sin pagar impuestos (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2011).

2.5.2.1.1 Menaje de casa

Se considerará también parte del menaje de casa hasta un vehículo automotor de uso familiar, que importen los migrantes ecuatorianos que retornen para establecer su domicilio en el Ecuador. Para poder importar el vehículo automotor como menaje de casa, éste debe haber sido embarcado conjuntamente con los otros bienes o unidades de carga que conforman el menaje de casa. El valor FOB (valor del bien en el puerto de origen) de dicho vehículo podrá ser hasta USD \$15.000 y con un cilindrada no mayor a dos mil quinientos centímetros cúbicos (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2011).

2.5.2.1.2 El menaje de casa incluye vehículos

También se considera parte del menaje de casa, hasta un vehículo automotor, de uso familiar, que traigan los ecuatorianos que hayan estado fuera del país más de 4 años, y que retornen para establecer su domicilio en el país. La exoneración se aplica siempre y cuando el vehículo se embarque conjuntamente con los otros bienes que conforman su menaje de casa (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2011).

2.5.2.1.3 Equipo de trabajo

Es el conjunto de utensilios, instrumentos y/o equipos profesionales, nuevos o usados, vinculados directamente con la realización de una determinada actividad, profesión, arte u oficio del viajero que ingresa para fijar su residencia en el Ecuador (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2011).

2.5.2.1.4 Exoneración de impuestos

Los ciudadanos ecuatorianos cuando hubieren permanecido en el exterior, documentados o no, por un lapso no inferior a un año, con interrupciones cuya suma total no supere los treinta días por año (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2011).

2.5.3 Plan Nacional del Buen Vivir

El buen vivir se planifica no se improvisa, el buen vivir es una forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental, es armonía, igualdad, equidad y solidaridad (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011).

2.5.3.1 Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integridad social y territorial en la diversidad.

Estamos comprometidos en superar las condiciones de desigualdad y exclusión, con una adecuada distribución de la riqueza sin discriminación de sexo, etnia, nivel social, religión, orientación sexual ni lugar de origen. Queremos construir un porvenir compartido sostenible con todas y todos los ecuatorianos. Queremos lograr el buen vivir.

2.5.3.2 Mejorar la calidad de vida de la población

Buscamos condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos.

2.5.3.3 Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas

Garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.

2.5.4 Transformación de la matriz productiva

La economía ecuatoriana se ha caracterizado por ser proveedora de materias primas en el mercado internacional y al mismo tiempo importadora de bienes y servicios de mayor valor agregado. Los constantes e imprevistos cambios en los precios internacionales de las materias primas, así como su creciente diferencia

frente a los precios de los productos de mayor valor agregado y alta tecnología, han colocado a la economía ecuatoriana en una situación de intercambio desigual sujeta a los vaivenes del mercado mundial (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011).

2.5.4.1 Matriz productiva

La forma cómo se organiza la sociedad para producir determinados bienes y servicios no se limita únicamente a los procesos estrictamente técnicos o económicos, sino que también tiene que ver con todo el conjunto de interacciones entre los distintos actores sociales que utilizan los recursos que tienen a su disposición para llevar adelante las actividades productivas. A ese conjunto, que incluye los productos, los procesos productivos y las relaciones sociales resultantes de esos procesos, denominamos matriz productiva (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011).

2.5.4.2 Sectores priorizados

Se han identificado 14 sectores productivos para el proceso de cambio de la matriz productiva del Ecuador.

Tabla 8. Sectores Productivos

SECTOR	INDUSTRIAS
BIENES	1) Alimentos frescos y procesados
	2) Biotecnología (bioquímica y biomedicina)
	3) Confecciones y calzado
	4) Energías renovables
	5) Industria farmacéutica
	6) Metalmecánica
	7) Petroquímica
	8) Productos forestales de madera
SERVICIOS	9) Servicios ambientales

- 10) Tecnología (software, hardware y servicios informáticos)
- 11) Vehículos, automotores, carrocerías y partes
- 12) Construcción
- 13) Transporte y logística
- 14) Turismo

Fuente. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011)

Elaborado por. Autora

2.6 Negocio

2.6.1 Definición

Según Ribeiro (2013) negocio es una operación de cierta complejidad, relacionada con los procesos de producción, distribución y venta de servicios y bienes, con el objetivo de satisfacer las diferentes necesidades de los compradores y beneficiando, a su vez, a los vendedores, mientras que Pallares, Romero & Herrera (2010) manifiestan que un negocio consiste en una actividad, sistema, método o forma de obtener dinero, a cambio de ofrecer alguna forma de beneficio a otras personas.

Un negocio es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

2.6.2 Tipos de negocios

2.6.2.1 De manufactura o producción

Por medio de estos negocios se transforman a los insumos o materias primas en productos finales. Dentro de esta categoría se encuentran, entre otros, las fábricas de electrodomésticos, de textiles, de automotores y de muebles (Pallares, Romero, & Herrera, 2010).

2.6.2.2 De servicio

Estos negocios incluyen a todos aquellos quehaceres destinados a la prestación de algún servicio a otro negocio o bien, a un individuo en particular. Los negocios de servicios más comunes son: gimnasios, agencias de viaje, empresas de transporte, los seguros, los colegios, las financieras, los bancos, los hoteles, restaurantes, talleres de reparación, entre otros (Pallares, Romero, & Herrera, 2010).

2.6.2.2.1 Empresa de servicios de limpieza

Los servicios de limpieza proporcionan soluciones de limpieza a medida para empresas, organismos gubernamentales o individuos. Estos servicios son específicos y personalizados de acuerdo a las necesidades y peticiones de los clientes (Ribeiro, 2013, pág. 122).

2.6.2.2 Empresas de servicios de mantenimiento

Son aquellos que ofrecen mantener bajo un método preventivo los artículos que requieren su cuidado, p. ej., los televisores, las enceradoras, las bicicletas o a nivel industrial como las máquinas de uso diario, camiones, carros, motocicletas (Ribeiro, 2013, pág. 122).

2.6.2.3 De extracción

Estos negocios aluden a aquellas actividades que se especializan en la extracción de recursos naturales, que luego serán utilizados para producir bienes y servicios. Aquí se encuentra las empresas petroleras, ganaderas, mineras, pesqueras, madereras, entre otras (Pallares, Romero, & Herrera, 2010).

2.6.2.4 Minoristas o de ventas al por menor

Estos son los negocios que se encargan de comprar ciertas cantidades de productos para después vendérselos al público en pocas cantidades para que este lo consuma. Para realizar estas actividades, los vendedores suelen instalar un almacén donde el inventario es colocado y desde donde los productos son promocionados y ofrecidos al público en general. Algunos ejemplos de este tipo de negocio son las tiendas de electrodomésticos, de ropa, bazares, almacenes de comida, ferreterías, quioscos, farmacias, etcétera (Pallares, Romero, & Herrera, 2010).

2.6.3 Instituciones y Sociedades

2.6.3.1 Definición

Una institución resulta ser la fundación o establecimiento de algo, o bien, lo que se ha instituido y fundado. Por otro lado, el término institución es recurrentemente utilizado para designar a aquellos organismos que preeminentemente desempeñan una función de interés público, especialmente educativa, cultural o benéfica (Ribeiro, 2013, pág. 134).

2.6.3.2 Públicas

Según Ribeiro (2013) se entiende por empresa pública a toda aquella que es propiedad del Estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo.

2.6.3.3 Privadas

De acuerdo a Ribeiro (2013) se entiende por institución privada aquellas que se dedican a negocios, cuyos dueños pueden ser organizaciones no gubernamentales, o que están formadas por un relativo número de dueños, que no comercian públicamente en una bolsa de valores.

2.6.4 Inserción laboral

2.6.4.1 Definición

Triángulo mortal para la estabilidad y la progresiva mejora de las condiciones laborales. Flexibilidad, desregulación y externalización. La inserción laboral es el término utilizado habitualmente para referirse al proceso de incorporación a la actividad económica de los individuos (Ribeiro, 2013, pág. 141).

2.6.5 Reagrupamiento familiar

2.6.5.1 Definición

Es el derecho de los migrantes a mantener la unidad de su familia, pudiendo para ello reunir consigo a determinados parientes en el país al que se han desplazado o en el país de origen (Quituzaca, 2013).

2.6.6 Persona natural

Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas. Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica (Servicio de Rentas Internas - Ibarra, 2013).

Persona Natural es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal. Al constituir una empresa como Persona Natural, la

persona asume a título personal todas obligaciones de la empresa. Lo que implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que estén a su nombre), las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa.

2.6.7 Registro Único de Contribuyente

2.6.7.1 Definición

Es un sistema de identificación, creado por el SRI, de personas naturales y sociedades que realizan actividades económicas y que tiene obligaciones tributarias (impuestos por pagar) (Servicio de Rentas Internas - Ibarra, 2013).

2.7 Modelo de gestión empresarial

2.7.1 Misión

La misión empresarial es el conjunto de objetivos generales y principios de operación de una organización, que se expresa por medio de una declaración de la misión, que resume la misión empresarial en una sola frase, con el objetivo de comunicar la misión a todos los miembros de la organización (Hurtado, 2010).

2.7.2 Visión

Según Hurtado (2010) se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las

aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

2.7.3 Objetivos

Los objetivos empresariales son metas establecidas por el dueño de la empresa o sus ejecutivos durante el comienzo. Las metas y objetivos pueden ser modificados o cambiados a medida que la empresa crece en el mercado y pueden medirse en términos de éxitos, la función del negocio dentro del mercado, sus ingresos o el lapso de tiempo (Hurtado, 2010).

2.7.4 Valores

Hurtado (2010) menciona que existen valores que deben tomarse en cuenta por las empresas, ya que suelen tomar mucha importancia cuando se actúa y se interactúa en todos los ámbitos que abarcan las ideas de negocios que se llevan a cabo dentro de la compañía.

2.7.5 Políticas

La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación de personal (Hurtado, 2010).

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2.7.6 Slogan

Es una frase que identifica a un producto o servicio. Esta frase compone uno de los elementos más poderosos del marketing pues motiva, de manera efectiva, a la recordación de la marca y a su diferenciación de la competencia.

2.7.7 Logotipo

Es un signo gráfico que identifica a una empresa, un producto comercial o, en general, cualquier entidad pública o privada.

2.7.8 Estructura Organizacional

De acuerdo a Hurtado (2010) la estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

2.7.9 Estructura funcional

La organización funcional determina la existencia de diversos supervisores, cada cual especializado en determinadas áreas. En la organización funcional cada trabajador pasa a responder ante varios supervisores o jefes. Cada supervisor o jefe solo supervisa a los obreros en los asuntos de su competencia (Hurtado, 2010).

2.7.10 Manual de funciones

Es un instrumento de apoyo para organizar, distribuir actividades y definir claramente las funciones de cada puesto, asimismo, la forma en que las mismas deberán ser ejecutadas para lograr los objetivos y metas propuestas de la institución, en un período determinado (Hurtado, 2010).

Consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Investigación Exploratoria

El tipo de investigación que se utilizó en el presente proyecto fue la investigación exploratoria porque es aquella que pretende darnos una visión general, respecto a una determinada realidad. Se utilizó este tipo de investigación porque el tema de la presente tesis ha sido poco explorado y reconocido a nivel de Ibarra, es así que con dicha investigación se exploró los elementos constitutivos del objeto de la investigación para posteriormente describirlos en detalle capaz de llegar a integrar un diagnóstico concreto, preciso y actual del problema y todos sus elementos asociados.

3.1.2 Investigación proyectiva

Este tipo de investigación, consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un determinado problema o necesidad de tipo práctico, por tal motivo se la utilizó para determinar un modelo de gestión enfocado al desarrollo empresarial del negocio propuesto el cual permita conocer el cómo deberían ser las cosas en cuanto al funcionamiento interno y externo del negocio, para así alcanzar los fines deseados y funcionar adecuadamente.

3.1.3 Investigación descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos. Se utilizó la investigación descriptiva ya que esta se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más problemas que se dieron al desarrollo de la investigación.

3.2 Métodos

3.2.1 Histórico - lógico

Porque se analizó científicamente los hechos, ideas del pasado comparándolos con hechos actuales. Es decir permitió analizar estadísticas tanto de migrantes que retornaron al país como de datos referenciales del porque el retorno a la ciudad, de esta manera se logró desarrollar la propuesta planteada en beneficio de los migrantes y para sus familias.

3.2.2 Analítico - sintético

Este método estudia hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarles en forma individual, y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera integral. Por cuanto permitió realizar un estudio, análisis profundo y detallado de las preguntas de investigación, con la finalidad de determinar el grado de efectividad del proyecto realizado.

3.2.3 Medición

La información de la población se la obtuvo a través de la Secretaría del Migrante – Ibarra la cual se calcula en base al número de familias Ibarreñas que tengan al menos un miembro que haya retornado del Exterior a la ciudad de Ibarra, durante el año 2013.

Tabla 9. Personas Migrantes que retornaron a la Ciudad de Ibarra

DETALLE	NÚMERO
Personas Migrantes	580
TOTAL	580

Fuente. (Secretaría Nacional del Migrante, 2013)

Elaborado por. Autora

Para conocer el número de encuestas aplicarse se utilizó la siguiente fórmula de la muestra poblacional.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Coeficiente de corrección de error (1.96)

V = Constante de varianza poblacional (0.5*0.5) = 0.25

E = error máximo admisible 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.25 * 580}{0.05^2 * (580 - 1) + 1.96^2 * 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 580}{1.4475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{557.032}{2.4079}$$

n = 231 encuestas

De igual forma para las encuestas realizadas a los propietarios de las Instituciones y Sociedad públicas o privadas de la ciudad de Ibarra, dicha información se obtuvo del departamento de rentas del Ilustre Municipio de Ibarra.

Tabla 10. Instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra

INSTITUCIONES	SOCIEDADES	TOTAL
52	702	754

Fuente. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

En cuanto a la determinación del tamaño de la muestra se aplicó la fórmula anteriormente detallada.

$$n = \frac{1,96^2 * 0,25 * 754}{0,05^2 * (754 - 1) + 1,96^2 * 0,25}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25 * 754}{1,8825 + 0,9604}$$

$$n = \frac{724,14}{2,8429}$$

n = 255 encuestas

Tabla 11. Muestra de encuestados de Instituciones, sociedad públicas y privadas

DETALLE	NÚMERO	%	MUESTRA
INSTITUCIONES	52	6,90%	18
SOCIEDADES	<u>702</u>	<u>93,10%</u>	<u>237</u>
TOTAL	754	100%	255

Fuente. (Servicio de Rentas Internas - Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

Para el desarrollo de la entrevista, se determinó aplicar a los gerentes, propietarios o administradores de las empresas de servicios, quienes constituyeron la muestra, y son un número de seis dicha información se obtuvo del departamento del Servicio de Rentas Internas de Ibarra. La información permitió conocer el grado de competencia, en este tipo de mercado.

Tabla 12. Empresas que presentan su servicio de limpieza

N.	DETALLE
1	ULTRA CLEANERS
2	ACTIVIDADES DE LIMPIEZA
3	DEL POZO LEDESMA NANCY DELICIA
4	MAXSERCON MÁXIMO SERVICIO CIA LTDA.
5	BURBANO BENÍTEZ JUAN PABLO
6	VITERI SUAREZ MARÍA MERCEDES

Fuente. (Servicio de Rentas Internas - Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

3.3 Técnicas

3.3.1 Entrevista

Esta técnica se aplicó para recopilar información calificada de las empresas dedicadas a brindar servicios de mantenimiento e higiene, de esta manera determinar el espacio que cubren dentro del mercado.

3.3.2 Encuesta

Se aplicó tanto a los migrantes que retornaron al país para determinar sus necesidades y habilidades dentro del campo laboral, así como también la necesidad de invertir en un negocio propio.

Se realizó encuestas también al mercado potencial al cual va dirigido el negocio propuesto como son las instituciones, sociedades públicas y privadas de esta manera constatar la necesidad que tiene de contratar los servicios de mantenimiento e higiene para sus instalaciones.

3.4 Herramientas

Las herramientas que se utilizaron para llevar a cabo la entrevista y la encuesta fueron:

3.4.1 Guía de entrevista

Permitió planificar y determinar de forma ordenada y cronológica las preguntas a realizarse.

3.4.2 Cuestionario

Se realizó de acuerdo a las necesidades de la investigación para obtener resultados reales y precisos.

3.4.3 Documentos

Se recurrió a varios textos y folletos para obtener información y desarrollar el presente trabajo.

3.4.4 Tecnológicos

Para lo cual se acudió al internet, equipos de computación, cámara, dispositivos de almacenamiento virtual (memory flash).

CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez que se obtuvo la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación se procedió primeramente a determinar las líneas de negocio potenciales de la ciudad de Ibarra, tomando en cuenta aquellos negocios más representativos de la ciudad y de aquellos que se considere idóneos para poner en marcha y de fácil ejecución para los migrantes que han retornado a la ciudad con el fin de mejorar su condición de vida y en busca del reencuentro familiar.

4.1 Líneas de negocio - Ibarra

Es así que de acuerdo a los datos obtenidos a través del Municipio de Ibarra se determinó las líneas de negocios que se presenta a continuación:

Tabla 13.Líneas de Negocios – Ibarra

LÍNEAS DE NEGOCIOS –IBARRA		
SERVICIOS	Número de establecimientos	%
Agencias de viajes	19	1,63
Alojamiento	75	6,44
Alimentación y bebidas (restaurantes, bares, discotecas, cafeterías)	214	18,38
Intermediación (salón de eventos y fiestas)	4	0,34
Transporte	12	1,03
Combustibles y lubricantes	39	3,35
Mantenimiento sanitario e higiene	6	0,52
Internet e impresión	85	7,30
TOTAL	454	39
EXPENDIO DE PRODUCTOS	Número de	%

	establecimientos	
Supermercados (minimarket, tiendas, abarrotes)	289	24,83
Hogar y ferretería	86	7,39
Ropa y calzado	190	16,32
Farmacias	13	1,12
Automotriz (repuesto, accesorios y neumáticos)	62	5,33
Papelería y librería	70	6,01
TOTAL	710	61
TOTAL LÍNEAS DE NEGOCIO	1164	100

Fuente. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

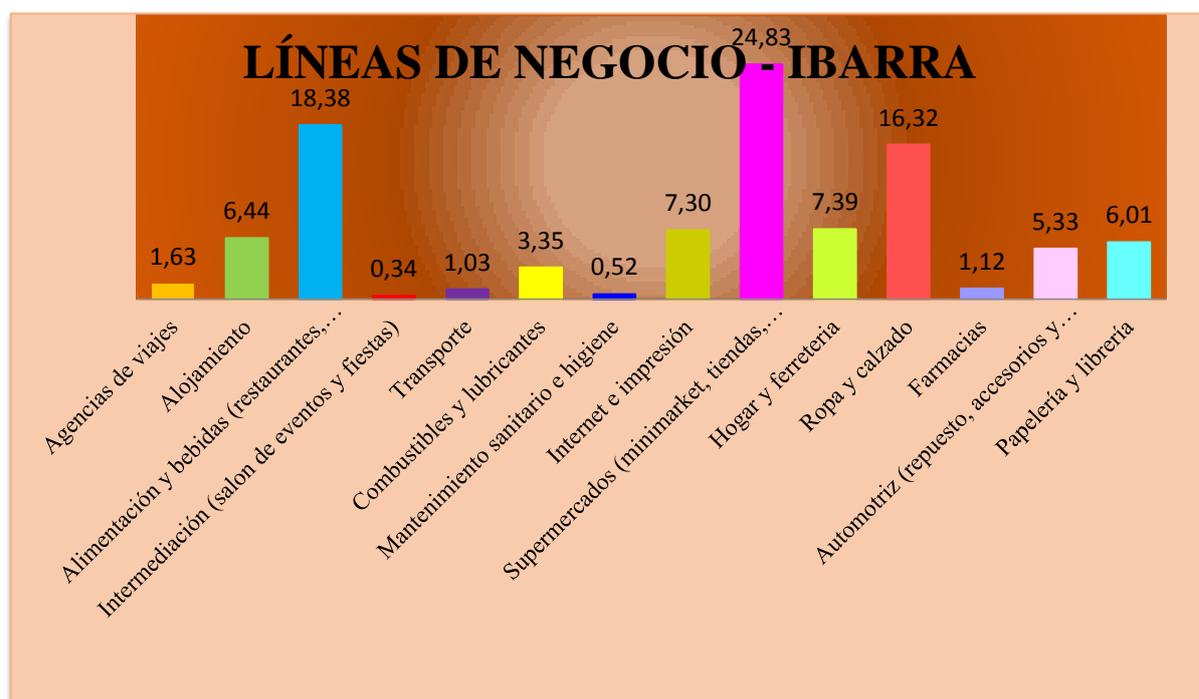


Figura 4. Representación gráfica de las líneas de negocio – Ibarra 2013

Elaborado por. Autora

Mediante la representación gráfica de las líneas de negocio se puede concluir que la ciudad de Ibarra es activamente económica por lo que se demuestra que existe una gran variedad de negocios que permita el desarrollo tanto de los

habitantes como de la ciudad misma. Según las estadísticas encontradas se observa que los negocios con mayor impacto en la ciudad son los supermercados entre estos se encuentran minimarket, tiendas, abarrotes con un 24.83%; la alimentación y bebidas ocupa el segundo lugar más importante de la línea de negocios entre esta actividad consta los restaurantes, bares, discotecas, cafetería y heladerías con un 18.38%; el tercer puesto lo ocupa los negocios que se dedican a la venta de ropa y calzado con un 16.32%; siendo estos los negocios más relevantes y más deseados para ponerlos en marcha, sin embargo a pesar de que ocupan los puestos más importantes en la línea de negocios no son los más propicios para ejecutarlos ya que cada negocio ocupa un papel importante dentro del mercado y sería una desventaja competir con aquellos que ya están reconocidos por la población; sin embargo existen negocios que no ocupan un lugar importante en el mercado como lo es aquellos negocios que se dedican a la prestación de servicios de salón de eventos y fiestas con un 0.34%; la prestación de servicios de mantenimiento sanitario e higiene con un 0.52% y con 1.63% se encuentran las agencias de viajes. Considerando estas tres actividades económicas una buena opción en implementar una nueva en la ciudad ya que no existe competencia significativa y existe oportunidades para llegar a los clientes con nuevas estrategias de negocio.

4.2 Análisis e interpretación de resultados de encuestas realizadas a migrantes para la selección de una nueva unidad productiva

Con las líneas de negocios conocidas se procedió a la aplicación de la encuesta a las migrantes que han retornado a la ciudad para determinar sus capacidades, experiencias obtenidas en el exterior, las ganas de superarse en su país y la predisposición para poner en marcha su propio negocio. Obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿Antes de migrar tenía empleo fijo?

Figura 5. Resultados Pregunta N° 1 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Si	83	35,93
No	148	64,07
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

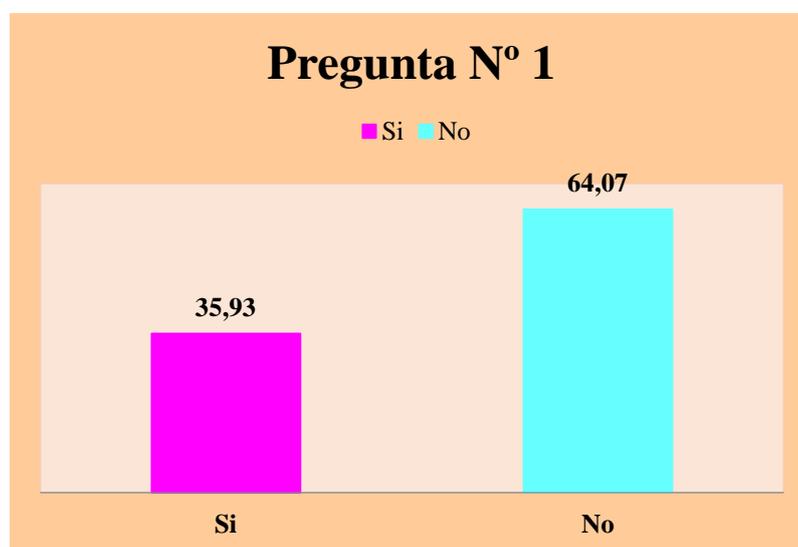


Figura 6. Representación Gráfica Pregunta N° 1

Elaborado por. Autora

Análisis:

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas realizadas a los migrantes que han retornado a la ciudad de Ibarra se concluyó que la mayor parte de las personas que migraron a otros países al momento de salir del país no contaban con un empleo fijo y mucho menos con ingresos por tal motivo tuvieron que tomar la decisión de migrar.

2. ¿Cuándo estuvo en el exterior en que tipos de trabajos se desarrolló?

Tabla 14. Resultados Pregunta N° 2 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Limpieza de casas	113	48,92
Cuidado de personas adultas	52	22,51
Cuidado de niños	31	13,42
Meseros	13	5,63
Otros	22	9,52
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

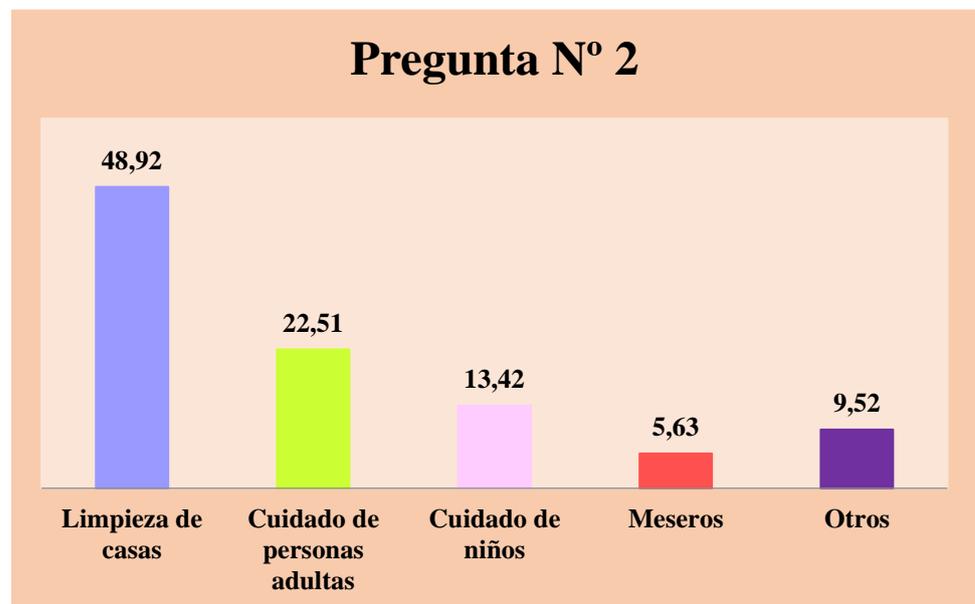


Figura 7. Representación Gráfica Pregunta N° 2

Elaborado por. Autora

Análisis:

Con los resultados obtenidos en las encuestas se determinó que la mayoría de migrantes se dedicaban a la limpieza de casas como fuente de ingreso considerado como la actividad más importante de trabajo; sin embargo un porcentaje considerable también trabaja en el cuidado de personas adultas así como de niños, trabajo muy común para los migrantes.

3. ¿Hace que tiempo retorno a la Ciudad de Ibarra?

Tabla 15. Resultado Pregunta N° 3 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Hace un año	101	43,72
Hace dos años	72	31,17
Hace tres años	34	14,72
Más de tres años	24	10,39
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

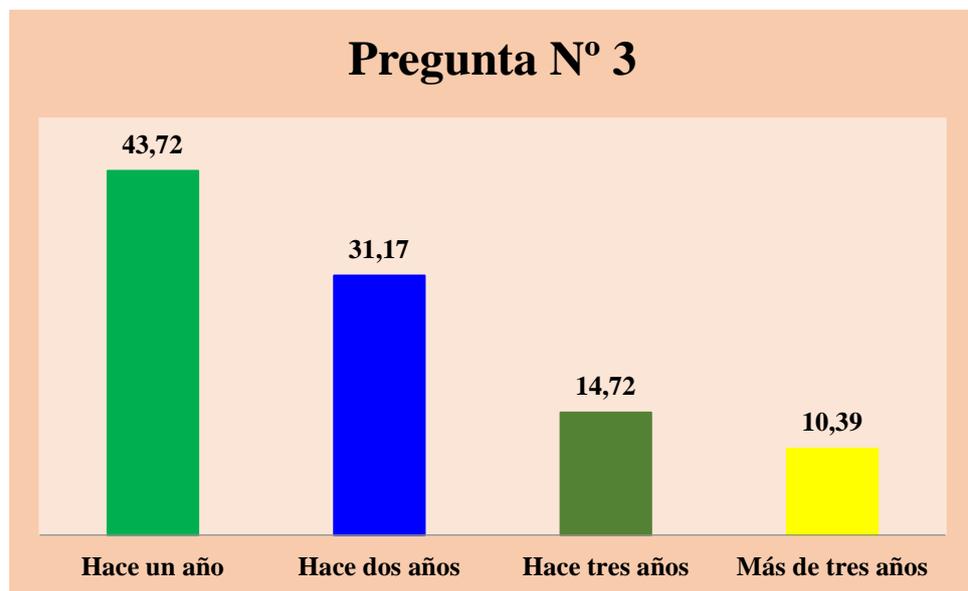


Figura 8. Representación Gráfica Pregunta N° 3

Elaborado por. Autora

Análisis:

De las personas encuestadas la mayor parte coincide que su retorno a la ciudad fue hace un año mientras que otro porcentaje significativo menciona que fue hace dos años; ya que se han visto en la necesidad de regresar por diferentes aspectos pero siempre en busca del bienestar personal.

4. ¿Cuál fue la razón por la que regreso a la ciudad de Ibarra?

Tabla 16. Resultado Pregunta N° 4 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Oportunidad de trabajo	93	40,26
Familia	110	47,62
Costumbre	5	2,17
Crisis Financiera	23	9,95
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

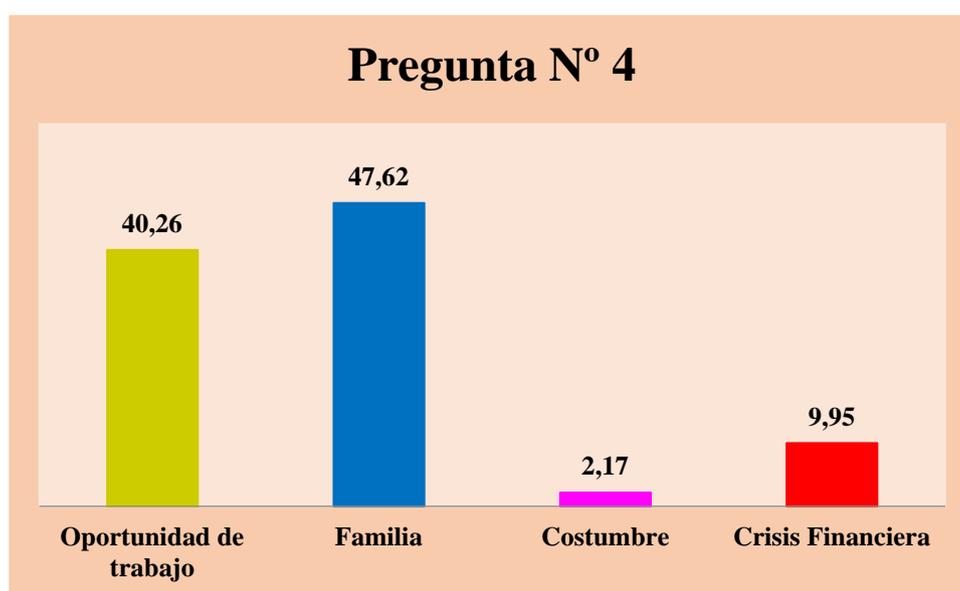


Figura 9. Representación Gráfica Pregunta N° 4

Elaborado por. Autora

Análisis:

El retorno de los migrantes a la ciudad se debe en gran parte a lo personal es decir el reencuentro familiar, sin embargo otro aspecto relevante para el retorno ha sido oportunidad de trabajo con la experiencia adquirida en otros países y con los conocimientos para emprender un negocio propio.

5. ¿Al regreso a la ciudad de Ibarra, disponía de suficientes ingresos económicos?

Tabla 17. Resultado Pregunta N° 5 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Si	100	43,29
No	131	56,71
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

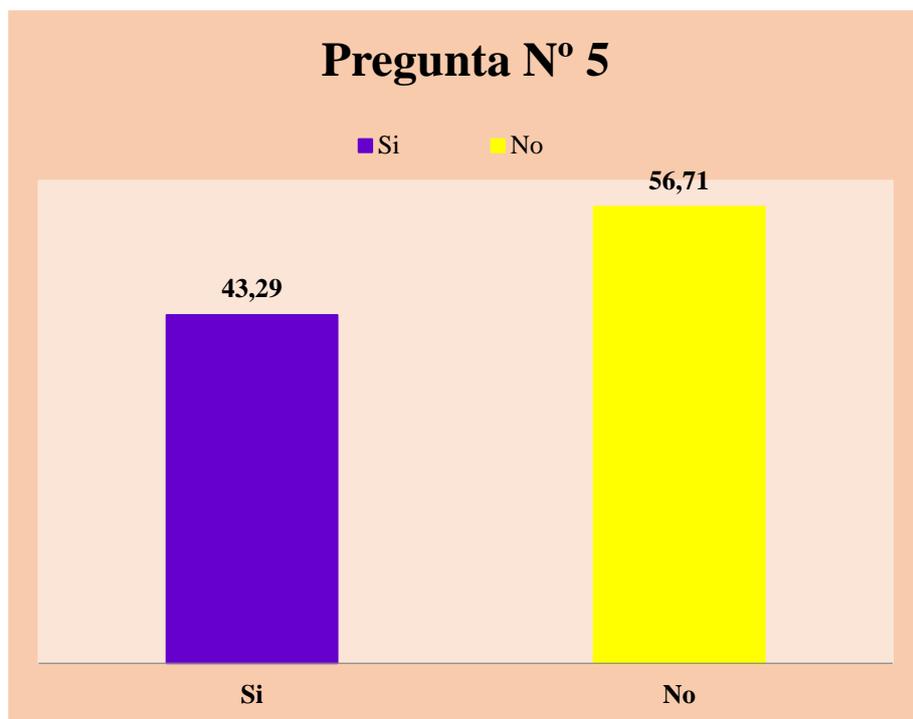


Figura 10. Representación Gráfica Pregunta N° 5

Elaborado por. Autora

Análisis:

En cuanto a los recursos económicos por una diferencia mínima los migrantes que retornaron no contaban con recursos suficientes mientras que otro porcentaje dio a conocer que si retornaron con ingresos económicos que ayudarán a mejorar su condición de vida.

6. ¿Cuándo retorno a la ciudad de Ibarra, en que pensó invertir su dinero?

Tabla 18. Resultado Pregunta N° 6 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Vivienda	79	34,2
Vehículo	30	12,99
Negocio	93	40,26
Institución Financiera	29	12,55
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

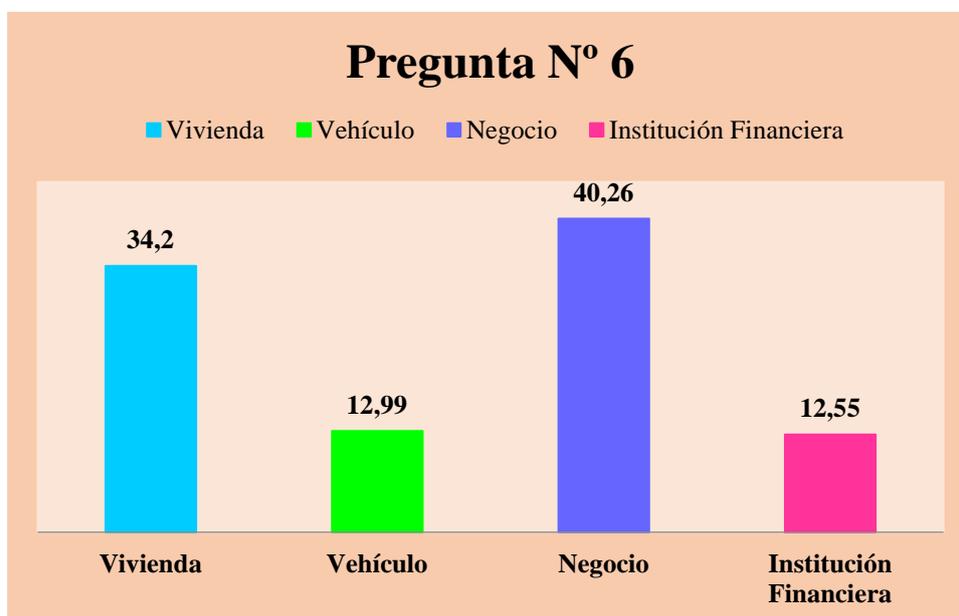


Figura 11. Representación Gráfica Pregunta N° 6

Elaborado por. Autora

Análisis:

Los migrantes que han retornado a la ciudad lo han hecho con la esperanza de invertir su dinero en su propio negocio y de esta manera obtener ingresos que les permitan mejorar sus condiciones de vida, mientras que otros consideran invertir su dinero en una vivienda y un mínimo porcentaje invertiría en un vehículo.

7. ¿Estaría dispuesto a invertir en un negocio propio?

Tabla 19. Resultado Pregunta N° 7 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Si	197	85,28
No	34	14,72
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

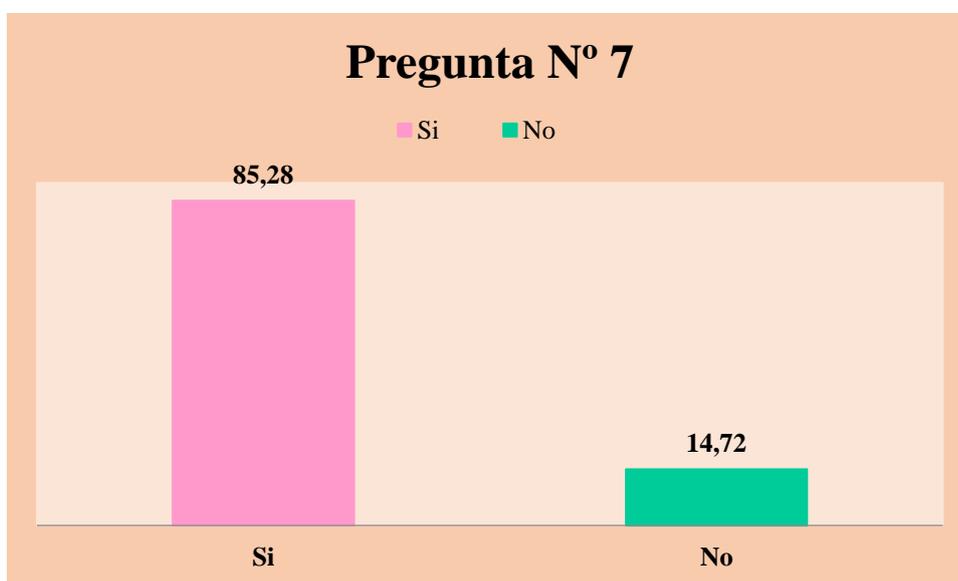


Figura 12. Representación Gráfica Pregunta N° 7

Elaborado por. Autora

Análisis:

Con los resultados obtenidos en las encuestas se determinó que la mayoría de los encuestados consideran la opción de invertir su dinero en un negocio propio mientras que una minoría con no estarían dispuestos a invertir en un negocio propio por la poca capacidad de emprendimiento y por los miedos sociales de fracasar y perder todo su capital.

8. ¿Con la experiencia adquirida en el extranjero, en qué tipo de negocio estaría dispuesto a invertir?

Tabla 20. Resultado Pregunta N° 8 encuesta migrantes

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Alojamiento	2	0,87
Alimentación y bebidas (restaurantes, bares, discotecas, cafeterías y heladerías)	39	16,88
Intermediación (salón de eventos y fiestas)	1	0,43
Mantenimiento sanitario e higiene	97	41,99
Internet e impresión	39	16,88
Supermercados (minimarket, tiendas, abarrotes)	6	2,6
Hogar y ferretería	4	1,73
Ropa y calzado	19	8,23
Automotriz (repuesto, accesorios y neumáticos)	9	3,9
Papelería y librería	15	6,49
TOTAL	231	100

Fuente. Encuesta migrantes 2013

Elaborado por. Autora

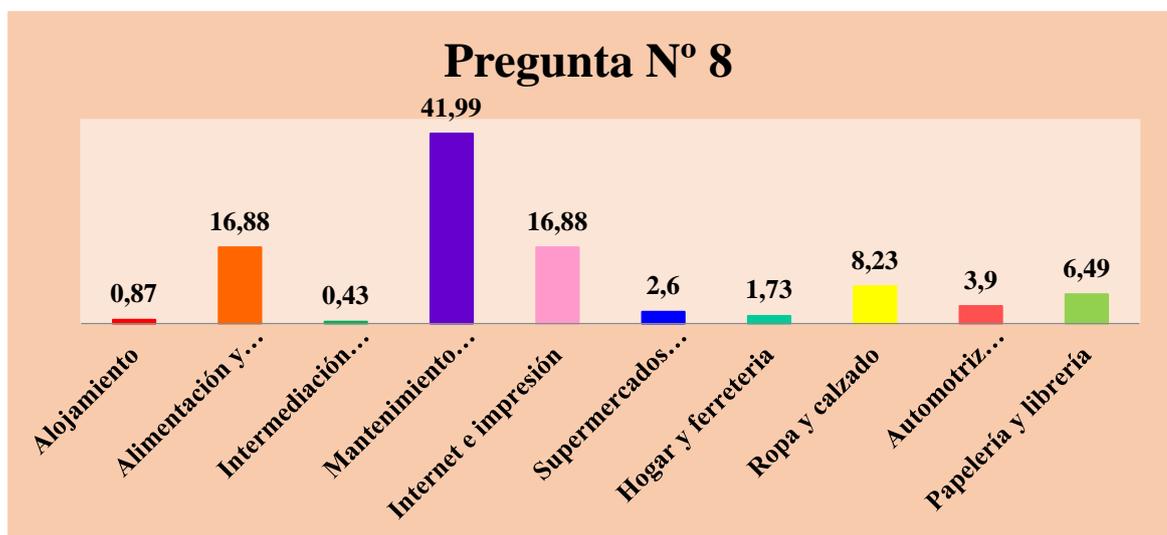


Figura 13. Representación Gráfica Pregunta N° 8

Elaborado por. Autora

Análisis:

Con las experiencias adquiridas en el extranjero por parte de los migrantes que retornaron al país la mayoría de los encuestados estarían dispuestos a invertir su capital en una empresa que se dedique al mantenimiento sanitario e higiene ya que la gran parte de los migrantes se dedicaban a la limpieza, aseo ya sea de casas, departamentos, oficinas. Mientras que un porcentaje menor de los encuestados considera que la mejor opción de negocio sería de alimentación y bebida sin embargo estos negocios no serían muy rentables considerando que en la ciudad existe un sin número de establecimientos dedicados a esta actividad.

4.2.1 Análisis general encuestas realizadas a migrantes (2013)

Mediante los resultados obtenidos a través de las encuestas a los migrantes que retornaron a la ciudad se concluyó que la mayor parte de los encuestados consideran que invertir su dinero en un negocio propio es una buena opción de crecer como empresarios y además obtener ingresos para mejorar su calidad de vida, desarrollando actividades para las cuales poseen los conocimientos necesarios y la experiencia que han logrado en otros países, es así que la mayor parte de los migrantes concuerdan que el mejor negocio y en el cual invertirían es en aquel que se dedique al mantenimiento sanitario e higiene, es así que por las capacidades y experiencia adquirida por los migrantes se determinó que la unidad productiva a trabajar es la actividad relacionada al mantenimiento sanitario e higiene que se trata de la limpieza de pisos, de muebles, de ventanas entre otros.

4.3 Oferta y demanda

4.3.1 Demanda nueva unidad productiva seleccionada (Mantenimiento Sanitario e Higiene)

Una vez que se eligió la unidad productiva que es el mantenimiento sanitario e higiene se debe conocer la demanda que existe en la ciudad sobre esta actividad por lo que se ha seleccionado a las instituciones, sociedades públicas y privadas ya que existen en gran variedad en la ciudad y a las cuales se las considera las más solventes, y las que necesitan más de este servicio ya que están en constante relación con los clientes por lo que la limpieza de sus instalaciones debe ser constante. Es así que se realizó un estudio de demanda a través de encuestas realizadas y con las cuales se obtuvo los siguientes resultados:

1. ¿Quién realiza la limpieza en su oficina o lugar de trabajo?

Tabla 21. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Empleado de la empresa	111	43,53
Usted mismo	91	35,69
Tercera persona	53	20,78
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

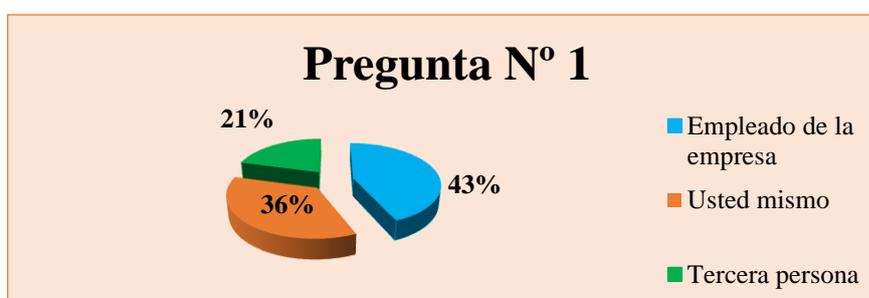


Figura 14. Representación gráfica Pregunta N° 1

Elaborado por. Autora

Análisis:

Con las encuestas realizadas a los futuros demandantes de los servicios de mantenimiento sanitario e higiene se obtuvo que el mayor porcentaje se refiere a que se realiza la limpieza a través de los empleados que laboran en la misma y continuando la opción del jefe de área o el propietario mismo, mientras el porcentaje menor lo realizan personas ajenas a la empresa.

2. Si tiene personal que realiza la limpieza en su oficina o lugar de trabajo, ¿Cómo es el servicio que estas personas le ofrecen?

Tabla 22. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Bueno	89	34,90
Malo	31	12,16
Regular	135	52,94
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

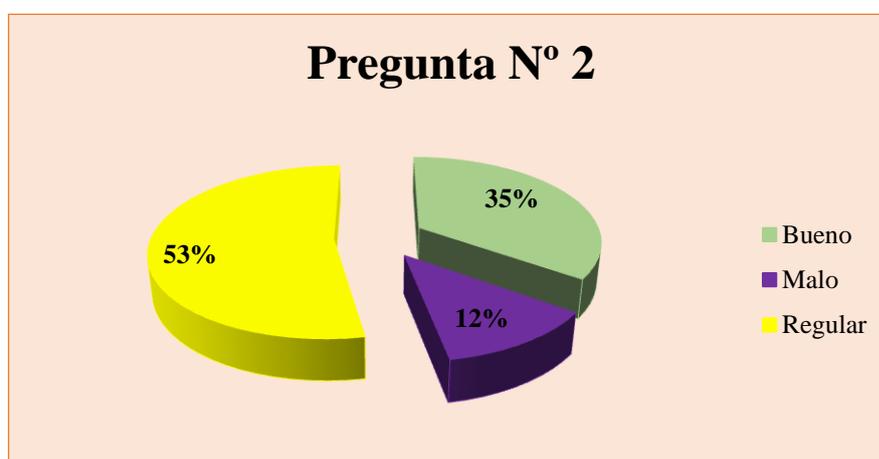


Figura 15. Representación gráfica Pregunta N° 2

Elaborado por. Autora

Análisis:

Existiendo varias empresas que si poseen terceras personas que realicen la limpieza y mantenimiento sanitario se determinó que el servicio que ofrecen no es el adecuado ni lo que esperan los demandantes ya que la gran parte de los encuestados considera que el servicio ofrecido es regular, mientras que otros consideran que es bueno y si cumple con las expectativas de los clientes, por lo que estarían de acuerdo en contratar un nuevo servicio siempre y cuando este cumpla con sus expectativas.

3. ¿Qué factor considera como determinante para contratar servicios de limpieza especializada para su oficina o lugar de trabajo?

Tabla 23. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Precio	94	36,86
Calidad	56	21,96
Tiempo	105	41,18
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

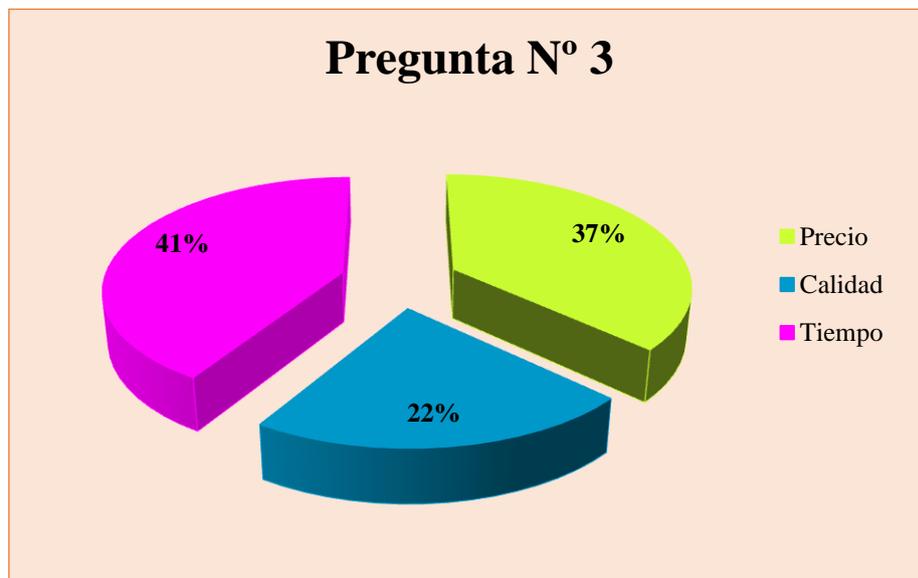


Figura 16. Representación gráfica Pregunta N° 3

Elaborado por. Autora

Análisis:

Para adquirir un servicio las Instituciones, Sociedades públicas y privadas consideran ciertos parámetros para la selección de la mejor, siendo el tiempo el factor principal ya que existen organismos que utilizan y mal gastan el tiempo con el fin de conseguir más ingresos y así como el precio que debe ser accesible.

4. ¿Conoce alguna empresa específica que oferte o preste servicios de limpieza para oficina o lugar de trabajo en la ciudad de Ibarra?

Tabla 24. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Si	92	36,08
No	163	63,92
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

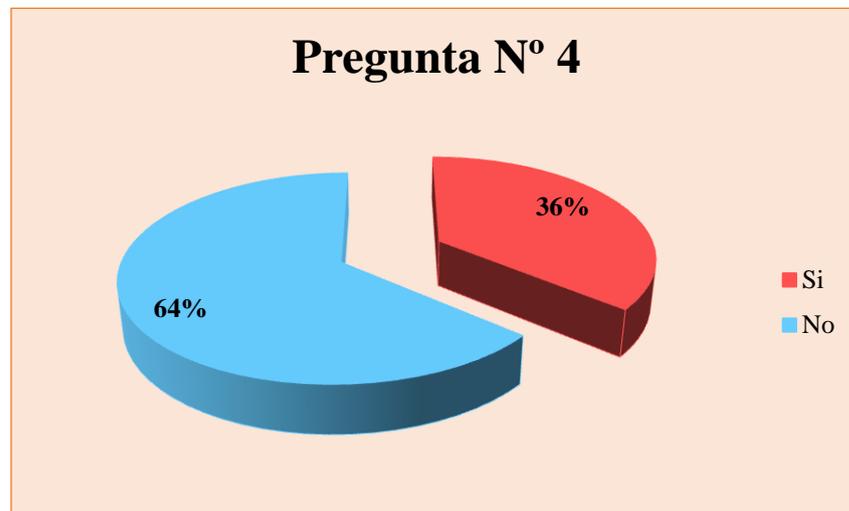


Figura 17. Representación gráfica Pregunta N° 4

Elaborado por. Autora

Análisis:

A pesar de que existen varias instituciones y sociedades que si utilizan este tipo de servicios la mayoría no tiene conocimiento de que existen empresas que se dediquen a la limpieza y mantenimiento sanitario ya que la gran parte de los encuestados coinciden que no tienen conocimiento alguno sobre este tipo de negocios y de servicios, por lo que sería una ventaja para la nueva unidad productiva propuesta ya que no existiendo competencia en el mercado será una buena manera de llegar a los clientes.

5. Si una empresa le ofreciera servicios de limpieza especializados para su oficina o lugar de trabajo, ¿estaría dispuesto a contratar dichos servicios?

Tabla 25. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Si	192	75,29
No	63	24,71
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

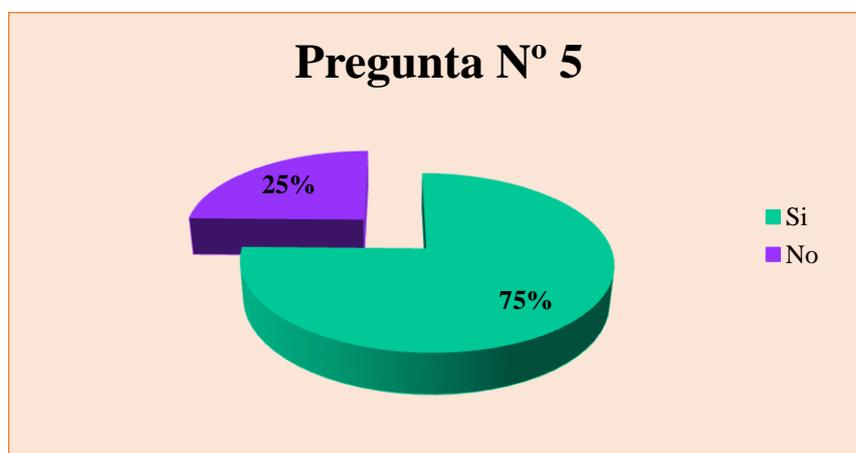


Figura 18. Representación gráfica Pregunta N° 5

Elaborado por. Autora

Análisis:

Mediante las encuestas realizadas se concluyó que la mayoría de las instituciones y sociedades estarían de acuerdo en contratar los servicios de una empresa especializada en el mantenimiento sanitario e higiene que ayude en la limpieza y arreglo de las instalaciones y del medio en donde se labora, una mínima cantidad consideran que no es un servicio importante y que no estarían dispuestos a contratar sus servicios pero considerando las estadísticas la implementación de este tipo de negocio en el mercado sería muy rentable y tendría gran demanda.

6. De las siguientes opciones, ¿cuáles considera esenciales en lo que respecta a servicios de limpieza para oficina o lugar de trabajo?

Tabla 26. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Limpieza de muebles	66	25,88
Limpieza y encerado de pisos, baños	87	34,12
Lavado de alfombras	49	19,22
Limpieza de ventanas y fachadas	53	20,78
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

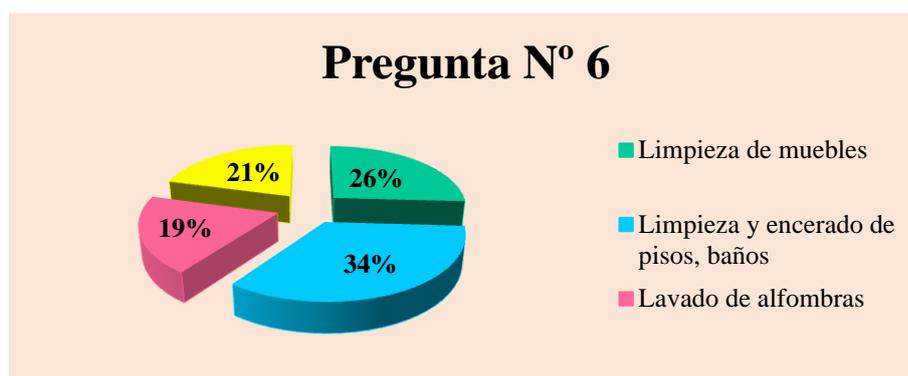


Figura 19. Representación gráfica Pregunta N° 6

Elaborado por. Autora

Análisis:

Una vez que se determinó la unidad productiva se conoció los aspectos más importantes que consideran los demandantes debe tener este tipo de negocio o los servicios que deben ofrecer entre ellos están con el porcentaje mayor se encuentra la limpieza, encerado de pisos y baños; siguiendo el servicio de limpieza de ventanas y fachada; la limpieza de muebles y por último el lavado de alfombras; sin embargo existe una mayoría en los encuestados que consideran que el servicio debe ser completo por lo que se debe cumplir con todos los servicios mencionados anteriormente.

7. Como cliente, ¿cómo le gustaría contratar los servicios de la empresa de limpieza para su oficina o lugar de trabajo?

Tabla 27. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Diario	101	39,61
Dos veces a la semana	116	45,49
Quincenal	18	7,05
Mensual	11	4,31
Ninguna	9	3,54
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

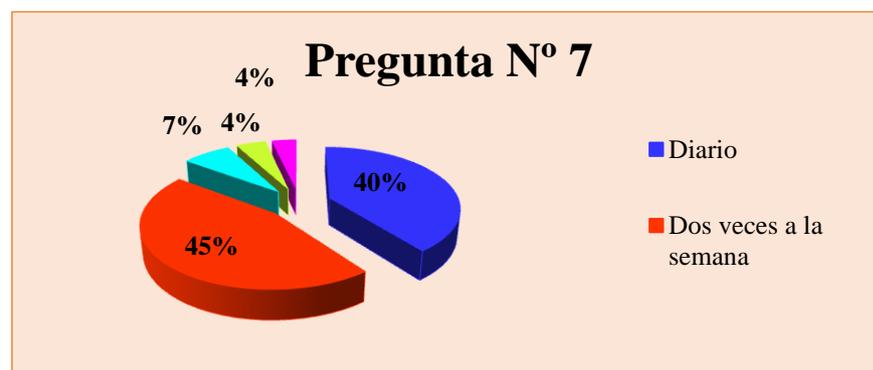


Figura 20. Representación gráfica Pregunta N° 7

Elaborado por. Autora

Análisis:

La necesidad del servicio es otro punto por el cual los encuestados diferencian entre su adquisición del servicio por una mínima cantidad ya que la mayoría consideran que la adquisición del servicio sería dos veces a la semana, mientras que otros prefieren que la mejor opción sería contratar el servicio diario por lo que se demuestra que el servicio sería muy demandado y en una gran cantidad ya sea diario o dos veces a la semana, esto demuestra que el trabajo existirá diario por ende los ingresos serán de la misma manera.

8. ¿En qué horarios le gustaría contratar el servicio?

Tabla 28. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Mañana 08h00 a 10h00	71	27,84
Tarde 13 h 00 - 15 h 00	52	20,39
Noche 18 h 00 - 20 h 00	132	51,77
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

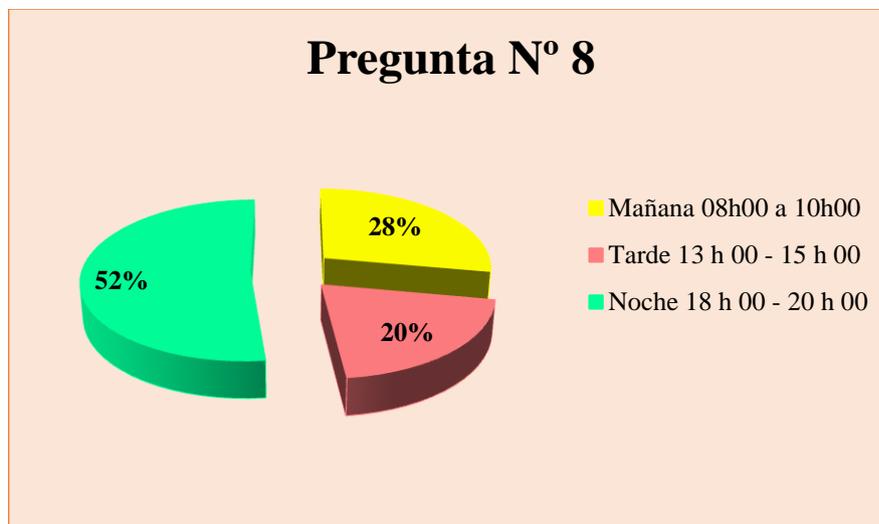


Figura 21. Representación gráfica Pregunta N° 8

Elaborado por. Autora

Análisis:

Todas aquellas instituciones y sociedad dispuestas a adquirir el servicio consideran que los mejores horarios de trabajo sería en la noche en un horario de 18h00 a 20h00 según las actividades a realizarse mientras que el 28% considera que estarían dispuesta contratar los servicios en los horarios de 08h00 a 10h00 sin interrumpir sus actividades diarias; por lo que el negocio debe ser flexible y adaptarse a la necesidad de los demandantes.

9. Si contratara a una persona para que realice la limpieza en su oficina o lugar de trabajo, ¿Cuánto cancelaría usted por hora en el servicio de limpieza?

Tabla 29. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
6 a 7 dólares la hora	168	65,88
8 a 10 dólares la hora	69	27,06
Más de 10 dólares la hora	18	7,06
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

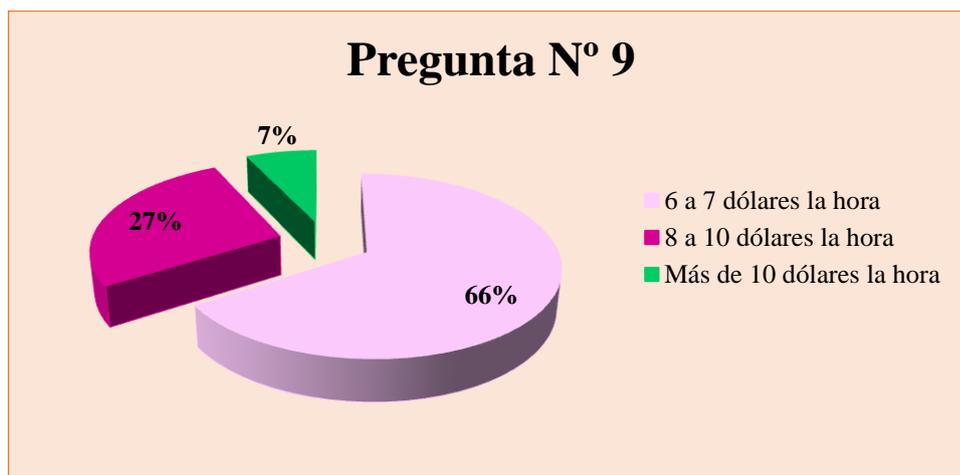


Figura 22. Representación gráfica Pregunta N° 9

Elaborado por. Autora

Análisis:

En cuanto al costo y mediante los resultados de las encuestas se obtuvo que la mayoría consideran que el precio ideal sería de 6 a 7 dólares la hora considerando la amplitud y el estado de la zona de limpieza ya que si es mínimo su trabajo existirá un descuento o su costo será menos, mientras que poco de los encuestados concuerdan que el precio debe ser entre los 8 a 10 dólares considerando que el trabajo es fuerte y que el trabajo no va a ser diario.

10. ¿Cómo le gustaría que fueran los pagos por el servicio de limpieza contratado para el aseo de su oficina o lugar de trabajo?

Tabla 30. Resultados encuesta a demandantes de la nueva unidad productiva

OPCIÓN	RESPUESTA	%
Semanal	52	20,39
Quincenal	89	34,9
Mensual	114	44,71
TOTAL	255	100

Fuente. Encuestas Instituciones, Sociedades públicas y privadas 2013

Elaborado por. Autora

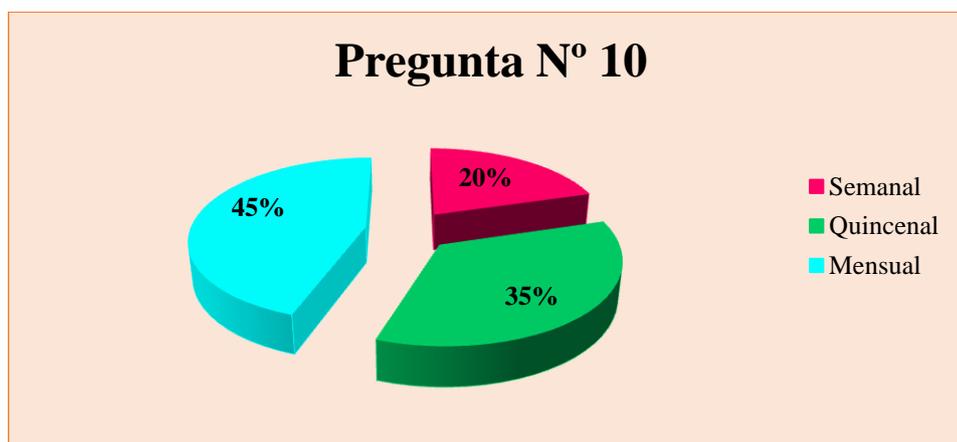


Figura 23. Representación gráfica Pregunta N° 10

Elaborado por. Autora

Análisis:

El pago de los servicios es otro punto a considerar por lo que se determinó que este sea mensual ya que un gran porcentaje de los encuestados consideran que deben ser así para evitar problemas y de acuerdo a los días y horas trabajadas se llevará un registro para una mayor facilidad, mientras que un porcentaje significativo de los encuestados estarían dispuestos a cancelar el servicio quincenalmente; estos aspectos se debe aclarar con los clientes y ponerse de acuerdo con ellos para facilitar a los mismos.

4.3.1.1 Análisis general de la demanda existente en la ciudad sobre la nueva unidad productiva seleccionada.

Con la muestra determinada para calificar la demanda de la nueva unidad productiva propuesta se concluyó que la opción de poner en marcha un negocio que brinde servicios de mantenimiento sanitario e higiene será acogido de tal manera que el negocio será rentable ya que existe un mercado en el cual muchos negocios no han accedido es por ello que se escogió a las instituciones, sociedades públicas y privadas las cuales según los datos estadísticos estarían en su gran mayoría en contratar los servicios que se ofrezcan además se conoce que estarían dispuestas a pagar su servicio por hora y además puede ser cancelado de forma quincenal y mensual de acuerdo a las instituciones y sociedades que demanden el servicio. Considerando estos aspectos y una vez determinado el nivel de demanda existente en la ciudad se concluyó que la unidad productiva propuesta sería una gran ayuda para aquellos migrantes que decidan invertir ya que con estos estudios realizados se observó la importancia y la aceptación sobre dichos servicios.

4.3.2 Oferta

4.3.2.1 Análisis de la oferta existente de la nueva unidad productiva seleccionada

Para determinar la oferta es decir las empresas existentes que ofrecen servicios similares a los propuestos, dicha información se obtuvo del Servicio de Rentas Internas (2013) con la cual se obtuvo que existen 6 empresas dedicadas a esta actividad o similares por lo que se desarrolló una guía de entrevista para determinar el nivel de mercado que cubren dichas empresas y el costo de sus servicios es así que de acuerdo a las entrevistas se concluyó que dichas empresas en la actualidad cubren un total de 287 entre instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad siendo un 38,06% del total de las instituciones y sociedades

existentes en la ciudad, además su costo entre cada una de estas empresas es similar y el precio por sus servicios está entre los 6,00 y 7,00 dólares por hora.

4.3.3 Contrastación de preguntas de investigación con los resultados

Al haber analizado la información obtenida y que tiene relación con las preguntas de investigación propuestas se aprueba/desaprueba los resultados.

¿Cuáles son las líneas de negocio existentes en la ciudad de Ibarra?

Mediante la representación gráfica expuesta anteriormente de las líneas de negocio se evidenció que la ciudad de Ibarra es activamente económica por lo que se demuestra que existe una gran variedad de negocios que permite el desarrollo tanto de los habitantes como de la ciudad. Según las estadísticas encontradas se observa que los negocios con mayor impacto en la ciudad son los supermercados entre estos se encuentran minimarket, tiendas, abarrotes con un 24.83%; la alimentación y bebidas ocupa el segundo lugar más importante de la línea de negocios entre esta actividad consta los restaurantes, bares, discotecas, cafetería y heladerías con un 18.38%; el tercer puesto lo ocupa los negocios que se dedican a la venta de ropa y calzado con un 16.32%; siendo estos los negocios más relevantes; sin embargo existen negocios que no ocupan un lugar importante en el mercado aquellos que se dedican a la prestación de servicios de salón de eventos y fiestas con un 0.34%; la prestación de servicios de mantenimiento sanitario e higiene con un 0.52% y con 1.63% se encuentran las agencias de viajes.

Conclusión

Las principales líneas de negocio con mayor presencia en el mercado local son: tiendas de abarrotes, alimentación y bebida, vestimenta no son las más

propicias para realizar una inversión ya que cada negocio ocupa un papel importante dentro del mercado y sería una desventaja competir con aquellos que ya están reconocidos por la población.

Recomendación

Se considera que las actividades económicas: eventos y fiestas, mantenimiento sanitario e higiene, agencias de viajes son una buena opción para implementar una nueva línea de negocio en la ciudad ya que no existe competencia significativa y se presentan oportunidades para llegar a los clientes con nuevas estrategias de negocio.

¿La oferta y demanda actual de la nueva unidad productiva es representativa para poner en marcha la unidad productiva propuesta?

Según los datos estadísticos se escogió a las instituciones, sociedades públicas y privadas para ofrecer los servicios de mantenimiento e higiene las cuales estarían en su gran mayoría dispuestas a contratar los servicios que se ofrezcan además se conoce que estarían acorde a pagar su servicio por hora y además puede ser cancelado de forma quincenal y mensual de acuerdo a las instituciones y sociedades que demanden el servicio. Para determinar la oferta es decir las empresas existentes de servicios similares a los propuestos, dicha información se obtuvo del Servicio de Rentas Internas (2013) existen 6 empresas dedicadas a esta actividad por lo que se desarrolló una guía de entrevista para determinar el nivel de mercado que cubren dichas empresas y el costo de sus servicios.

Conclusión

Con la muestra determinada para calificar la demanda y oferta del servicio de mantenimiento e higiene se concluyó que la unidad productiva propuesta sería una gran ayuda para aquellos migrantes que decidan invertir y poner en marcha su negocio propio, ya que con los resultados obtenidos se resalta la importancia y la aceptación sobre dichos servicios en el mercado local.

Recomendación

La opción de poner en marcha un negocio que brinde servicios de mantenimiento sanitario e higiene será acogida por la sociedad local de tal manera que será factible acorde a las necesidades existentes y mejore la calidad de vida de los migrantes dispuestos a invertir.

¿Cuáles son las experiencias y habilidades laborales de los migrantes?

Con los resultados de la investigación se consideró que los migrantes estarían decididos a invertir su dinero en un negocio propio es una buena opción de crecer como empresarios y además obtener ingresos para mejorar su calidad de vida, desarrollando actividades para las cuales poseen los conocimientos necesarios y la experiencia que han logrado en otros países.

Conclusión

Los migrantes cuentan con los conocimientos y experiencia necesarios para desempeñar las funciones acordes a las nuevas oportunidades de negocios planteadas en la investigación, tomando como referencia los servicios de mantenimiento e higiene de instituciones, sociedades públicas y privadas.

Recomendación

La mayor parte de los migrantes concuerdan que el mejor negocio y en el cual invertirían por las capacidades y experiencia adquiridas en sus trabajos fuera del país, es aquel que se dedique al mantenimiento sanitario e higiene.

¿Qué modelos de gestión empresariales son eficientes para los negocios emprendidos por los migrantes?

Los migrantes al ocupar plazas de trabajo sub-categorizadas dentro de los oficios que realizaban cuando laboraban fuera del país, desconocían los modelos estructurales organizacionales, económicos con lo que se manejan, es por eso que sus emprendimientos se los realizaba de forma inadecuada por lo que muchas veces caían vulnerables a los efectos internos y externos del mercado.

Conclusión

En muchas ocasiones la falta de asesoría e inadecuada planificación dentro de los emprendimientos no permiten establecer nuevas oportunidades de negocio y la inserción laboral ocasionando el fracaso de los mismos por no contar con un manejo técnico de los procesos a emplearse.

Recomendación

Los migrantes deberían adoptar procesos técnicos acordes a la línea de negocio que deseen invertir de la mano de profesionales especializados y con experiencia en la incursión de nuevos negocios, con el afán de garantizar el éxito del proyecto y por ende la mejora de la calidad de vida.

CAPÍTULO 5

PROPUESTA

5.1 Tema

Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que ofrezca servicios de limpieza y mantenimiento direccionada a las oficinas de instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra, la cual permita la inserción laboral de migrantes y el reagrupamiento familiar.

5.2 Desarrollo de la propuesta

La idea del proyecto es establecer estrategias que permitan a la empresa de servicios de limpieza mejorar sus ventas y así incrementar sus ingresos a través de la implementación de servicios únicos y de calidad que cubran con las necesidades de todo un mercado que esté dispuesto a pagar por ellos. Esto surge en vista de que los servicios que actualmente se ofrecen en la ciudad de Ibarra son pocos los dedicados a la limpieza de oficinas, es por esto que se ha optado por la creación de una empresa de limpieza y mantenimiento direccionada a las oficinas de instituciones, sociedades públicas y privadas y además por los beneficios que esta actividad podría representar para la economía de la ciudad.

En el presente proyecto se expone además, las herramientas básicas y los parámetros técnicos que sirven de base para la creación y puesta en marcha de la nueva unidad productiva.

5.2.1 Estudio de mercado

Considerando al estudio de mercado como una herramienta de mucha utilidad en la elaboración de un proyecto nuevo, debemos considerar que éste no solo puede ser definido como la determinación y análisis de oferta, demanda y precios, porque además el estudio de mercado nos permitirá determinar los costos de operación mediante la simulación de una situación futura aplicando una estrategia comercial que permita la aplicación de políticas y procedimientos adecuados para la buena marcha del proyecto propuesto.

5.2.1.1 Objetivo General

Determinar el nivel de aceptación de los servicios de limpieza direccionada a las oficinas de Instituciones, sociedades públicas y privadas con el fin de poner en marcha la empresa en la ciudad de Ibarra.

5.2.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar los requerimientos y necesidades del consumidor respecto a los nuevos servicios que se desea implementar.
- Determinar la demanda actual del mercado con relación a empresas de limpieza y mantenimiento para instituciones, sociedades públicas y privadas; además los factores que influyen en la misma.
- Definir el mercado objetivo para el servicio a implementar se lo más cercano a la realidad para poder determinar la viabilidad del proyecto.
- Analizar la competencia existente y las condiciones en las que ofrecen el servicio, como el precio, la forma de cobro y la forma de trabajo.

5.2.1.3 Análisis Actual del Mercado

La crisis obliga a todos los ecuatorianos, a emprender la búsqueda de alternativas que generen trabajo, el gobierno y la empresa privada debe comprometer su accionar para incentivar, motivar, promover, diversificar la industria bajo condiciones reales y responsables. Los servicios de limpieza en otras ciudades del país se están estructurando bajo la modalidad de empresas y microempresas, logrando captar un número importante de clientes que quieren trasladar las actividades de limpieza a empresas o compañías.

En la actualidad en la ciudad de Ibarra no se localiza una empresa específica que preste servicios de limpieza considerando que se encuentran registradas instituciones, sociedades públicas y privadas que podrían tener la necesidad de contratar estos servicios de limpieza. Los servicios de limpieza de las oficinas y ambientes físicos de las instituciones y sociedades de Ibarra y del Ecuador posiblemente tienen problemas comunes en estos servicios ya que se aplican tecnologías inapropiadas, limitada capacitación del personal, este sector empresarial privado, generalmente requieren de servicios de limpieza privados con la finalidad de no tener problemas especialmente de tipo laboral de relación de dependencia que genera este tipo de contratación lo que, ofrece oportunidades y desafíos para implementar la empresa de limpieza que le den valor agregado a estos servicios con personal calificado y el uso de productos y procesos de acuerdo al adelanto técnico de este servicio.

5.2.1.4 Tamaño y Segmentación del mercado

Para realizar una proyección adecuada de la empresa a establecerse se hace necesario identificar a los usuarios o clientes que demandarán el servicio que la empresa proyecta ofrecer.

En esta investigación el tamaño y segmentación del mercado, comprende a las instituciones, sociedades públicas y privadas que existen actualmente en la ciudad de Ibarra. Datos que se obtuvo del departamento de Rentas del Ilustre Municipio de Ibarra año 2013.

Tabla 31. Tamaño y segmentación del mercado actual

AÑO	INSTITUCIONES	SOCIEDADES
0	52	702

Fuente. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

5.2.1.5 Análisis demanda

Variable que se consideraron para determinar la demanda potencial:

5.2.1.5.1 Dimensiones del mercado

El tamaño de la población es un factor determinante para determinar la demanda, ya que mediante esta variable se proyectan las demandas futuras de cualquier proyecto. En el Ecuador según datos obtenidos a través del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra de años anteriores se determinó una tasa de crecimiento empresarial de Instituciones, sociedades públicas y privadas de un 10.31%, esta es una variable que permite proyectar la demanda a futuro.

El crecimiento de la población va de la mano con el incremento de las necesidades y la adquisición de servicios; por ésta razón la demanda del servicios de limpieza de oficinas se incrementará dependiendo de las dimensiones de la población; cada año se obtendrá nuevos posibles clientes, incrementándose el mercado objetivo lo cual permitirá obtener mejores réditos económicos y la expansión de la empresa.

Tabla 32. Tasa de crecimiento empresarial

AÑOS	CATASTRO DE EMPRESAS	Tasa de crecimiento empresarial
2009	510	
2010	575	12,74%
2011	656	14,08%
2012	697	6,25%
2013	754	8,17%
		41,24%

Fuente. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra

Elaborado por. Autora

$$= \frac{\sum \text{tasa de crecimiento empresarial}}{N. \text{ de años}}$$

$$= \frac{41,24}{4}$$

$$= 10,31 \%$$

Determinada la tasa de crecimiento empresarial promedio, se procede a calcular el número de instituciones, sociedades públicas y privadas para los siguientes años, para ello se toma como base al número actual que es de 754, y se aplica la siguiente fórmula:

$$M = C(1 + i)^n$$

$$M = 754(1 + 0.1031)^1$$

$$M = 754(1.1031)^1$$

$$M = 832$$

En donde:

M = Cantidad proyectada

C = Cantidad año actual

i = Tasa de crecimiento

n = Años que se va a proyectar

Tabla 33. Demanda Proyectada

AÑOS	CÁLCULO	DEMANDA PROYECTADA
0	$M = 754 (1,1031)^1$	832
1	$M = 832 (1,1031)^2$	1012
2	$M = 1012 (1,1031)^3$	1358
3	$M = 1358 (1,1031)^4$	2011
4	$M = 2011(1,1031)^5$	3285

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.1.6 Determinación de la demanda potencial

Para la determinación de la demanda potencial fue necesario tomar el resultado del porcentaje extraído de las encuestas (pregunta N° 5) aplicadas a las Instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra, por lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$D_p = N^{\circ} \text{ Instituciones, sociedades públicas y privadas } \times \text{ Porcentaje}$$

$$D_p = 754 \times 75.29\% = 568 \text{ año } 0$$

Por lo tanto con este procedimiento se elaboró la tabla que a continuación se pone a consideración en la que se evidencia la demanda potencial proyectada.

Tabla 34. Proyección demanda potencial

AÑOS	Instituciones, sociedades públicas y privadas	Porcentaje	Demanda Potencial
0	754	75.29%	568
1	832	75.29%	626
2	1012	75.29%	762
3	1358	75.29%	1022
4	2011	75.29%	1514
5	3285	75.29%	2473

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.1.6.1 Análisis de la demanda potencial

Mediante las proyecciones realizadas de la demanda se determinó que esta incrementa cada año de acuerdo al incremento de las instituciones, sociedades públicas y privadas. La creación de la empresa de limpieza para oficinas es de gran acogida por ende el proyecto es viable.

5.2.1.7 Oferta actual

Actualmente en la ciudad de Ibarra no existe un número considerable de establecimientos que brinden los servicio de limpieza ya sea para hogares, oficinas públicas y privadas ya que en el mercado existen tan solo 6 empresas; bajo estos principios se ha considerado la opción de poner en marcha una empresa que preste servicios de limpieza para instituciones, sociedad públicas y privadas de la ciudad de Ibarra, con el fin de generar en el sistema socioeconómico productivo la diversificación del empleo y además la incorporación a este innovador proceso productivo a migrantes que han retornado a la ciudad que no cuentan con una formación media o superior. En la ciudad se carece de empresas que brinde servicios de limpieza y mantenimiento que solucione los problemas

que afrontan la mayoría de los hogares en los que tanto padre como madre tienen que trabajar debido a las exigencias del elevado costo de la vida en el que nos desenvolvemos en la actualidad. La limpieza, el orden y el mantenimiento de las oficinas de las Instituciones, sociedad públicas y privadas constituye un ambiente que brinda alegría, satisfacción a inclusive paz y tranquilidad a quienes lo habitan y a quienes visitan en cambio, les causa grata impresión manifestando en ello las buenas costumbres, hábitos e incluso cultura de quienes trabajan en ella.

5.2.1.8 Análisis de la Oferta

En el cálculo de la oferta, se utilizará la información obtenida de las entrevistas aplicadas a las seis empresas de servicio de limpieza que existen actualmente en la ciudad de Ibarra y brindan similar servicio al que va a ofertar la nueva empresa. Los datos representan el número de clientes promedio anual de los seis empresas que prestan los servicios de limpieza o similares.

Tabla 35. Clientes anuales de la competencia

INSTITUCIONES Y SOCIEDADES	N° DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES PUBLICAS Y PRIVADAS
ULTRA CLEANERS	62
ACTIVIDADES DE LIMPIEZA	45
DEL POZO NANCY DELICIA	36
MAXSERCON CIA LTDA.	70
BURBANO JUAN PABLO	34
VITERI SUAREZ MARÍA MERCEDES	40
TOTAL	287

Fuente. (Servicio de Rentas Internas - Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

Una vez determinadas la cantidad de instituciones y sociedades públicas y privadas contratantes del servicio de limpieza, se logra calcular la oferta de la siguiente manera:

Tabla 36. Oferta actual

AÑO	OFERTA ACTUAL
0	287

Fuente. (Servicio de Rentas Internas - Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

Una vez determinados la oferta actual (287 instituciones, sociedades públicas y privadas), procedemos a determinar la oferta promedio dividiendo la oferta actual para el número de empresas de servicios que actualmente existen en la ciudad de Ibarra, así:

$$\text{Oferta Promedio} = \text{Oferta actual} / \text{N. empresas de limpieza}$$

$$\text{Oferta Promedio} = 287 / 6$$

$$\text{Oferta Promedio} = 48 \text{ instituciones y sociedades}$$

En cuanto al número de empresas que brindan este servicio, el departamento de rentas del Ilustre Municipio de Ibarra, mantiene en su base de datos, cuántas empresas existen desde el año 2009 hasta el año actual y la tasa de crecimiento se la determina en base a esta información. En cuanto a la determinación de la oferta proyectada, se toma como referencia la oferta promedio de las empresas de servicio de limpieza de la ciudad de Ibarra y se calcula considerando la tasa de crecimiento empresarial de las empresas de servicio de limpieza.

Tabla 37. Tasa de crecimiento empresarial de servicios (2013)

AÑOS	NÚMERO DE EMPRESAS	INCREMENTO NÚMERO POR AÑO	INCREMENTO PORCENTAJE POR AÑO
2009	1		
2010	2	1	20%
2011	3	1	20%
2012	5	2	40%
2013	6	1	20%
TOTAL		5	100%

Fuente. (Servicio de Rentas Internas - Ibarra, 2013)

Elaborado por. Autora

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\sum \text{tasa de crecimiento empresarial}}{N. \text{ de años}} \\
 &= \frac{100}{5} \\
 &= 20\%
 \end{aligned}$$

Con la aplicación de la tasa de crecimiento empresarial de las empresas de servicio de limpieza, se procede a calcular el número de empresas de servicios de limpieza para los siguientes años, para ello se toma como base al número total de empresas de servicio de limpieza que actualmente existe y son un número de 6, se aplica la siguiente fórmula:

$$M = C(1 + i)^n$$

En donde:

M = Cantidad proyectada

C = Cantidad oferta actual

i = Tasa de crecimiento

n = Años que se va a proyectar

Tabla 38. Proyecciones Oferta

AÑOS	CÁLCULO	OFERTA PROYECTADA
1	$M = 6(1,20)^1$	7
2	$M = 7(1,20)^2$	10
3	$M = 10(1,20)^3$	17
4	$M = 17(1,20)^4$	35
5	$M = 35(1,20)^5$	87

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Una vez determinados el número de empresas de servicio de limpieza para los siguientes años proyectados procedemos a multiplicar por la oferta promedio así:

Oferta año 2014= N. de empresas de limpieza * Oferta promedio
 Oferta año 2014 = 7 * 48
 Oferta año 2014 = 336 instituciones y sociedades

Tabla 39. Oferta proyectada

AÑOS	EMPRESAS PROYECTADAS	OFERTA PROMEDIO	OFERTA PROYECTADA
0	6	48	287
1	7	48	336
2	10	48	480
3	17	48	816
4	35	48	1680
5	87	48	4176

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.1.9 Demanda Insatisfecha

Para la determinación de la demanda insatisfecha fue necesario extraer los datos obtenidos de la cantidad de oferta proyecta para los 5 años que se estableció anteriormente así como también se hizo necesario obtener los datos de la demanda para posteriormente aplicar la siguiente fórmula para su cálculo:

$$\text{Demanda Insatisfecha} = \text{Demanda} - \text{Oferta}$$

$$\text{Demanda Insatisfecha} = 568 - 287$$

$$\text{Demanda Insatisfecha} = 281$$

Por lo tanto con este procedimiento se pudo elaborar la tabla que a continuación se pone a consideración en la que se evidencia la demanda insatisfecha proyectada hasta el quinto año.

Tabla 40.Proyección Demanda Insatisfecha

N°	Demanda Unidades	Cantidad oferta	Demanda Insatisfecha
0	568	287	281
1	626	336	290
2	762	480	282
3	1022	816	206
4	1514	1680	(-) 166
5	2473	4176	(-) 1703

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.1.9.1 Análisis de la Demanda Insatisfecha

La conclusión que podemos obtener de la evaluación de estos datos, es que la demanda supera a la oferta los tres primeros años, la capacidad de los oferentes del servicio no cubre la demanda existente, permitiendo que la implementación de la nueva empresa se servicios de limpieza sea factible considerando que nuestro mercado objetivo es creciente, sin embargo en el cuarto año la oferta superara a la demanda esto quiere decir que las necesidades de la demanda serán cubiertas, por lo que deben implementar nuevas estrategias para innovar el servicio y que sea novedoso en su adquisición.

5.2.1.10 Análisis 4P (Producto, Precio, Plaza y Promoción)

5.2.1.10.1 Producto

La empresa de servicio de limpieza tiene la finalidad de prestar un servicio, por tanto, el producto viene a ser los servicios de limpieza dirigidos a las oficinas de instituciones, sociedades públicas y privadas que brindará a la ciudad de Ibarra.

El servicio visto como producto requiere tener en cuenta la gama de servicios ofrecidos, la calidad de los mismos, la forma de oferta y como se entregará el servicio. También se necesitará prestar atención a aspectos como el empleo de marcas, garantías y servicios post-venta.

- Nombre y Logotipo

El nombre de la empresa propuesto es “CLEAN SERVICE”, considerando que ofrecerá servicios de limpieza y mantenimiento para oficinas de instituciones y sociedades, se eligió dicho nombre ya que es la manera llamar la atención de los clientes y que se acerquen para informarse de los servicios que se ofrecen.

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS “CLEAN SERVICE”

"PORQUE UN AMBIENTE LIMPIO ES UN AMBIENTE SANO"



A continuación se detalla las características de cada uno de los servicios que se brindará:

Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.

El trabajo será estandarizado con criterios de calidad en el aspirado, abrillantado de pisos, limpieza y desinfección de baños con aplicación de elementos de protección profiláctica en los distintos ambientes de las empresas.



Limpieza de ventanas y fachadas.

Se realizará la limpieza de accesos, escaleras, barandas, pasamanos, ascensores y otros ambientes de oficina.

Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.

El aseo se efectuará en las áreas internas de las oficinas, todo lo referente a mobiliario: escritorios, archiveros y otros elementos que se localicen en estos ambientes como: jardineras ornamentales, murales y otros. En relación a los equipos de oficina la limpieza será en: computadoras, monitores, impresoras, copiatoras, limpieza de los modulares que dividen los ambientes, lámparas y luminarias.



Lavado de alfombras y cortinas.



El trabajo se lo realizará con la aplicación de técnicas con equipamiento moderno y eficaz que está disponible en el mercado y que permite procesos de limpieza óptimos y sin perjuicio del organismo humano. Además se aplicará normas de seguridad e higiene en todas las

actividades a través de personal calificado.

5.2.1.10.2 Precio

El precio al que se ofrecerá los servicios, estarán determinados de acuerdo con los resultados de la encuesta. El precio que se fijará por los servicios no será fijo ni único, ya que, dependerá y variará de acuerdo al servicio requerido por lo que se ha decidido establecer precios mínimos y máximos, que permita obtener un precio promedio de cada servicio; los mismos que se los detallan a continuación:

Tabla 41. Precios de los servicios actualmente

DESCRIPCIÓN	PRECIO MÍNIMO	PRECIO MÁXIMO	PRECIO PROMEDIO
Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.	7,00	9,00	8,00
Limpieza de ventanas y fachadas.	6,00	8,00	7,00
Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.	5,00	8,00	6,50
Lavado de alfombras y cortinas.	7,00	10,00	8,50
TOTAL			30,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Para dicho cálculo se toma el precio promedio determinado anteriormente por cada servicio, y se le aplica el porcentaje de inflación anual correspondiente al mes de diciembre del 2013 que es 2,70% dato tomado del Banco Central del Ecuador (2013) y se lo determina de acuerdo a la siguiente fórmula:

Limpieza, encerado y mantenimiento de lámparas pisos y baños.

$$Px = Pb (1+i)^n$$

$$Px = 8(1+2.70\%)^1$$

Limpieza de ventanas y fachadas.

$$Px = Pb (1+i)^n$$

$$Px = 7(1+2.70\%)^1$$

Limpieza de muebles, equipos de oficina, y luminarias.

$$Px = Pb (1+i)^n$$

$$Px = 6.50(1+2.70\%)^1$$

$$P_x = 8(1+0.027)^1$$

$$P_x = 7(1+0.027)^1$$

$$P_x = 6.50(1+0.027)^1$$

$$P_x = 8(1.027)^1$$

$$P_x = 7(1.027)^1$$

$$P_x = 6.50(1.027)^1$$

$$P_x = 8.22$$

$$P_x = 7.19$$

$$P_x = 6.68$$

Lavado de alfombras y cortinas.

$$P_x = P_b (1+i)^n$$

$$P_x = 8.50(1+2.70\%)^1$$

$$P_x = 8.50(1+0.027)^1$$

$$P_x = 8.50(1.027)^1$$

$$P_x = 8.73$$

Tabla 42. Proyección de precios

AÑO	SEVICIOS	PROYECCIÓN PRECIO
1	Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.	8.22
	Limpieza de ventanas y fachadas.	7.19
	Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.	6.68
	Lavado de alfombras y cortinas.	8.73
2	Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.	8.67
	Limpieza de ventanas y fachadas.	7.58
	Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.	7.10
	Lavado de alfombras y cortinas.	9.21
3	Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.	9.39
	Limpieza de ventanas y fachadas.	8.21
	Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.	7.69
	Lavado de alfombras y cortinas.	9.98
4	Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.	10.46
	Limpieza de ventanas y fachadas.	9.13
	Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.	8.55
	Lavado de alfombras y cortinas.	11.10
5	Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.	11.95
	Limpieza de ventanas y fachadas.	9.38
	Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.	9.77
	Lavado de alfombras y cortinas.	12.68

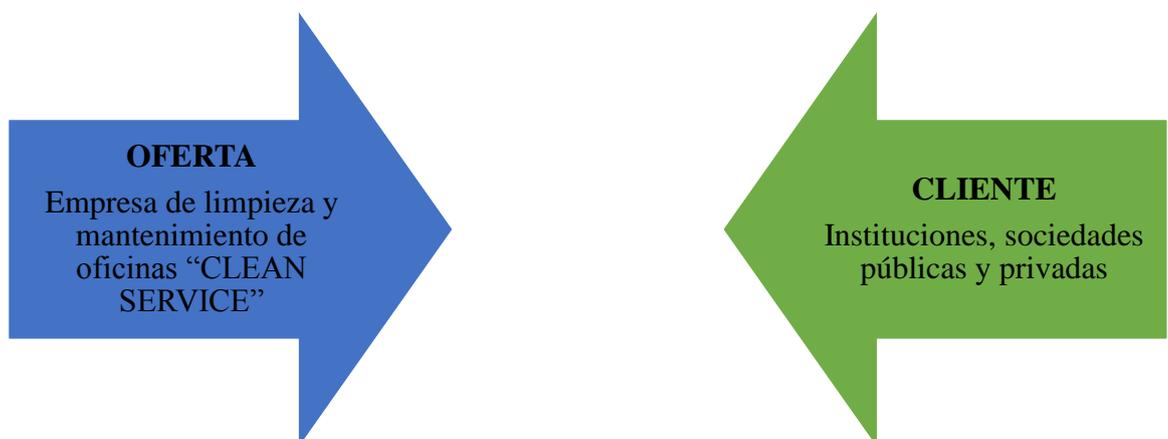
Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Una vez determinado los precios se debe acompañar de una campaña de publicidad adecuada así se logrará mayor rentabilidad, por el contrario si se limita a bajar el precio se acabara con la “exclusividad” y con todos los beneficios que podría conseguir. La diferenciación, permitirán que el cliente sea menos sensible al precio, es así que la empresas seguirá innovando su gama de servicios para brindar más y mejores opciones al cliente y consumidor, que lo que busca es calidad y limpieza para su empresa, y de esta manera se logrará que se le sea más difícil al cliente comparar el servicio con el de la competencia.

5.2.1.10.3 Plaza

Lo que la empresa de limpieza y mantenimiento de oficinas “CLEAN SERVICE” ofrece es un servicio por tal razón se está en contacto continuo con los clientes sin ningún intermediario. Es la empresa la que acude a los clientes de



forma directa.

Figura 24. Oferta y Demanda

Elaborado por. Autora

Las instalaciones estarán ubicadas en las calles José Hidalgo y Juan León Mera. El sector es un punto comercial estratégico, cuenta con buses, taxis, flujo de personas, centros comerciales, instituciones, sociedades públicas y privadas, entre

otros. El espacio físico de la empresa contará con área recepción, departamento de gerencia, bodega y sala de espera.

5.2.1.10.4 Publicidad

Los medios que se utilizará para la publicidad de la empresa son los siguientes:

Tabla 43. Medios de publicidad

MEDIO	VENTAJA	UTILIZACIÓN
Folletos, hojas volantes	Fácil su reproducción, permite llegar directamente al mercado objetivo.	Se elaborarán folletos y hojas volantes con la información de los servicios que se brinda y sus beneficios. Se los distribuirá en Instituciones, sociedades públicas y privadas, además se las entregará con los estados de cuenta de las tarjetas de crédito más utilizadas.
Internet	Es el medio que mayor información ofrece, permite colocar gráficos, videos, texto que permita dar a conocer el mejoramiento e implementación de los nuevos servicios.	Se creara un Portal Electrónico o Página Web, que contendrá todas las características de los servicios y además se harán los ajustes necesarios periódicamente.

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.1.10.5 Promoción

Se determinó las siguientes promociones que realizará la empresa de limpieza y mantenimiento de oficinas “CLEAN SERVICE”:

- Durante el primer mes de apertura de la empresa se realizarán gratis el abrillantamiento del piso a fin de demostrar la calidad y los beneficios de los servicios.
- Por cada sesión completa de limpieza y mantenimiento ya sea de una institución o sociedad pública y privada se brindará productos de limpieza personal gratis como por ejemplo gel antibacteriano.
- Se hará también una promoción de 2x1, durante el primer mes de apertura y en diferentes meses del año según sea necesario la captación de nuevos clientes. Por ejemplo el cliente pide la limpieza en un día específico y el siguiente día que escoja será gratis.
- Se realizarán descuentos por cantidad, es decir, hay instituciones y sociedades que tienen 3 o más pisos o áreas a los cuáles se les aplicará un rebaja con el fin de asegurar su fidelidad.
- Se ofrecerá los servicios en forma de paquetes, esto permitirá que los clientes puedan percibir que tienen una atención a un menor precio, en lugar de adquirirlos por separado.

5.2.1.11 Servicios sustitutos

Los servicios que pueden considerarse como sustitutos a las que ofertará el proyecto son los que ejecutan las personas particulares que actualmente prestan estos servicios en las empresas privadas de la ciudad de Ibarra.

5.2.1.12 Proveedores

Los proveedores de los materiales e insumos de limpieza se localizan en los diferentes supermercados y distribuidores de productos de limpieza, específicamente para oficinas. Los proveedores de los equipos que se utilizan para esta actividad económica, se localizan en diferentes lugares de la ciudad.

5.2.2 Estudio técnico

En el estudio técnico se analizan elementos referentes a la ingeniería básica del servicio que se desea implementar, también resuelve las interrogantes sobre dónde, cuándo, cuánto, cómo y con qué producir lo que se desea, por lo que el aspecto técnico operativo de un proyecto comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad del propio proyecto .

Es importante analizar el tamaño óptimo de la planta el cual debe justificar la producción del servicio y el número de consumidores que se tendrá para no arriesgar a la empresa en la creación de una estructura que no esté soportada por la demanda.

5.2.2.1 Determinación del tamaño del proyecto

El objetivo de este punto consiste en determinar el tamaño o dimensión que deben tener las instalaciones, así como la capacidad de equipos requeridos para el proceso de la empresa de limpieza y mantenimiento de oficinas “CLEAN SERVICE”.

La importancia de definir el tamaño que tendrá el proyecto se manifiesta principalmente en su incidencia sobre el nivel de las inversiones y costos que se calculen y por tanto sobre la estimación de la rentabilidad que podría generar su implementación.

5.2.2.1.1 Capacidad de prestación del servicio

La capacidad real está definida por la producción efectiva teniendo en cuenta las contingencias de producción y ventas, durante un tiempo determinado. El presente proyecto cubrirá inicialmente una parte de la capacidad instalada y se irá

incrementando paulatinamente de acuerdo al crecimiento de la demanda, recursos, ingresos, y rentabilidad que se obtenga posteriormente. Esta capacidad está directamente relacionada con el número de personas que adquieran el servicio que la empresa ofrece a las instituciones y sociedades.

En base al mercado potencial disponible y al porcentaje que la empresa pretende alcanzar en el primer periodo se estima prudente integrar seis operarios de limpieza y tres de mantenimiento (tres cuadrillas = 2 operarios + 1 mantenimiento) para tener una cobertura diaria de al menos 13 instituciones y sociedades diarias, y un total de 78 instituciones por semana.

En el siguiente cuadro se determina la capacidad de operación en horas si se cuenta con 9 personas, y 8 horas de trabajo:

Tabla 44. Capacidad instalada del proyecto

Tiempo Trabajo	# Trabajadores	Tiempo promedio de atención por Institución y Sociedad	Instituciones y Sociedades atendidas/ Día	Instituciones y Sociedades atendidas/ Semana	Instituciones y Sociedades atendidas/ Mes	Instituciones y Sociedades atendidas/ Anual
8 horas	9	2 horas	13	78	312	3744

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.2.2 Localización del proyecto

La localización adecuada de la empresa determinara el éxito o fracaso de la misma. Por ello la decisión acerca de dónde ubicar el proyecto obedecerá no solo a criterios económicos, sino también a criterios estratégicos, institucionales, e incluso de preferencias emocionales.

La localización elige entre una serie de alternativas factibles, por lo tanto la ubicación será la que se adecue mejor dentro de los factores que determinen un

mejor funcionamiento y una mejor rentabilidad del proyecto. En lo referente a la ubicación de la empresa de servicios se realizará considerando dos aspectos generales como son: la Macro localización y la Micro localización.

5.2.2.2.1 Macro – Localización

- **Factores de localización**

- **Características de oportunidad de negocio.-** Para la localización de la empresa se consideró la viabilidad de oportunidad de negocio del análisis cualitativo y estadístico de los resultados del último censo de los sectores y actividades económicos de la ciudad de Ibarra, de esta forma se establece que el volumen de mercado en el sector de prestación de servicios de limpieza a las empresas privadas y públicas de esta ciudad no es atendido en su totalidad, de esta forma adaptar el proyecto a estas circunstancias para la creación, puesta en marcha y consolidación de la microempresa.
- **Normativas.-** Se considera que la viabilidad de localización de la empresa se fundamenta en las normativas existentes que regulan el sector de prestación de servicios de limpieza para instituciones, sociedades privadas y públicas a través de los elementos normativos legales que deberá cumplir la empresa como el del Ministerio de Relaciones Laborales en relación a las condiciones laborales de su talento humano los reglamentos técnicos sanitarios de la utilización de detergentes y limpiadores expedido por el Ministerio de Salud Pública la aplicación de medidas de seguridad y salud en el trabajo que exige el IESS a las empresas que disponen de más de tres operarios.
- **Entorno sociocultural.-** La localización de la empresa en la ciudad de Ibarra se sostiene desde el punto de vista que los servicios de limpieza se han convertido en una necesidad para las empresas en general en instituciones y sociedades debido a que la mayoría de normativas organizacionales no

disponen de personal para el aseo y limpieza, la mayoría de las empresas quieren incorporar en su portafolio de proveedores de servicios a estructuras organizadas refrendadas legalmente y que dispongan de servicios profesionales garantizados.

- **Disponibilidad de talento humano.-** La ciudad de Ibarra cuenta con talento humano calificado y capaz de desempeñar los cargos que la empresa necesita, se tomará en cuenta a los migrantes que han retornado a la ciudad por su experiencia y capacitación adquirida en otro país. Al talento humano de los procesos de limpieza se les capacitará en las tecnologías y usos de los equipos para las diferentes soluciones de limpieza como pisos de madera, cerámica, mixtos, pavimentos y otros.

Tabla 45. Macro-Localización

FACTORES	UBICACIONES (BARRIOS)		
	IBARRA	ATUNTAQUI	OTAVALO
Oportunidad de negocio	4	2	4
Normativas	4	3	2
Entorno sociocultural	4	1	3
Disponibilidad de talento humano	3	1	2
TOTAL	15	7	11

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 46. Ponderación Macro- Localización

PONDERACIÓN	
Malo	1
Bueno	2
Muy Bueno	3
Excelente	4

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

En base a los factores antes señalados se ha determinado que la empresa de limpieza y mantenimiento de oficinas estará ubicado en la Provincia Imbabura ciudad de Ibarra, ya que cuenta con las mejores condiciones para el normal funcionamiento.



Figura 25. Mapa de Macro –Localización

Fuente. (Ibarra localización geográfica, 2013)

5.2.2.2.2 Micro-Localización

- **Factores de localización**

Para establecer el micro-localización más apropiada, se utilizó el método de valoración cuantitativa en el que permite valorar los factores de localización más significativos según el tipo de proyecto. Para aplicar este método se consideró los siguientes factores:

- **Disponibilidad de Servicios básicos.-** El sector deberá poseer servicios básicos como luz, agua, teléfono vías de comunicación.
- **Precios de arriendo de locales.-** El precio de arrendamiento de los locales donde se localizará la empresa debe ser idóneo y accesible a las posibilidades de la empresa.

- **Sector estratégico de clientes.-** La microempresa deberá ser localizada en un sector estratégico de la ciudad de Ibarra que tenga una proyección de desarrollo a nuevos escenarios de negocios, con la finalidad de estar más cerca de sus potenciales clientes en términos de minimizar costos operativos de transporte del personal de limpieza hasta sus clientes.

- **Área del local.-** Para la implementación del proyecto se tomará en cuenta: la dimensión de los ambientes físicos que técnicamente se requiere para su funcionamiento, que deberá estar en el orden de los setenta a cien metros cuadrados para la ubicación de las áreas de atención a clientes, secretaria, gerencia, bodegas de insumos, de equipos y baterías sanitarias.

- **Disponibilidad de talento humano.-** Es muy importante disponer de talento humano en la cantidad o calidad requerida (conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñar los diferentes cargos de la mejor manera).

Tabla 47. Micro-Localización

FACTORES	UBICACIONES (CALLES)		
	REDONDEL-ANTIGUA HACIENDA José Hidalgo y Juan León Mera	LAS PALMAS Víctor Manuel Guzmán	LOS CEIBOS Av. El Retorno
Disponibilidad de Servicios básicos	4	3	4
Precios de arriendo de locales	4	3	2
Sector estratégico de clientes	3	2	3
Área del local	3	2	3
Disponibilidad de talento humano	4	2	3
TOTAL	18	12	15

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 48. Ponderación Micro-Localización

PONDERACIÓN			
Malo	1	Muy Bueno	3
Bueno	2	Excelente	4

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Para determinar la Micro-Localización del proyecto se determinó la siguiente localización:

PAÍS: Ecuador

PROVINCIA: Imbabura

CANTÓN: Ibarra

CALLES: José Hidalgo y Juan León Mera



Figura 26. Mapa Micro – Localización

Fuente. (Google Eath, 2013)

5.2.2.3 Ingeniería del proyecto

5.2.2.3.1 Proceso para el servicio de limpieza y mantenimiento

 <p>CLEAN SERVICE limpieza y mantenimiento</p>	<p>Limpieza y mantenimiento de oficinas “CLEAN SERVICE”</p>
<p>Descripción del Servicio</p>	
<p>PROCESOS DE MEJORA SERVICIOS DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</p> <p>RECEPCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibir llamadas de clientes sobre la adquisición del servicio.• Realizar visitas personalmente a los clientes potenciales.• Explicar condiciones del contrato del servicio y llenar formulario del cliente.• Enviar solicitudes de clientes a Gerencia. <p>GERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibir solicitudes de los clientes que deseen adquirir el servicio de limpieza y mantenimiento, analizar al cliente y rechazar o aceptar su solicitud.• Incluir la solicitud aceptada a la base de datos y enviar la información al departamento de servicios e informa al cliente la decisión tomada. <p>CONTABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none">• Registrar en libros contables pagos diarios, mensuales o anuales.• Realizar informes financieros y entrega de dichos informes a gerencia. <p>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibir información sobre la solicitud del cliente.• Analizar tiempo, horas y días; solicitar materiales y uniformes a bodega.• Dirigirse a la institución o sociedad a realizar la limpieza y mantenimiento de la oficina.• Regresar a la empresa y entregar los materiales y uniformes a bodega. <p>BODEGA</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibir solicitud de materiales y uniformes por parte del departamento de servicios.• Seleccionar y preparar materiales y uniformes solicitados.• Registrar salida e ingreso de materiales y uniformes.• Registrar devoluciones en caso de existir de materiales y uniformes en mal estado.	

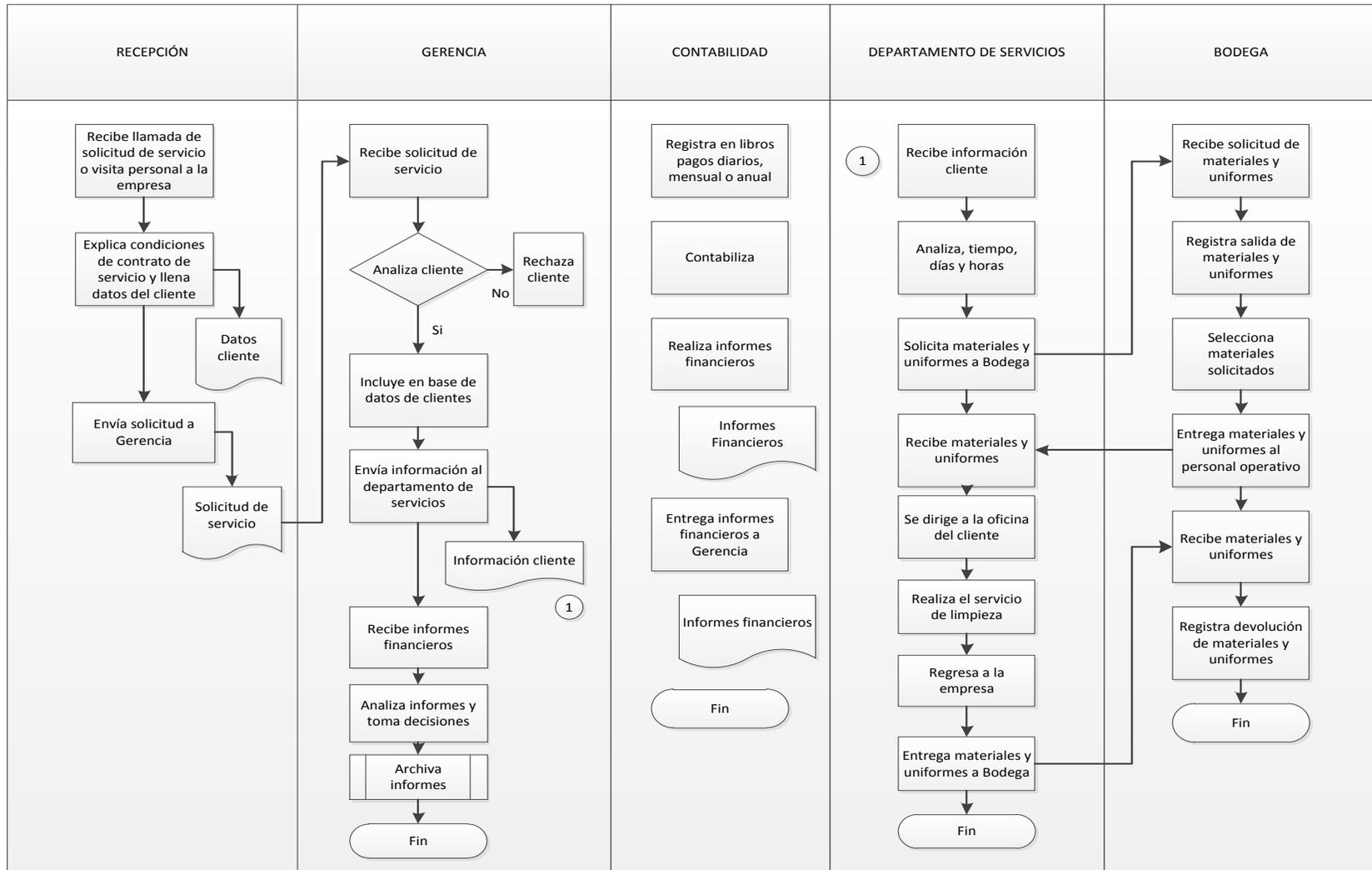


Figura 27. Diagrama de Proceso – Empresa “CLEAN SERVICE”

5.2.2.4 Distribución de la planta

Una buena distribución de la planta es la que proporciona condiciones de trabajo aceptables y permite la operación más económica, a la vez que mantiene las condiciones óptimas de seguridad y bienestar para los trabajadores. Para ello es importante considerar todos los elementos necesarios para el desarrollo del proyecto, como lo es la maquinaria, equipo, personal, materia prima, almacenamiento, etc.

Se debe aprovechar al máximo el espacio disponible, pues constituye una gran inversión, por ello primero planificaremos la distribución de las instalaciones, para luego determinar las adecuaciones necesarias.

5.2.2.4.1 Instalaciones

- **Recepción.-** Está será un área destinada para la atención a los clientes, en donde podrá solicitar la información requerida sobre los distintos servicios, la recepcionista será la persona encargada de tomar los turnos, llenar el registro de los clientes o visitar a las instituciones, sociedades públicas y privadas.
- **Gerencia.-** El gerente tendrá el espacio suficiente para favorecer el trabajo y productividad de la empresa y garantizar las condiciones eficientes del trabajo del personal, tomando en cuenta que se atenderá a instituciones y sociedades de diferentes tamaños y en diferentes lugares.
- **Contabilidad.-** En el área de contabilidad se realizará los tratamientos tributarios y contables que la empresa necesita para un buen funcionamiento.
- **Departamento de servicios.-** Está área será destinada para el personal encargado de la limpieza y mantenimiento de oficinas; el lugar de reunión del personal en el cual decidirán quién cubrirá los horarios requeridos por el cliente.
- **Bodega.-** Es necesario y únicamente utilizado para la protección de materiales de limpieza, desinfectantes, cuidado personal y uniformes.

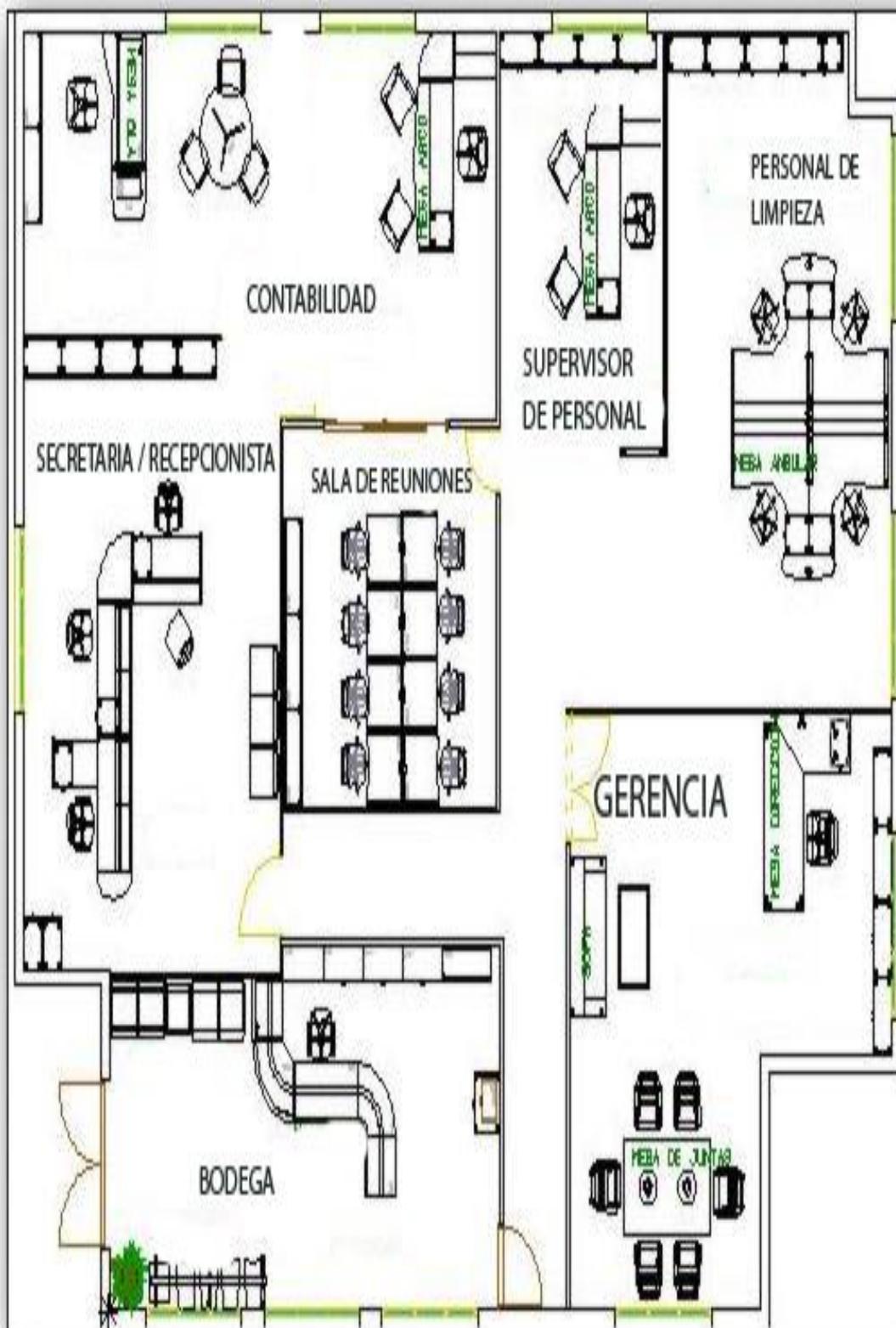


Figura 28. Instalaciones de limpieza y mantenimiento de oficinas “CLEAN SERVICE”

Elaborado por. Autora

5.2.3 Estudio organizacional

5.2.3.1 Organigrama Estructural

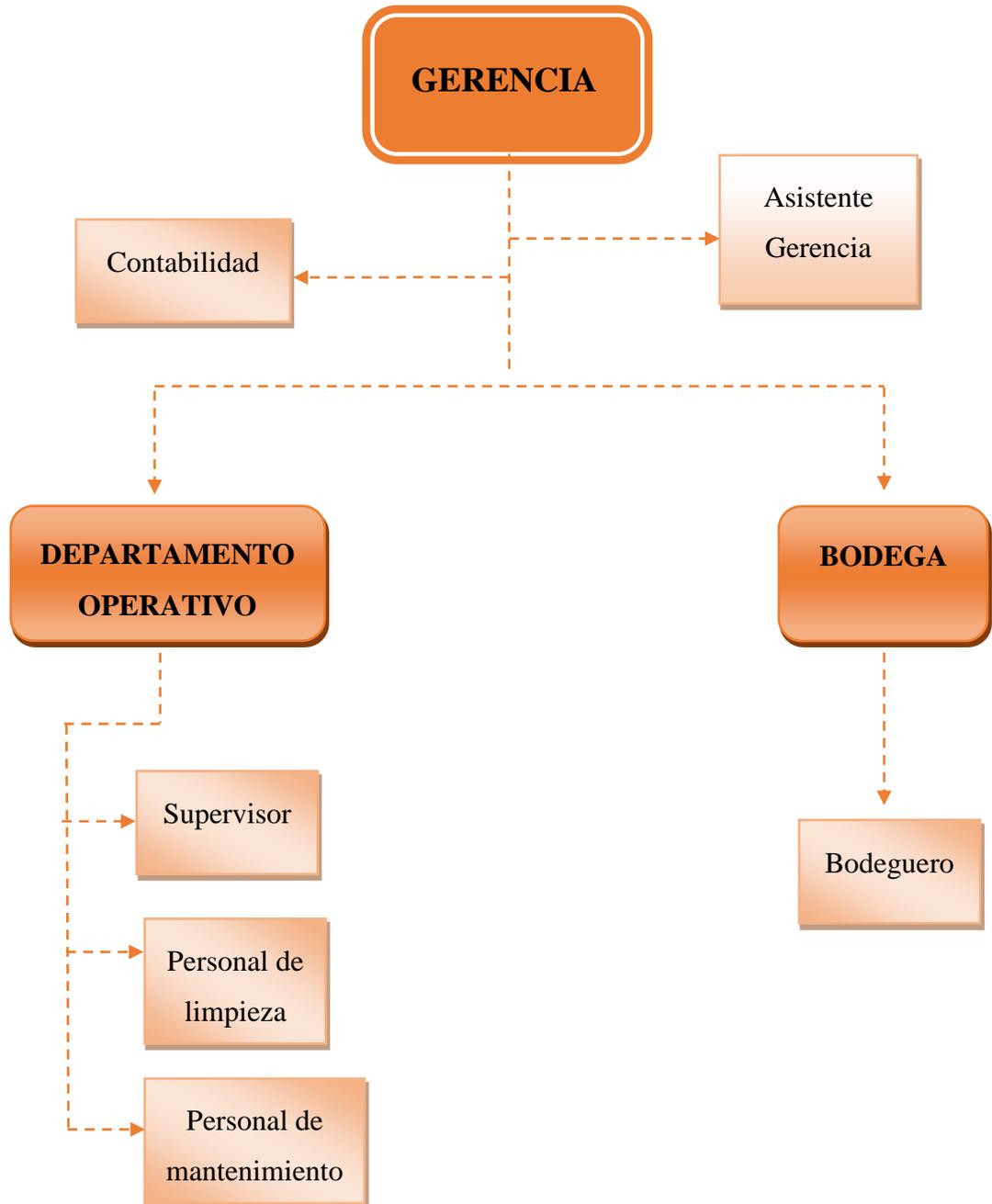


Figura 29. Organigrama Estructural

Elaborado por. Autora

5.2.3.2 Manual de Funciones

	“CLEAN SERVICE” MANUAL DE FUNCIONES
DEPARTAMENTO: Gerencia CARGO: Gerente General	
NATURALEZA DEL CARGO: El gerente es la máxima autoridad ejecutiva y representante legal de la empresa, será responsable de la administración de la empresa, determinará las estrategias, organizará el trabajo, administrará al personal, implantará sistemas: de motivación, de información, de decisiones, de control. FUNCIONES: El Gerente General tendrá las siguientes funciones: a) Dirigir, organizar y supervisar la empresa, considerando todos los aspectos de prestación del servicio, propendiendo siempre a prevenir actos indeseados y a brindar un eficiente control de los servicios en la ciudad. b) Planificar la gestión empresarial en base a los proyectos propuestos por las gerencias de marketing y financiera. c) Supervisar y evaluar permanentemente el desempeño de los integrantes de la Unidad Productiva, en sus diferentes lugares de trabajo tanto a nivel administrativo como en el operativo, destinado al cumplimiento de sus funciones. d) Efectuar conjuntamente con el supervisor, la calendarización y designación de las áreas y espacios que serán intervenidos con el servicio en forma coordinada por el personal operativo. e) Precautelar el óptimo servicio y su entrega oportuna a través de una capacitación permanente del recurso humano. f) Dotar de indumentaria, materiales e insumos al técnico, supervisores y operadores de campo. g) Formular y ejecutar acciones relativas al mejoramiento del servicio.	



“CLEAN SERVICE”
MANUAL DE FUNCIONES

DEPARTAMENTO: Asistencia Gerencia

CARGO: Secretaría

NATURALEZA DEL CARGO:

La secretaria es la encargada de la atención al cliente y la que proporciona la información necesaria sobre las maneras, formas y requerimientos para acceder al servicio de limpieza.

FUNCIONES:

La secretaria recepcionista tendrá las siguientes funciones:

- a) Tener siempre una buena presentación y un vocabulario formal, generoso y carismático.
- b) Atender al cliente que solicita información dándole la orientación requerida.
- c) Estar siempre a disposición para las inquietudes o sugerencias del cliente.
- d) Operar una central telefónica pequeña, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas.
- e) Anotar en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas.
- f) Recibir la correspondencia y mensajes.
- g) Anotar los mensajes.
- h) Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral.
- i) Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- j) Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- h) Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

REQUISITOS MÍNIMOS:

- Título profesional en secretariado con estudios de cuarto nivel.
- Tener una edad entre 20 y 35 años.
- Experiencia laboral mínimo 1 año.
- Curso básico de Ingles.



“CLEAN SERVICE”

MANUAL DE FUNCIONES

CARGO: Contador

NATURALEZA DEL CARGO:

El contador es el encargado de llevar la contabilidad de la empresa y cumplir con las obligaciones legales y tributarias, así como proporcionar la información contable y financiera que se la requiera.

FUNCIONES:

Sus funciones son:

- a) Asistir dentro de sus conocimientos al Gerente General.
- b) Elaborar los balances e informes económicos.
- c) Planificar y ejecutar la gestión empresarial en base a políticas financieras de la empresa.
- d) Manejar todo lo concerniente a pagos y remuneraciones.
- e) Llevar los registros contables y tributarios de la empresa.
- i) Formular y ejecutar acciones relativas al mejoramiento del servicio.

REQUISITOS MÍNIMOS:

- Título profesional en áreas financieras - CPA, con estudios de tercer nivel.
- Conocimiento del campo productivo de la zona.
- Experiencia en labores de finanzas empresariales.
- Disponibilidad de tiempo completo.

HORARIO DE TRABAJO

- Dos veces a la semana, los días martes y jueves desde las 9h00 hasta 16h00.



“CLEAN SERVICE”

MANUAL DE FUNCIONES

DEPARTAMENTO: Operativo

CARGO: Supervisor

NATURALEZA DEL CARGO:

El supervisor es un elemento clave dentro de cualquier organización. Son labores imprescindibles del supervisor dirigir y evaluar el trabajo del personal que forma parte del departamento de servicio como: del personal de limpieza y de mantenimiento.

FUNCIONES:

Las funciones del Supervisor son:

- a) Dirigir las labores de supervisión y control del personal operativo.
- b) Colaborar en la supervisión de la marcha técnico-administrativa de la unidad.
- c) Realizar constantes inspecciones de campo y preparar informes relacionados con el correcto accionar de las disposiciones impartidas al personal subalterno.
- d) Evaluar permanentemente el avance y cumplimiento del desempeño de las actividades de sus subalternos y proponer la adopción de los correctivos y ajustes necesarios.
- e) Trasladar al personal de limpieza y de mantenimiento a su lugar de trabajo.
- f) Las demás que le asigne el Gerente General.

REQUISITOS MÍNIMOS:

- Título profesional de Tecnólogo o similares, otorgado por una Universidad del país.
- Experiencia en labores afines.
- Preparación y condiciones físicas adecuadas para enfrentar las responsabilidades propias de las funciones de control y vigilancia.
- Haber aprobado cursos relacionados con la función.
- Título o Licencia profesional que acredite su experiencia.



“CLEAN SERVICE”

MANUAL DE FUNCIONES

DEPARTAMENTO: Operativo

CARGO: Personal de limpieza

NATURALEZA DEL CARGO:

Es la persona que se ocupa del servicio de limpieza en la oficina del cliente, y debe contar además con la indumentaria adecuada para realizar su actividad de limpieza.

FUNCIONES:

- a) Realizar las actividades de limpieza y mantenimiento de las oficinas o áreas asignadas.
- b) Presentar partes diarios de las actividades realizadas, así como de las infracciones detectadas para su trámite correspondiente.
- c) Prestar su contingente humano correctamente, con capacidad, honestidad, veracidad y pulcritud, usando el uniforme distintivo.
- d) Informar de problemas o novedades suscitadas en la prestación del servicio, a su superior.
- e) Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

REQUISITOS MÍNIMOS:

- Haber realizado cursos relacionados a su función.
- Preparación y condiciones físicas adecuadas para enfrentar las responsabilidades propias de las funciones.
- Experiencia en labores similares.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Excelentes relaciones interpersonales.

HORARIO DE TRABAJO

- Se trabajara en tres horarios mañana, tarde y noche.
- Dos horas promedio por cada operario en el servicio de limpieza.



“CLEAN SERVICE”

MANUAL DE FUNCIONES

DEPARTAMENTO: Operativo

CARGO: Personal de mantenimiento

NATURALEZA DEL CARGO:

Tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones, la maquinaria y herramienta, equipo de trabajo, lo cual permite un mejor desenvolvimiento y seguridad evitando en parte riesgos en el área laboral, además de realizar actividades de mantenimiento en las oficinas que lo requieran.

FUNCIONES:

- a) Realizar las actividades de mantenimiento de las oficinas o áreas asignadas.
- b) Presentar reportes diarios de las actividades realizadas, así como de las infracciones detectadas para su trámite correspondiente.
- c) Prestar su contingente humano correctamente, con capacidad, honestidad, veracidad y pulcritud, usando el uniforme distintivo.
- d) Informar de problemas o novedades suscitadas en la prestación del servicio, a su superior.
- f) Las demás funciones que le asigne el jefe inmediato.

REQUISITOS MÍNIMOS:

- Haber realizado cursos relacionados a su función.
- Preparación y condiciones físicas adecuadas para enfrentar las responsabilidades propias de las funciones.
- Experiencia en labores similares.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Excelentes relaciones interpersonales.

HORARIO DE TRABAJO

- Se trabajara en tres horarios mañana, tarde y noche.
- Dos horas promedio por cada operario en el servicio de limpieza.



“CLEAN SERVICE”

MANUAL DE FUNCIONES

DEPARTAMENTO: Bodega

CARGO: Bodeguero

NATURALEZA DEL CARGO:

Será el responsable de la recepción, clasificación, custodio y encargado de entregar los bienes, materiales, herramientas, maquinaria y uniformes desde la bodega hasta los departamentos de la empresa al personal que lo requiera para el cumplimiento de sus labores.

FUNCIONES:

Entre las funciones del bodeguero serán:

- a) Archivar en orden los pedidos del día.
- b) Realización de las guías de salida de los materiales, maquinarias y uniformes utilizados por las diferentes áreas de trabajo.
- c) Velar por el orden en la bodega.
- d) Velar por la limpieza de la bodega
- e) Revisión y recolección de firmas de la guías de salida de materiales, maquinaria y uniformes.
- f) Envío de las guías de salida en orden correlativamente a finanzas
- g) Revisión o conteo de los materiales, maquinaria y uniformes.
- h) en base al inventario físico
- i) Cierre mensual y revisión del inventario conjuntamente con finanzas

REQUISITOS MÍNIMOS:

- Instrucción mínima bachiller
- Experiencia similar mínima 2 años en cargos similares.

5.2.3.3 Base filosófica de la empresa

5.2.3.3.1 Misión

Somos una empresa de mantenimiento sanitario e higiene orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes; en forma permanente con calidad y excelencia. Los clientes gozarán de un trato personalizado y adaptado perfectamente a sus circunstancias personales, independientemente del sector o actividad de su empresa y a costos razonables.

5.2.3.3.2 Visión

Ser la mejor empresa en el área de limpieza y mantenimiento del Ecuador como facilitadores de innovación, desarrollo y competitividad, entregando a sus clientes un servicio de calidad, logrando su posicionamiento e identificación en nuevos mercados.

5.2.3.3.3 Objetivos

1. Alcanzar la máxima satisfacción por parte de los clientes, creando así relaciones a largo plazo.
2. Permitir a los clientes concentrarse en sus actividades principales, mientras nosotros nos ocupamos del servicio de limpieza.
3. Estar pendientes de las últimas novedades que ofrece el sector para poder añadir valor a los servicios de limpieza de oficina que prestamos a nuestros clientes.

5.2.3.3.4 Valores

Entre los valores que mantendrá el nuevo negocio a crearse “CLEAN SERVICE”, están los siguientes:

- **Lealtad:** El cliente es el pilar más importante de la empresa, por ello hay que saber escuchar sus reclamaciones y aportar soluciones, siempre intentando adaptarnos a sus necesidades.
- **Honestidad:** La excelencia de este servicio consiste en cumplir con las expectativas de los clientes internos y externos, proveedores e instituciones y sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra.
- **Ética:** Transparencia e integridad, la gestión transparente, el cumplimiento de los compromisos y la aplicación del sentido ético en todas las actuaciones de la empresa transmiten confianza a los clientes.
- **Calidad:** Un servicio de calidad, se da gracias a la integración de las distintas áreas de negocio, tanto en la gestión como en la prestación de los servicios, podemos dar una respuesta global, eficaz y de calidad a las necesidades del cliente. Tenemos muy claro que el futuro de nuestra empresa depende de la calidad de nuestro servicio y de lograr la completa satisfacción de todos nuestros clientes.
- **Eficiencia:** Es imprescindible que esta empresa de servicios de limpieza y mantenimiento, rompa los paradigmas actualmente establecidos en el mercado, brindando un servicio eficiente y garantizado, que cumpla con las expectativas de los clientes apoyándonos en la experiencia profesional y tecnológica.

5.2.3.3.5 Políticas

Entre las políticas de calidad de “CLEAN SERVICE”, se puede mencionar las siguientes:

- Entregar la prestación de servicios de limpieza oportunos con personal competente que genere la satisfacción en los clientes, a través del mejoramiento continuo.
- Consolidar el liderazgo, logrando una cultura de limpieza.
- Satisfacer con máxima calidad las necesidades de mantenimiento de limpieza a través de un servicio altamente especializado.
- Garantizar a los clientes el desarrollo y mantenimiento de su cultura de limpieza, generando imagen, confort y seguridad.
- Alcanzar el mayor beneficio y rentabilidad cliente – empresa.

5.2.3.3.6 Estrategias del negocio

- Estrategias en relación al Servicio

Es una empresa de nueva creación, de servicios especializados en limpieza para instalaciones y sociedades de la ciudad de Ibarra, dedicada exclusivamente a prestar los mejores servicios de limpieza del mercado, no es una empresa enfocada a prestar servicios en forma masiva, sino que al contrario, busca satisfacer necesidades de limpieza en los instituciones, sociedades públicas y privadas que requieren puntualidad, limpieza profunda, seguridad y confianza en el trabajo final y en el personal que ingresa a sus instalaciones.

- Cartera de Servicios
 - Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.
 - Limpieza de ventanas y fachadas.
 - Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.
 - Lavado de alfombras y cortinas.

- Horario de atención
“CLEAN SERVICE” servicios de limpieza pone a su disposición horarios de atención; preocupándonos por el tiempo de nuestros clientes hemos decido acoplarnos a los siguientes horarios (flexibles):

Mañana: 08h00 a 10h00

Tarde: 13h00 a 15h00

Noche: 18h00 a 20h00

5.2.3.3.7 Estrategias de precio

Para un servicio eficiente y eficaz la empresa debe apostar en un servicio basado en un concepto Precio – Calidad, esto se debe a que dependiendo de la calidad del servicio que se ofrezca se podrá incrementar los valores a cobrar, ya que dentro de las empresas este es un factor primordial que influye al momento de la adquisición de un servicio.

- La estrategia de precio es la penetración en el mercado
Iniciar con un precio bajo para enfrentar la competencia y llegar a los clientes con una cultura de que es más fácil contratar los servicios de limpieza en el momento en que se necesitan, antes que tenerlos de forma permanente.

- Precios individuales a los servicios

La estrategia en cuanto a precio está orientado al status del mercado por lo tanto los mismos estarán a los niveles que ofrecen la competencia, los valores se diseñaran y estarán proyectados para ajustarse al presupuesto del cliente que se fijaran dependiendo la superficie a limpiar.

- Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños el precio estimado será de 8,00 dólares la hora.
- Limpieza de ventanas y fachadas en 7,00 dólares la hora.

- Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias en 6,50 dólares la hora.
- Lavado de alfombras y cortinas el precio estimado será de 8,50 dólares la hora.

Todos estos servicios a ofrecer serán destinados para las instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra, poniendo a la disponibilidad de nuestros clientes un servicio variado y completo ya sea diario o esporádicamente como se aprecia anteriormente.

- Formas de financiamiento

“CLEAN SERVICE” servicios de limpieza por su fidelidad le concede distintas forma de pagos como: semanal, quincenal y mensual, de acuerdo a la disponibilidad del cliente.

5.2.4 Estudio legal

La presente línea económica será constituida por una persona natural la cual será el representante legal de la misma. Por la que los requisitos para su constitución no van hacer un problema para poner en marcha la propuesta desarrolla en esta investigación, ya que se busca que la propuesta sea desarrollada por migrantes que han retornado al país que su puesta en marcha no sea tan exigible y por ende que esté al alcance de este grupo al cual va dirigido.

5.2.4.1 Razón Social

Su razón social estará dada por el nombre de “CLEAN SERVICE”, servicios de limpieza para oficinas de instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra.

5.2.4.2 Requisitos para sacar el RUC personas naturales

- Presentar el original y entregar una copia de la cédula de identidad o de ciudadanía.
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral dentro de los límites establecidos en el Reglamento a la Ley de Elecciones.

Para la verificación del lugar donde realiza su actividad económica, el contribuyente deberá presentar el original y entregar una copia de cualquiera de los siguientes documentos.

- Planilla de servicio electrónico, consumo teléfono, o consumo de agua potable, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de registro; o
- Pago del servicio de TV por cable, telefonía celular o estatutos de cuenta de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción a nombre del contribuyente; o
- Comprobante del pago del impuesto predial, puede corresponder al año en que se realiza la inscripción, o del inmediatamente anterior; o
- Copia del contrato de arrendamiento legalizado o con el sello del juzgado de inquilinato vigente a la fecha de inscripción.

5.2.4.3 Permisos de funcionamiento

Para la constitución de la empresa debemos conseguir los siguientes requisitos:

- Trámites en el SRI
- Emisión del Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Cédula del representante legal.
- Copia del certificado de votación.
- Recibo del pago de agua, luz o teléfono.

- Afiliación a la Cámara de Comercio
- Autorización y licencia de funcionamiento Municipal
- Obtención de patente municipal
- Copia de cédula y certificado de votación.
- Apellidos y nombre del propietario del predio donde funciona la actividad económica.
- Copia del RUC.
- Declaración juramentada de inicio de actividades.
- Escritura de constitución
- Copia de cédula de identidad del representante legal.
- Informe de la Inspección
- Tasa de habilitación o permiso de funcionamiento
- Permisos de Cuerpos de Bomberos
- Certificado de Salud
- Legalización de libros de planillas

5.2.5 Estudio económico - financiero

El estudio financiero tiene por objeto determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la ejecución del proyecto, y los costos totales de operación del proceso productivo y el monto de los ingresos que se aspira recibir en cada uno de los períodos de vida útil. Los datos que son registrados en los componentes del estudio financieros, son el resultado de los estudios previos de mercado, técnico y organizacional, los cuales van a ser utilizados para determinar la viabilidad económica del proyecto.

A continuación se presenta el estudio financiero desarrollado para el proyecto de la empresa de limpieza y mantenimiento para oficinas “CLEAN SERVICE”, en el mismo se contempla el monto de la inversión que se requerirá para la puesta en marcha del mismo así como su estructura de financiamiento, se presentan las

proyecciones de los ingresos, gastos, costos, estado de resultados y balance general.

5.2.5.1 Objetivo General

Determinar la viabilidad y rentabilidad financiera del proyecto de la empresa de limpieza y mantenimiento para oficinas “CLEAN SERVICE”.

5.2.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar el monto de la inversión requerida, así como la estructura de financiamiento del proyecto.
- Determinar el presupuesto de ingresos y egresos del proyecto.
- Aplicar las tasas de depreciación y amortización correspondientes a activos tangibles e intangibles.
- Proyectar los estados financieros del proyecto.
- Proyectar los flujos de caja y de fondos del proyecto.
- Determinar el punto de equilibrio analítico y gráfico del proyecto.
- Emitir conclusiones y recomendaciones finales, acerca de la rentabilidad del proyecto basado en todos los análisis.

5.2.5.3 Presupuesto de Inversión

Es la cantidad aproximada del valor que se utilizará para invertir en la puesta en marcha del negocio, así como también los recursos con los que se contará para realizar dichas inversiones.

El monto de inversión total requerido se sintetiza en tres segmentos:

- Activos Fijos
- Activos Realizables
- Activos Diferidos
- Capital de Trabajo

5.2.5.3.1 Activos Fijos

La inversión fija del proyecto contempla la inversión en activos fijos tangibles que se utilizarán en el proceso de transformación de insumos o sirven de apoyo a la operación normal del proyecto; tales como terreno, obras físicas; así como la adquisición de mobiliario y equipo, entre otros, para su inicio de operación.

Por lo tanto, la inversión fija total de este proyecto en particular, queda definida en el siguiente cuadro:

Tabla 49. Resumen de Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS			
EQUIPO DE OFICINA			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Teléfono convencional	4	45,00	180,00
Telefax	1	80,00	80,00
Alarma	1	600,00	600,00
TOTAL			860,00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
PC's Completos	4	940,00	3.760,00
Impresora	1	150,00	150,00
TOTAL			3.910,00
MUEBLES Y ENSERES			
Mesas Trabajo	5	100,00	500,00
Sillas tipo secretaria	5	55,00	275,00
Sillones de espera	1	150,00	150,00

Archivadores	4	45,00	180,00
Escalera	3	50,00	150,00
Andamios	3	125,00	375,00
TOTAL			1.630,00
MAQUINARIA			
Carritos de limpieza	3	250,00	750,00
Enceradora	3	295,00	885,00
Aspiradora	3	1.117,00	3.351,00
Pulidora	3	1.027,00	3.081,00
TOTAL			8.067,00
VEHÍCULO			
Camioneta	1	18.000,00	18.000,00
TOTAL			18.000,00
INVERSIÓN ACTIVOS FIJOS			32.467,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

El valor al que asciende el costo de los activos fijos que serán adquiridos por “CLEAN SERVICE”, es de \$32.467,00 dólares.

Además se debe realizar la depreciación a los activos fijos, tomando en consideración la tabla que consta en la Ley de Régimen Tributario Interno.

- Depreciación de Activos Fijos

Para la depreciación se ha utilizado el método lineal o de línea recta, que es aquel que distribuye en partes iguales (fijo) el valor a depreciar del bien entre los períodos de vida útil estimada.

Tabla 50. Depreciación Activos Fijos

Detalle	Años de vida útil	% de Depreciación	Valor de compra	AÑOS						Valor Residual
				0	1	2	3	4	5	
Equipos de Oficina			860,00							516,00
Dep. Equipo de Oficina	10	10%		86,00	86,00	86,00	86,00	86,00	86,00	
Equipo de Computación			3.910,00							0,00
Dep. Equipo de Computación	3	33.33%		1.303,33	1.303,33	1.303,33	1.465,99	1.465,99	1.465,99	
Muebles y Enseres			1.630,00							978,00
Dep. Muebles y Enseres	10	10%		163,00	163,00	163,00	163,00	163,00	163,00	
Maquinaria			8.067,00							4.840,20
Dep. Maquinaria	10	10%		806,70	806,70	806,70	806,70	806,70	806,70	
Vehículo			18.000,00							0,00
Dep. Vehículo	5	20%		3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00	3.600,00		
TOTAL			32.467,00	5.959,03	5.959,03	5.959,03	6.121,69	6.121,69	2.521,69	6.334,20

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Es necesario señalar que en el cuarto año se realizará la inversión del nuevo equipo de computación, y para ello se considera los siguientes valores:

Costo de equipo =				3.910,00
% de inflación	4,16%	x 3 años	12,48%	
Equipo + inflación				487,97
Costo equipo nuevo				<u>4.397,97</u>

Su depreciación anual será:

Costo equiponuevo	4.397,97
% años depreciación	3
Depreciación anual =	<u>1.465,99</u>

5.2.5.3.2 Activos Realizables

Tabla 51. Inventario de materiales

ACTIVOS REALIZABLES				
DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL MES	COSTO TOTAL AÑO
Desinfectante de pisos y baños	3	22,50	67,50	810,00
Líquido limpia vidrios	9	5,80	52,20	626,40
Líquido limpia muebles	9	7,60	68,40	820,80
Detergente	3	16,00	48,00	576,00
Guantes	18	1,80	32,40	388,80
Valdez	18	3,00	54,00	162,00
Escobas	18	1,70	30,60	367,20
Trapeadores	18	2,50	45,00	135,00
Recogedores	18	1,50	27,00	324,00
Limpiones	60	0,85	51,00	612,00
COSTO TOTAL			437,60	4.822,20
INVERSIÓN TOTAL ACTIVOS REALIZABLES				4.822,20

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.3.3 Activos Diferidos

- Gastos de Investigación

Se consideran los gastos incurridos en la investigación de mercado, levantamiento de información, copias e impresiones de encuestas y del estudio en general, el precio del curso taller y otros gastos de movilización requeridos para adquirir información de distintas fuentes.

- Gastos de adecuación

Son los gastos pre-operativos relacionados con la adecuación en infraestructura, en nuestro caso se realizarán mejoras en el local arrendado entre las que tenemos: divisiones de espacios para cada área de trabajo e instalación de decoración; además dentro de este rubro se ha considerado el desembolso por publicidad inicial.

Tabla 52. Adecuaciones - Instalación

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
División modulares	5	METRO	120,00	600,00
Decoración	35	METRO	3,00	105,00
TOTAL				705,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

La inversión en activos no corrientes que se contempla en este proyecto se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 53. Activos Diferidos

CONCEPTO	VALOR
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	770,00
Constitución de la compañía	550,00
Permisos sanitarios	40,00
Permisos de bomberos	40,00
Afiliación a la Cámara de Comercio	80,00
Permisos municipales	60,00
GASTOS DE ADECUACIÓN	705,00
Adecuación local	705,00
GASTOS DE INVESTIGACIÓN	1.000,00
ACTIVOS DIFERIDOS	2.475,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Por otro lado para el cálculo de la amortización de los activos no corrientes de este estudio se ha considerado lo establecido por la Ley de Régimen Tributario, según la cual, estas amortizaciones se efectuarán en un periodo no menor de 5 años en un porcentaje del 20% anual, a partir del primer año en que el contribuyente genere ingresos operacionales.

Tabla 54. Amortización activos diferidos

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	% AMORT.	AÑOS				
			0	1	2	3	4
Gastos de Constitución	770,00	20%	154,00	154,00	154,00	154,00	154,00
Gastos de Adecuación	705,00	20%	141,00	141,00	141,00	141,00	141,00
Gastos de Investigación	1000,00	20%	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
TOTAL	2.475,00		495,00	495,00	495,00	495,00	495,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.3.4 Capital de Trabajo

Tiene como objetivo fundamental garantizar el normal funcionamiento del proyecto o empresa. La inversión en capital de trabajo constituye el conjunto de recursos necesarios para la operación normal del proyecto, cuya función consta en financiar el desfase que se produce entre los egresos y la generación de ingresos de la empresa, o bien, financiar la primera producción antes de percibir ingresos. En este sentido, el capital de trabajo necesario para poner en marcha el proyecto, se lo ha clasificado de acuerdo a la función en: Costos de Operación, Gastos Administrativos, Gastos de Ventas y Gastos Financieros, los cuales se especifican en los siguientes cuadros:

Tabla 55. Capital de Trabajo

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
COSTOS DE OPERACIÓN	5.792,35	66.766,16
Sueldos y Salarios	4.607,19	55.286,26
Combustible	40,00	480,00
Mantenimiento	83,33	1.000,00
Uniformes	257,00	771,00
Depreciación	367,23	4.406,70
Materiales de limpieza	437,60	4.822,20
GASTOS ADMINISTRATIVOS	2.236,91	26.470,60
Sueldos y Salarios	1.549,20	18.590,37
Servicios Básicos	49,60	595,20
Arriendo	400,00	4.800,00
Depreciación activos	129,36	1.552,33
Amortización	41,25	495,00
Suministros de oficina	67,50	437,70
GASTOS DE VENTAS	445,00	5.340,00
Publicidad	445,00	5.340,00
TOTAL	8.474,26	98.576,76

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

El capital de trabajo del proyecto asciende a \$8.474,26 que incluyen los recursos necesarios para hacer frente a las operaciones durante el primer mes.

5.2.5.3.5 Costos operacionales

Tabla 56. Sueldo personal operativo año 0

CARGO	N.	Sueldo	Sueldo	Sueldo Total
		Mensual	Anual	
MANO DE OBRA				
Supervisor	1	420,00	5.040,00	5.040,00
Auxiliares de Limpieza	6	318,00	22.896,00	22.896,00
Personal de mantenimiento	3	318,00	11.448,00	11.448,00
Bodeguero	1	300,00	3.600,00	3.600,00
SUBTOTAL	11			42.984,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 57. Personal operativo año 0

RUBRO	SUELDO TOTAL
Sueldo B. Unificado	42.984,00
Aporte Patronal 12,15%	5.222,56
Fondo de Reserva	0,00
Décimo tercer sueldo	3.582,00
Décimo cuarto sueldo	3.498,00
TOTAL	55.286,26

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 58. Costo Combustible y Mantenimiento

COMBUSTIBLE		
DETALLE	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Gasolina	40,00	480,00
MANTENIMIENTO		
Mantenimiento	83,33	1.000,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 59. Uniformes

DETALLE	N.	PRECIO	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL AÑO
Zapatos lona blancos	9	15,00	135,00	405,00
Gorras	9	5,00	45,00	135,00
Camisetas	11	7,00	77,00	231,00
TOTAL GASTO UNIFORMES			223,00	771,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 60. Suministro y Materiales

DETALLE	CANTIDAD	COSTO	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL AÑO
Resma de papel bon	5	5,60	28,00	336,00
Esferos	1	3,80	3,80	7,60
Clips	5	2,50	12,50	37,50
Grapas	5	3,60	18,00	54,00
Resaltadores	1	5,20	5,20	2,60
TOTAL			67,50	437,70

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.3.6 Gastos Administrativos

Tabla 61. Personal Administrativo año 0

CARGO	N.	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
ADMINISTRATIVO			
Gerente	1	600,00	7.200,00
Secretaria – recepcionista	1	318,00	3.816,00
Bodeguero	1	100,00	1.200,00
Contadora	1	179,84	2.158,08
Total Sueldo personal administrativo	4	1.197,84	14.374,08

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 62. Gastos Sueldo Personal Administrativo año 0

RUBROS	2013
Sueldo B. Unificado	14.374,08
Aporte Patronal 12,15%	1.746,45
Fondo de Reserva	0,00
Décimo tercer sueldo	1.197,84
Décimo cuarto sueldo	1.272,00
TOTAL	18.590,37

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 63. Servicios Básicos

DETALLE	CONSUMO MES	CONSUMO AÑO
Energía Eléctrica	8,00	96,00
Agua potable	12,00	144,00
Teléfono	7,20	86,40
Internet	22,40	268,80
TOTAL	49,60	595,20

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 64. Gasto Arriendo

DETALLE	MES	MESES	ANUAL
Arriendo local	400,00	12	4.800,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.3.7 Gastos de Ventas

Publicidad y propaganda:

- 12 dólares cinco cuñas diarias de 60 segundos en programas en la tarde radio canela * 30 días 360.00 dólares mes.
- Publicación en el diario una vez por mes tamaño 12*12 blanco y negro en el

diario del norte 60.00 dólares.

- Un rótulos de lata de 2m x 4m 300.00 dólares.

Tabla 65. Gasto Publicidad

DETALLE	N.	PRECIO	MES	AÑO
Radio	30	12,00	360,00	4.320,00
Prensa	1	60,00	60,00	720,00
Rótulos	1	300,00	300,00	300,00
Total Publicidad				5.340,00

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.3.8 Inversión Total

Una vez analizada la inversión total requerida para la implementación de los nuevos servicios de “CLEAN SERVICE”, se la resume en la siguiente tabla:

Tabla 66. Inversión total

DETALLE	VALOR
Activo Fijo	32.467,00
Activos Realizables	4.822,20
Activo Diferido	2.475,00
Capital de Trabajo	8.474,26
TOTAL	48.238,46

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.4 Estructura de financiamiento

El financiamiento para la creación de la empresa de servicios de limpieza se la realizará de la siguiente manera: 37,81% aporte con capital propio y el 62,19% con financiamiento en la Corporación Financiera Nacional.

Tabla 67. Financiamiento del Proyecto

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
PROPIA	18.238,46	37,81%
FINANCIAMIENTO	30.000,00	62,19%
INVERSIÓN TOTAL	48.238,46	100,00%

Elaborado por. Autora

El Interés del Préstamo con la Corporación Financiera Nacional a una tasa del 11% anual. Valor del préstamo = 30.000 dólares.

Tabla 68. Gasto Interés Préstamo

DETALLE	VALOR
INTERÉS AÑO 1	3.064,63
INTERÉS AÑO 2	2.513,50
INTERÉS AÑO 3	1.898,60
INTERÉS AÑO 4	1.212,54
INTERÉS AÑO 5	447,09

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 69. Amortización del Préstamo

TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO						
CAPITAL		30.000,00		Pago requerido		652,27
TASA INTERÉS		11,00%	0,9%	Pago total		39.136,36
NUMERO AÑOS		5		Pago total inter.		9.136,36
CUOTAS		60		FACTOR		0,022
CUOTA	PRINCIPAL	INTERÉS	COMISIÓN	TOTAL	SALDO	
1	377,27	275,00	0	652,27	29.622,73	
2	380,73	271,54	0	652,27	29.242,00	
3	384,22	268,05	0	652,27	28.857,78	
4	387,74	264,53	0	652,27	28.470,03	
5	391,30	260,98	0	652,27	28.078,73	
6	394,88	257,39	0	652,27	27.683,85	
7	398,50	253,77	0	652,27	27.285,35	
8	402,16	250,12	0	652,27	26.883,19	
9	405,84	246,43	0	652,27	26.477,35	
10	409,56	242,71	0	652,27	26.067,78	

11	413,32	238,95	0	652,27	25.654,46
12	417,11	235,17	0	652,27	25.237,36
13	420,93	231,34	0	652,27	24.816,43
14	424,79	227,48	0	652,27	24.391,64
15	428,68	223,59	0	652,27	23.962,96
16	432,61	219,66	0	652,27	23.530,34
17	436,58	215,69	0	652,27	23.093,77
18	440,58	211,69	0	652,27	22.653,19
19	444,62	207,65	0	652,27	22.208,57
20	448,69	203,58	0	652,27	21.759,87
21	452,81	199,47	0	652,27	21.307,07
22	456,96	195,31	0	652,27	20.850,11
23	461,15	191,13	0	652,27	20.388,96
24	465,37	186,90	0	652,27	19.923,59
25	469,64	182,63	0	652,27	19.453,95
26	473,94	178,33	0	652,27	18.980,00
27	478,29	173,98	0	652,27	18.501,71
28	482,67	169,60	0	652,27	18.019,04
29	487,10	165,17	0	652,27	17.531,94
30	491,56	160,71	0	652,27	17.040,38
31	496,07	156,20	0	652,27	16.544,31
32	500,62	151,66	0	652,27	16.043,69
33	505,21	147,07	0	652,27	15.538,49
34	509,84	142,44	0	652,27	15.028,65
35	514,51	137,76	0	652,27	14.514,14
36	519,23	133,05	0	652,27	13.994,91
37	523,99	128,29	0	652,27	13.470,93
38	528,79	123,48	0	652,27	12.942,14
39	533,64	118,64	0	652,27	12.408,50
40	538,53	113,74	0	652,27	11.869,97
41	543,46	108,81	0	652,27	11.326,51
42	548,45	103,83	0	652,27	10.778,06
43	553,47	98,80	0	652,27	10.224,59
44	558,55	93,73	0	652,27	9.666,04
45	563,67	88,61	0	652,27	9.102,38
46	568,83	83,44	0	652,27	8.533,54
47	574,05	78,22	0	652,27	7.959,49
48	579,31	72,96	0	652,27	7.380,18

49	584,62	67,65	0	652,27	6.795,56
50	589,98	62,29	0	652,27	6.205,58
51	595,39	56,88	0	652,27	5.610,19
52	600,85	51,43	0	652,27	5.009,35
53	606,35	45,92	0	652,27	4.402,99
54	611,91	40,36	0	652,27	3.791,08
55	617,52	34,75	0	652,27	3.173,56
56	623,18	29,09	0	652,27	2.550,38
57	628,89	23,38	0	652,27	1.921,48
58	634,66	17,61	0	652,27	1.286,82
59	640,48	11,80	0	652,27	646,35
60	646,35	5,92	0	652,27	0,00
	30.000,00	9.136,36		39.136,36	

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

A continuación se detalla los egresos de “CLEAN SERVICE” de forma anual de acuerdo a las siguientes indicaciones: Gastos sueldo, beneficios sociales de acuerdo al porcentaje de tasa de crecimiento salarial. (9,70%), los demás rubros de gastos de acuerdo al porcentaje de inflación de año 2012 al 31 de diciembre (4,16%) y los intereses de acuerdo a la tabla de amortización anteriormente calculada.

Tabla 70. Proyección de costos y gastos

COSTOS Y GASTOS TOTALES DEL PROYECTO							
DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TIPO DE COSTO
COSTOS DE OPERACIÓN	66.766,16	74.832,39	81.122,06	87.999,28	95.520,14	100.146,07	
Sueldos y Salarios	55.286,26	60.649,03	66.531,99	72.985,59	80.065,19	87.831,51	Fijo
Combustible	480,00	499,97	520,77	542,43	565,00	588,50	Variable
Mantenimiento	1.000,00	1.041,60	1.084,93	1.130,06	1.177,07	1.226,04	Fijo
Uniformes	771,00	3.212,29	3.345,92	3.485,11	3.630,09	3.781,10	Fijo
Depreciación	4.406,70	4.406,70	4.406,70	4.406,70	4.406,70	806,70	Fijo
Materiales de limpieza	4.822,20	5.022,80	5.231,75	5.449,39	5.676,09	5.912,22	Variable
GASTOS ADMINISTRATIVOS	26.470,60	28.516,52	32.888,71	35.690,14	38.570,19	41.717,33	
Sueldos y Salarios	18,590,37	20.393,64	24.472,37	26.846,19	29.450,27	32.306,95	Fijo
Servicios Básicos	595,20	619,96	645,75	672,61	700,59	729,74	Variable
Arriendo	4.800,00	4.999,68	5.207,67	5.424,31	5.649,96	5.885,00	Fijo
Depreciación	1.552,33	1.552,33	1.552,33	1.714,99	1.714,99	1.714,99	Fijo
Amortización	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	495,00	Fijo
Suministros de oficina	437,70	455,91	515,59	537,04	559,38	582,65	Variable
GASTOS DE VENTAS	5.340,00	5.562,14	5.793,53	6.034,54	6.285,58	6.547,06	
Publicidad	5.340,00	5.562,14	5.793,53	6.034,54	6.285,58	6.547,06	Fijo
GASTOS FINANCIEROS		3.064,64	2513,49	1.898,60	1.212,55	447,08	
Interés		3.064,64	2513,49	1.898,60	1.212,55	447,08	Fijo
TOTAL	98.576,76	111.975,69	122.317,79	131.622,56	141.588,46	148.857,54	

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.5 Presupuesto de ingresos por servicio

Para la elaboración del presupuesto de ingresos para “CLEAN SERVICE” proyectado a 5 años, se ha utilizado datos del estudio de mercado, como son los servicios que se prestarán, los precios y los porcentajes probables de veces de uso de cada servicio.

Para determinar el precio se hizo un análisis de costos y además se tomó en cuenta los precios de la competencia.

5.2.5.5.1 Análisis de costos del servicio de “CLEAN SERVICE”

Tabla 71. Precios de los servicios actualmente

EMPRESA DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS “CLEAN SERVICE”			
DESCRIPCIÓN	PRECIO MÍNIMO	PRECIO MÁXIMO	PRECIO PROMEDIO
Limpieza, encerado y mantenimiento de pisos y baños.	7,00	9,00	8,00
Limpieza de ventanas y fachadas.	6,00	8,00	7,00
Limpieza de muebles, equipos de oficina, lámparas y luminarias.	5,00	8,00	6,50
Lavado de alfombras y cortinas.	7,00	10,00	8,50
TOTAL			30,00
PRECIO PROMEDIO			7,50

Fuente. (Estudio de investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 72. Plan de ventas proyectado

AÑO	ATENCIONES MENSUALES	ATENCIONES ANUALES
0	312	3744
1	328	3931
2	344	4128
3	361	4334
4	379	4551
5	398	4779

Fuente. (Estudio de investigación)

Elaborado por. Autora

CLEAN SERVICE, se ha planteado como objetivo, alcanzar un crecimiento sostenible del 5% en las ventas (atenciones) anualmente.

Tabla 73. Presupuesto de ingresos

AÑO	ATENCIONES ANUALES	PRECIO	TOTAL INGRESOS
0	3744	30,00	112.320,00
1	3931	30,81	121.114,11
2	4128	31,64	130.609,92
3	4334	32,49	140.811,66
4	4551	33,37	151.866,87
5	4779	34,27	163.776,33

Fuente. (Estudio de investigación)

Elaborado por. Autora

Para el Presupuesto de Ingresos, se ha considerado un incremento de los precios en relación a la inflación, el promedio anual de la inflación según datos del Banco Central del Ecuador está en el 2,70%.

5.2.5.6 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es una estimación, que nos permite encontrar el punto, en el cual los ingresos son iguales a los gastos, es decir, aquel punto en que la empresa no pierde ni gana. Es el volumen operativo donde los ingresos permiten cubrir los costos. Es el nivel de producción en el que son exactamente iguales los beneficios por ventas a la suma de los costos fijos y los variables.

La fórmula para hallar el punto de equilibrio es:

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Ingresos Totales}}}$$

Para encontrar el punto de equilibrio es necesario hacer un análisis de costos de acuerdo a su comportamiento, es decir, clasificarlos según Costos Fijos y Costos Variables.

Aplicando la fórmula del Punto de Equilibrio para “CLEAN SERVICE” tenemos:

Tabla 74. Costos Fijos y Variables

RESUMEN	
DE	AÑO 0
EGRESOS	
Costos Fijos	92.241,66
Costos Variables	6.335,10
TOTAL	98.576,76

Fuente. (Estudio de investigación)

Elaborado por. Autora

$$\text{PuntodeEquilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Ingresos Totales}}}$$

$$\text{PuntodeEquilibrio} = \frac{92.241,66}{1 - \frac{6.335,10}{112.320,00}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{92.241,66}{1 - 0,06}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{92.241,66}{0,94}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \mathbf{98.129,43}$$

El Punto de Equilibrio para la empresa de limpieza y mantenimiento de oficinas alcanzará a obtener \$98.129,43 es decir, en este punto no existe ni pérdida ni utilidad para “CLEAN SERVICE”.

Punto de Equilibrio %

$$= \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{\text{Ingresos Totales} - \text{Costos Variables Totales}} \times 100$$

$$\text{Punto de Equilibrio \%} = \frac{92.241,66}{112.320,00 - 6.335,10} \times 100$$

$$\text{PuntodeEquilibrio \%} = \frac{92.241,66}{105.984,90} \times 100$$

$$\text{Punto de Equilibrio \%} = \mathbf{87\%}$$

El porcentaje que resulta con los datos manejados, indica que de las ventas totales, Además la empresa tendrá el 87% de los ingresos totales para cubrir los

pagos de los costos fijos y variables; el 13% restante es la utilidad neta que obtiene “CLEAN SERVICE”.

5.2.5.7 Estados Financieros Proforma

Los estados financieros son documentos de resultados, que proporcionan información para la toma de decisiones en salvaguarda de los intereses de la empresa, en tal sentido la precisión y la veracidad de la información que pueda contener es importante. Entre los estados financieros tenemos:

- Balance General
- Estado de Resultados
- Flujo de Caja

5.2.5.7.1 Balance General

El Balance General es un estado contable que muestra en un momento determinado la composición de los activos, pasivos y patrimonio de una entidad. Muestra qué es lo que tiene y qué es lo que debe una entidad en un momento determinado. A continuación se presenta el Balance de situación inicial del proyecto:

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS
“CLEAN SERVICE”
BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL

ACTIVO					
CORRIENTE		7.233,79		PASIVOS	30.000,00
Caja/Bancos	7.233,79			A largo	
				plazo	30.000,00
ACTIVOS FIJOS		32.467,00		PATRIMONIO	18.238,46
Equipo de Oficina	860,00			Capital	
Equipo de Computación	3.910,00			Social	18.238,46
Muebles y Enseres	1.630,00				
Maquinaria	8.067,00			TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	<u>48.238,46</u>
Vehículo	18.000,00				
ACTIVO					
REALIZABLE		4.822,20			
Inventario de Materiales	5.713,20				
ACTIVOS					
DIFERIDOS		2.475,00			
Gastos de Constitución	770,00				
Gastos de Adecuación	705,00				
Gastos de Investigación	1.000,00				
TOTAL ACTIVOS		<u>48.238,46</u>			

5.2.5.7.2 Estado de Resultados

A continuación se presenta el Estado de Resultados de “CLEAN SERVICE”, proyectado a 5 años, en base a las estimaciones de ingresos y gastos que fue detallado anteriormente, además de acuerdo a la legislación Ecuatoriana se considera un 15% de Participación a Trabajadores, y el cálculo de Impuesto a la Renta.

Tabla 75. Estado de Resultados Proyectado

CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
VENTAS	112.320,00	121.114,11	130.609,92	140.811,66	151.866,87	163.776,33
(=) TOTAL VENTAS	112.320,00	121.114,11	130.609,92	140.811,66	151.866,87	163.776,33
(-) Costos de Operación	66.766,16	74.832,39	81.122,06	87.999,28	95.520,14	100.146,07
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	45.553,84	46.281,72	49.487,86	52.812,38	56.346,73	63.630,26
(-) Gastos Administrativos	26.470,60	28.516,52	32.888,71	35.690,14	38.570,19	41.717,33
(-) Gastos de Ventas	5.340,00	5.562,14	5.793,53	6.034,54	6.285,58	6.547,06
(-) Gastos Financieros		3.064,64	2513,49	1.898,60	1.212,55	447,08
(=) UTILIDAD OPERACIONAL	13.743,24	9.138,42	8.292,13	9.189,10	10.278,41	14.918,79
(-) Participación trabajadores 15%	861,38	413,23	192,68	179,45	252,65	860,43
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	12.881,86	8.725,19	8.099,45	9.009,65	10.025,76	14.058,36
(-) Impuesto a la Renta	135,09	0	0	0	0	171,84
(=) UTILIDAD NETA	12.746,77	8.725,19	8.099,45	9.009,65	10.025,76	13.886,52

Fuente. (Estudio de investigación)

Elaborado por. Autora

Podemos observar que desde el primer año de operaciones tenemos una Utilidad Neta de \$ 12.746,77 a misma que va en aumento ya que hay un crecimiento en las ventas y una disminución en el pago de los intereses.

El rubro de reinversión, los equipos de cómputo que se reinvierte en el cuarto año a un valor de \$ 12.746,77. Además los Inventarios de materiales se reinvertirán cada año aplicando el porcentaje de inflación de 4,16% al 31 de diciembre del 2012.

Tabla 76. Rubro venta de activos fijos

RUBROS	VALOR	DEPRECIACIÓN	AÑOS	DEPRECIACIÓN TOTAL	VENTA
Equipo de oficina	860,00	86,00	5	430,00	430,00
Equipo de cómputo	4.397,97	1.451,33	2	2.902,66	1.495,31
Muebles y enseres	1.630,00	163,00	5	815,00	815,00
Maquinaria	8.067,00	806,70	5	4.033,50	4.033,50
Vehículo	18.000,00	3600,00	5	18.000,00	0,00
TOTAL ACTIVO FIJO					6.773,81

Fuente: (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 77. Reinversión inventario de materiales

RUBRO	Año 0	Año1	Año2	Año 3	Año 4	Año 5
Inventario de materiales	4.822,20	5.022,80	5.231,75	5.449,39	5.676,09	5.912,22
Reinversión		5.022,80	5.231,75	5.449,39	5.676,09	5.912,22

Fuente: (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 78. Estado de Flujo de Caja Proyectado

CONCEPTO	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Inversión Inicial	48.238,46					
Utilidad Operacional		9.138,42	8.292,13	9.189,10	10.278,41	14.918,79
(+)Depreciación		5.959,03	5.959,03	6.121,69	6.121,69	2.521,69
(-)Reinversión		5.022,80	5.231,75	5.449,39	5.676,09	5.912,22
(-)Participación Trabajadores		413,23	192,68	179,45	252,65	860,43
(-)Impuesto a la renta		135,09	0	0	0	171,84
(+) Venta de activos fijos						6.773,81
Flujo Neto		9.526,33	8.826,73	9.681,95	10.471,36	17.269,80

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.8 Evaluación de la inversión

5.2.5.8.1 Tasa de descuento del proyecto

Tabla 79. Calculo Costo de Oportunidad

DESCRIPCIÓN	VALOR	%	TASA DE PONDERACIÓN	VALOR PONDERADO
CAPITAL PROPIO	18.238,46	37,81%	8,17%	3,31
CAPITAL FINANCIADO	30.000,00	62,19%	11,00%	6,53
TOTAL	48.816,66	100,00%		9,84

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

La tasa de costo oportunidad de este proyecto es del 9,84%.

5.2.5.8.2 Cálculo de la tasa de redescuento

La inflación es de 4,16% información tomada del Banco Central del Ecuador.

Fórmula:

$$i = (1 + CK)(1 + i) - 1$$

Dónde:

i = Tasa de Interés

CK = Costo de capital

i= Tasa de inflación

Remplazando la fórmula tenemos:

$$i = (1 + CK)(1 + i) - 1$$

$$i = (1 + 0,0984)(1 + 0,0416) - 1$$

$$i = (1.0984)(1.0416) - 1$$

$$i = 14,41 \%$$

La tasa de redescuento que es el 14,41%.

5.2.5.8.3 Valor Actual Neto

El cálculo del valor actual neto para los 5 años proyectados lo calcularemos aplicando la siguiente fórmula:

$$VAN = -(Inversión) + \frac{\sum FC}{(1+i)^1} + \frac{\sum FC}{(1+i)^2} + \dots + \frac{\sum FC}{(1+i)^n}$$

Dónde:

FC = Flujos de Caja proyectados

i = Tasa de redescuento (14.41%)

n = Tiempo u horizonte de vida útil del proyecto (5 años)

Tabla 80. Flujos Netos Actualizados

AÑOS	FLUJOS NETOS	TASA DE DESCUENTO (1 + 0.1441) ⁿ	FLUJOS NETOS ACTUALIZADOS
1	9.526,33	1,1441	8.844,56
2	8.826,73	1,3109	7.733,34
3	9.681,95	1,4976	8.964,98
4	10.471,36	1,7134	9.111,45
5	17.269,80	1,9603	16.809,77
TOTAL			51.464,10

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

$$VAN = -\text{Inversión} + \sum \text{Flujos Netos Actualizados}$$

$$VAN = -48.238,46 + 51.464,10$$

$$VAN = 3.225,64$$

Al obtener como resultado un VAN positivo, se puede determinar que el proyecto es factible.

5.2.5.8.4 Tasa Interna de Retorno –TIR

En cuanto al cálculo del TIR se aplicó la siguiente fórmula:

$$TIR = Tri + (Trs - Tri) \left[\frac{VAN_{Tri}}{VAN_{Tri} - VAN_{Trs}} \right]$$

Dónde:

Tri = Tasa de redescuento

Trs = Tasa de redescuento superior

VAN = Valor actual Neto

Tabla 81. Flujos Netos actualizados 25%

AÑOS	FLUJOS NETOS	TASA DE DESCUENTO (1 + 0.25) ⁿ	FLUJOS NETOS ACTUALIZADOS
1	9.526,33	1,250	8.729,14
2	8.826,73	1,563	7.648,30
3	9.681,95	1,953	8.557,48
4	10.471,36	2,441	9.489,78
5	17.269,80	3,052	16.158,52
TOTAL			50.583,22

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

$$VAN = -\text{Inversión} + \sum \text{Flujos Netos Actualizados}$$

$$\text{VAN} = -48.238,46 + 50.583,22$$

$$\text{VAN} = 2.344,76$$

Datos:

Tasa de descuento = 14,41%

Tasa de descuento superior = 25,00%

VAN 1 = 3.225,64

VAN 2 = 2.344,76

$$\text{TIR} = \text{Tri} + (\text{Trs} - \text{Tri}) \left[\frac{\text{VAN1}}{\text{VAN 1} - \text{VAN 2}} \right]$$

$$\text{TIR} = 14,41 + (25 - 14,41) \left[\frac{3.225,64}{3.225,64 - 2.344,76} \right]$$

$$\text{TIR} = 14,41 + (10,59) \left[\frac{3.225,64}{880,88} \right]$$

$$\text{TIR} = (14,41) + (10,59)(3,66)$$

$$\text{TIR} = 14,41 + 38,76$$

$$\text{TIR} = 53,17\%$$

Una vez aplicada la formula, los resultados arrojaron un TIR de 53,17%.

5.2.5.9 Periodo de Recuperación

Tabla 82. Determinación periodo de recuperación de la inversión

AÑOS	FLUJOS NETOS ACTUALIZADOS	FLUJOS NETOS ACUMULADOS
1	8.844,56	8.844,56
2	7.733,34	16.577,90
3	8.964,98	25.542,88
5	9.111,45	34.654,33
4	16.809,77	51.464,10

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

Tabla 83. Cálculo del periodo de recuperación de la inversión

AÑOS	FLUJOS NETOS
1	8.119,64
2	7.733,34
TOTAL FLUJO 1 Y 2	16.577,90
INVERSIÓN INICIAL	48.238,46

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

La inversión que se recuperara en los 2 primeros años del proyecto, será de \$16.577,90.

5.2.5.10 Determinación de Impactos

De las variadas metodologías existentes para realizar análisis de impactos, se ha escogido la que más se adapta en contexto de la presente investigación, además

tiene la ventaja de que operativamente es de fácil desarrollo y fundamentalmente es efectiva, real y de fácil interpretación. Se ha logrado determinar una serie de áreas, para en cada una de ellas aplicar la siguiente mecánica operativa sobre las bases de matrices:

En primer lugar se ha creído conveniente establecer un rango de nivel de impacto, que impacto va desde menos 3 hasta 3 positivo con la valoración de la siguiente tabla.

Tabla 84. Valoración de Impactos

ESCALA DE VALORACIÓN	IMPACTO
-3	Impacto Alto Negativo
-2	Impacto Medio Negativo
-1	Impacto Bajo Negativo
0	No Hay Impacto
1	Impacto Bajo Positivo
2	Impacto Medio Positivo
3	Impacto Alto Positivo

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

5.2.5.10.1 Impacto Social

Tabla 85. Impacto social

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADORES							
Fuentes de Trabajo							x
Contribuir al desarrollo socio-económico de la ciudad						x	
SUMA							5

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

$$\text{Nivel de Impacto social} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impacto social} = \frac{5}{2}$$

$$\text{Nivel de Impacto social} = 2,5$$

Análisis:

La matriz expuesta obtuvo un cifra de 2,5, que refleja un impacto alto positivo.

El beneficio social más importante encontrado en la elaboración del proyecto es principalmente la generación de fuentes de trabajo con lo que muchas familias de la ciudad de Ibarra, serían beneficiadas, con lo cual disminuiría los índices de migración y sus consecuencias sociales: desintegración familiar, deserción escolar, alcoholismo, drogadicción y otros de carácter intrafamiliar.

Este proyecto influye a que otros empresarios inviertan, mejoren su negocio, además a trabajar mejor para enfrentar a la competencia, que obligue a las personas a pensar que en el país si hay fuentes de trabajo y a tener esperanza de que se vengán tiempos mejores.

5.2.5.10.2 Impacto Económico

Tabla 86. Impacto Económico

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADORES							
Rentabilidad del proyecto							x
Costos de producción							x
SUMA							6

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

$$\text{Nivel de Impacto económico} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impacto económico} = \frac{6}{2}$$

$$\text{Nivel de Impacto económico} = 3$$

Análisis:

La matriz expuesta obtuvo un cifra de 3, que refleja un impacto alto positivo.

Es un negocio rentable a un corto plazo no muy difícil de emprenderlo, el estudio de mercado demuestra que si existe una demanda insatisfecha por lo que el producto tendrá una aceptación favorable y por ende convirtiéndose en un proyecto rentable

Como se podrá apreciar en los estudios económicos-financieros se puede establecer que en el proyecto sus costos de producción no son muy altos, con respecto a sus ingresos.

5.2.5.10.3 Impacto Ambiental

Tabla 87. Impacto Ambiental

NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
INDICADORES							
Conservación del Medio Ambiente							x
Aprovechamiento de Recursos							x
SUMA							6

Fuente. (Estudio de Investigación)

Elaborado por. Autora

$$\text{Nivel de Impacto ambiental} = \frac{\Sigma}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impacto ambiental} = \frac{6}{2}$$

$$\text{Nivel de Impacto ambiental} = 3$$

Análisis:

La matriz expuesta obtuvo un cifra de 3, que refleja un impacto alto positivo.

Si bien el consumo de insumos químicos lo hará la empresa, pero estos están calificados bajo las normas del Ministerio del Ambiente y por tanto su utilización no afecta el hábitat humano y de otras especies vivas, sin embargo el manejo ambiental será un factor determinante en la capacitación del personal que labore operativamente en la empresa.

Adicionalmente la maquinaria que se hará uso en los servicios a prestarse provoca ruidos que están por debajo de los niveles ambientalmente aceptados.

CONCLUSIONES

- Este proyecto será de vital importancia en la ciudad de Ibarra por cuanto se da a conocer un servicio de limpieza innovador e inexistente en la ciudad, por lo que se creará fuentes de trabajos de manera directa, eficiente y garantizada, a través de esta microempresa tanto empleadores como empleados resultarán como beneficiarios, así como las familias de los migrantes.
- El diseño de la presente investigación está basada bajo un modelo de gestión solidaria, participativa, con conceptos empresariales importantes, un emprendimiento que cuenta con la validación administrativa, infraestructural, financiera y de talento humano altamente capacitado para emprender el reto, la misma que está dirigida a los migrantes los cuales tendrán el apoyo del Gobierno con los nuevos planes que se ha incorporado en el país, que permiten que los migrantes que retornan al país pueden poner en marcha su propio negocio, a través de financiamiento, etc.
- A través de los diferentes estudios realizados de concluyo que el presente proyecto es factible tanto por las preferencias de los migrantes así como de las instituciones públicas y privadas; económicamente es factible porque se requiere de un capital accesible para la iniciación de la microempresa, y de la misma manera se obtendrá una rentabilidad desde el primer año que inicie la microempresa.
- Si bien la causa de la migración se debe a la falta de empleo y los bajos ingresos económicos en una familia, por lo que la migración constituye y según lo determinado en los resultados de la investigación, la causa de una serie de problemas de orden intrafamiliar y social. El principal problema detectado es la desintegración familiar, si se considera que en su mayoría quienes migran son los padres de familia que de una u otra forma son quienes ejercen el liderazgo en la familia y que al no estar presentes, se pierde el

cordón de mando y por ende la disciplina organizativa se descompone generando como resultado procesos de deserción escolar, alcoholismo, drogadicción, violencia intrafamiliar entre otros aspectos.

- Económicamente es factible porque no se requiere de amplio capital para la iniciación de la microempresa, la misma permitirá el desarrollo social y local generando plazas de trabajo para hombres y mujeres que por diversas circunstancias no han podido obtener un título profesional, por lo cual este proyecto pretende llegar a esas personas con ánimo e superación y con objetivos claros, los cuales les permitan desarrollarse económicamente.

RECOMENDACIONES

- La universidad que permite realizar esta clase de trabajo investigativo debe socializar la propuesta con diversos actores de la sociedad, sean estas autoridades locales, del gobierno central vinculadas al bienestar y procesos laborales, cámaras y empresa privada de la ciudad, esto a razón de que una propuesta de esta naturaleza conlleva a la posibilidad de generar procesos de emprendimientos que proporcionarán solución a problemas de orden laboral, económico y social no solo de los involucrados directamente, sino también de quienes cohabitan la ciudad.
- Quienes se incorporen en el emprendimiento planteado deben hacerlo con suficiente madurez y responsabilidad, prestar sus servicios al más alto nivel de la calidad ya que ello garantizará el crecimiento productivo permanente y la futura ampliación de cobertura e incluso de servicios. Por lo que en la presente investigación se indican parámetros y lineamientos que toda empresa o microempresa debe cumplir al inicio de sus actividades.
- Quienes se incorporen en el emprendimiento planteado deben hacerlo con suficiente madurez y responsabilidad, prestar sus servicios al más alto nivel de la calidad ya que ello garantizará el crecimiento productivo permanente y la futura ampliación de cobertura e incluso de servicios. La calidad no es un tema de declaración, sino de ejecución práctica, ello deben comprender los operadores de la empresa y debe ser promovida por los niveles directivos de la misma. El respeto a los derechos laborales y el estímulo permanente al cumplimiento de sus obligaciones debe ser una política corporativa de la unidad productiva.

BIBLIOGRAFÍA

1. *Banco Central del Ecuador*. (2006). Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/informacion-estadistica>
2. *Instituto Nacional de Estadísticas España*. (2009). Obtenido de www.ine.es
3. *Banco de España*. (2010). Obtenido de <http://www.forexpros.es>
4. *Cámara de Comercio Ibarra*. (2011). Recuperado el 2014, de <http://camaradecomerciodeibarra.amawebs.com/>
5. *Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad*. (2011). Recuperado el 2013, de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-IMBABURA.pdf>
6. *Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana*. (2011). Recuperado el 2014, de <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=12>
7. *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. (2011). Recuperado el 2014, de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
8. *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. (2011). Recuperado el 2014, de <http://www.planificacion.gob.ec>
9. *Banco Central de Ecuador*. (2013). Recuperado el Domingo de Noviembre de 2014, de <http://contenido.bce.fin.ec/>
10. *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra*. (2013). Recuperado el Viernes de Septiembre de 2014, de www.ibarraecuador.gob.ec
11. *Google Eath*. (2013). Recuperado el 2014, de <http://www.multi-map.net/>
12. *Ibarra localización geográfica*. (2013). Recuperado el Lunes de Noviembre de 2014, de <http://www.ibarra.gob.ec/localizacion-geografica>

13. *Secretaría Nacional del Migrante*. (2013). Recuperado el Lunes de Septiembre de 2014, de www.teayudamosmigrante.com
14. *Servicio de Rentas Internas - Ibarra*. (2013). Recuperado el Lunes de Septiembre de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
15. *Servicio de Rentas Internas - Ibarra*. (2013). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
16. Acosta, A. (2002). Deuda externa y migración, una relación incestuosa. *Economía y Política*.
17. Acosta, A., López, S., & Villamar, D. (2003). Ecuador frente a una estampada emigratoria oportunidades y amenazas económicas. *Fe y Justicia de la Compañía de Jesús*.
18. Acosta, G. (2012). *Mujeres ecuatorianas en las cadenas globales del cuidado*. Quito: Flacso.
19. Arteta, G., & Oleas, D. (2006). Migración internacionales, caso de Ecuador. *Comisión Económica para América Latina*.
20. Bertoli, S. (2006). El impacto de las remesas sobre la pobreza. *Carta Económica*.
21. Buitrón, P. (2011). *Aquí no hay familia: estrategias para la inserción laboral*. Quito: Flacso.
22. Carillo, C., & Almudena, C. (2008). Por la migración se llega a Ecuador. *Estudios sobre la migración ecuatoriana en España*.
23. Carpió, P. (2007). *Entre pueblos y metrópolis, la migración internacional en comunidades austro andinas en el Ecuador*. Quito: Abya-Yala.
24. Carrión, L. (2007). Diagnóstico general de la situación de los migrantes . *Ponencia*.
25. Colectivo, L. (2001). Los residentes ecuatorianos en España. *Plan migración, comunicación y desarrollo*.
26. Colectivo, L. (2001). Los residentes ecuatorianos en la región de Murcia. *Plan migración, comunicación y desarrollo* .

27. Colectivo, L. (2001). Una aproximación descriptiva a la situación de la inmigración ecuatoriana en España: Los trabajadores del servicio doméstico. *Plan migración, comunicación y desarrollo* .
28. Ecuavisa. (marzo de 2014). *Ecuador pide a los emigrantes que regresen porque hay "muchas oportunidades"*. Recuperado el marzo de 2014, de <http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/actualidad/33112-ecuador-pide-los-emigrantes-que-regresen-porque-hay-muchas>
29. El Telégrafo. (Miércoles de Octubre de 2013). Migrantes retornan y generan empleo. *Programa Regional Derechos Fundamentales y Justicia Región Andina*.
30. Ernesto, D. (2007). *Desintegración familiar*. Guatemala.
31. Estado. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador.
32. Garner, H. (2011). *Migrantes ecuatorianos en Madrid, reconstruyendo identidades de género*. Quito.
33. Gómez, F. (2008). *Sociología*. México: Porrúa.
34. Gorrero, A., & Vega, S. (2005). *Mujer y migración. Alcance de un fenómeno nacional y regional*. Quito: Abya-Yala.
35. Guerrero, J. (2005). *Desintegración familiar*. Madrid: Stvdivm.
36. Hernández, D. (2002). Más que un puñado de dólares: Las remesas de residentes en EEUU, un fenómeno económico y sociocultural. *Desarrollo y Cooperación*.
37. Herrera, G. (2004). *Elementos para una comprensión de las familias transaccionales desde la experiencia migratoria*. Quito: Abya-Yala.
38. Herrera, G., & Ramírez, J. (2008). América Latina Migrante. *Estado, familia, identidades*.
39. Hora, L. (Martes de Octubre de 2013). Migrantes, de una crisis a otra. http://www.lahora.com.ec/noticias/Migrantes,_de_una_crisis_a_otra_.html

40. Hurtado, D. (2010). *Administración del proceso administrativo*. Bogotá: McGraw Hill.
41. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2013). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>
42. Izquierdo, A. (2006). *Metodología de Investigación*. Madrid: Espodit.
43. Lagomarsino, F. (2005). Familia y Migración. *Una relación compleja*.
44. Larrea, C. (2004). *Pobreza, dolarización y crisis en el Ecuador*. Quito: Abya-Yala.
45. León, M. (2011). La migración Internacional reciente. *Revista Gestión*.
46. López, S., & Acosta, A. (2003). Causas del reciente proceso migratorio ecuatoriano. *Plan igración, comunicación y desarrollo*.
47. Martínez, U. (2004). *Trabajadores invisibles. Precariedad, rotación y pobreza de la migración* . Madrid: Catarata.
48. Montalvo, A. L. (2010). *Mujer y migración: alcances de un fenómeno nacional y regional*. Quito: Abya Yala.
49. Morris, C. (2008). *Psicología*. México: University Michigan.
50. Noticias, I. (12 de Noviembre de 2011). Ibarra y Otavalo: economías complementarias. *La Hora*.
51. Orbe, M. (2007). *Remesas en la Economía Nacional*. Quito: Cordes.
52. Pallares, Z., Romero, D., & Herrera, M. (2010). *Hacer Empresa: Un Reto*. México: Ecoe.
53. Pedone, C. (2003). Tú siempre jalas a los tuyos. *Cadenas y redes migratorias de las familias ecuatorianas hacia España*.
54. Pérez, A. (2010). *Proletarizados y etnificados: la inmigración ecuatoriana en la agricultura intensiva*. Madrid.
55. Quiloango, S. (2011). *Políticas públicas migratorias en el Ecuador*. Quito: FES - ILDIS.

56. Quituizaca, J. (Diciembre de 2013). El gobierno ecuatoriano evalúa la situación de los trabajadores migrantes que retornan al sur del país. *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamerica ANDES*.
57. Ribeiro, L. (2013). *Generar Beneficios*. España: Ecoe.
58. Ruíz, S. (2010). La emigración vista desde la crisis y la dolarización. *Fe y Justicia de la Compañía de Jesús*.
59. Solimano, A. (2003). Remesas a los países andinos. *Tendencias, costos e impacto económico* .
60. Torres, V. (viernes de julio de 2013). Retornar!No todo es color de rosa. *El Emigrante*.
61. Villamar, D., & Acosta, A. (2002). Las remesas de los emigrantes ecuatorianos y sus efectos en la economía ecuatoriana. *Plan migración, comunicación y desarrollo*.
62. Zambrano, G. (2012). *Sistema de Información sobre migración laboral*. Quito.

LINKOGRAFÍA

- *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. (2011). Recuperado el 2014, de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. (2011). Recuperado el 2014, de <http://www.planificacion.gob.ec>
- *Secretaría Nacional del Migrante*. (2013). Recuperado el Lunes de Septiembre de 2014, de www.teayudamosmigrante.com
- *Servicio de Rentas Internas - Ibarra*. (2013). Recuperado el Lunes de Septiembre de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
- *Servicio de Rentas Internas - Ibarra*. (2013). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
- *Banco Central de Ecuador*. (2013). Recuperado el Domingo de Noviembre de 2014, de <http://contenido.bce.fin.ec/>
- *Banco Central del Ecuador*. (2012). Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/informacion-estadistica>
- *Banco de España*. (2010). Obtenido de <http://www.forexpros.es>
- *Cámara de Comercio Ibarra*. (2011). Recuperado el 2014, de <http://camaradecomerciodeibarra.amawebs.com/>
- Ecuaviza. (marzo de 2014). *Ecuador pide a los emigrantes que regresen porque hay "muchas oportunidades"*. Recuperado el marzo de 2014, de <http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/actualidad/33112-ecuador-pide-los-emigrantes-que-regresen-porque-hay-muchas>
- *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra*. (2013). Recuperado el Viernes de Septiembre de 2014, de www.ibarraecuador.gob.ec
- *Google Eath*. (2013). Recuperado el 2014, de <http://www.multi-map.net/>
- *Ibarra localización geográfica*. (2013). Recuperado el Lunes de Noviembre de 2014, de <http://www.ibarra.gob.ec/localizacion-geografica>
- *Instituto Nacional de Estadísticas España*. (2009). Obtenido de www.ine.es
- *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. (2013). Obtenido de <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>

- Hora, L. (Martes de Octubre de 2013). Migrantes, de una crisis a otra. http://www.lahora.com.ec/noticias/Migrantes,_de_una_crisis_a_otra_.html .

ANEXOS



ANEXO A

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MIGRANTES QUE HAN RETORNADO A LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO:

Recopilar información sobre las capacidades y oportunidades de los migrantes que han retornado a la ciudad de Ibarra.

INSTRUCCIONES:

Coloque una X en la respuesta que crea conveniente según su criterio.

PREGUNTAS:

1. ¿Antes de migrar tenía empleo fijo?

SI

NO

2. ¿Cuándo estuvo en el exterior en que tipos de trabajos se desarrolló?

Limpieza de casas

Cuidado personas adultas

Cuidado de niños

Meseros

Otros.....

3. ¿Hace que tiempo retorno a la Ciudad de Ibarra?

Hace 1 año

Hace 2 años

Hace 3 años

Más de 3 años

4. ¿Cuál fue la razón por la que regreso a la ciudad de Ibarra?

Oportunidad de trabajo

Familia

Costumbre

Crisis financiera

5. ¿Al regreso a la ciudad de Ibarra, disponía de suficientes ingresos económicos?

SI

NO

6. ¿Cuándo retorno a la ciudad de Ibarra, en que pensó invertir su dinero?

Vivienda

Vehículo

Negocio

Institución Financiera

7. ¿Estaría dispuesto a invertir en un negocio propio?

SI

NO

8. ¿Con la experiencia adquirida en el extranjero en qué tipo de negocio estaría dispuesto a invertir?

Alojamiento

Alimentación y bebidas

Intermediación (salón de eventos y fiestas)

Mantenimiento sanitario e higiene

Internet e impresión

Supermercados (minimarket, tiendas, abarrotes)

Hogar y ferretería

Ropa y calzado

Automotriz (repuesto, accesorios y neumáticos)

Papelería y librería

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO B



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE LAS INSTITUCIONES, SOCIEDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE IBARRA

OBJETIVO:

Recopilar información sobre la demanda existente en las Instituciones, sociedades públicas y privadas de la ciudad de Ibarra.

INSTRUCCIONES:

Coloque una X en la respuesta que crea conveniente según su criterio.

PREGUNTAS:

1. ¿Quién realiza la limpieza en su oficina o lugar de trabajo?

Empleado de la empresa

Usted mismo

Tercera persona

2. Si tiene personal que realiza la limpieza en su oficina o lugar de trabajo,
¿Cómo es el servicio que estas personas le ofrecen?

Bueno

Malo

Regular

3. ¿Qué factor considera como determinante para contratar servicios de limpieza especializada para su oficina o lugar de trabajo?

Precio
Calidad
Tiempo

4. ¿Conoce alguna empresa específica que oferte o preste servicios de limpieza para oficina o lugar de trabajo en la ciudad de Ibarra?

SI
NO

5. Si una empresa le ofreciera servicios de limpieza especializados para su oficina o lugar de trabajo, ¿estaría dispuesto a contratar dichos servicios?

SI
NO

6. De las siguientes opciones, ¿cuáles considera esenciales en lo que respecta a servicios de limpieza para oficina o lugar de trabajo?

Limpieza de muebles
Limpieza y encerado de pisos y baños
Lavado de alfombras
Limpieza de ventanas y fachadas
Todas las anteriores

7. Como cliente, ¿cómo le gustaría contratar los servicios de la empresa de limpieza para su oficina o lugar de trabajo?

Diario

Dos veces a la semana

Quincenal

Mensual

Ninguna

8. ¿En qué horarios le gustaría contratar el servicio?

Mañana 08 h 00 - 10 h 00

Tarde 13 h 00 - 15 h 00

Noche 18 h 00 - 20 h 00

9. Si contratara a una persona para que realice la limpieza en su oficina o lugar de trabajo, ¿Cuánto cancelaría usted por hora en el servicio de limpieza?

6 a 7 dólares la hora

8 a 10 dólares la hora

Más de 10 dólares la hora

10. ¿Cómo le gustaría que fueran los pagos por el servicio de limpieza contratado para el aseo de su oficina o lugar de trabajo?

Semanal

Quincenal

Mensual

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO C

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE LIMPIEZA DE LA CIUDAD DE IBARRA



OBJETIVO:

Recopilar información sobre la oferta existente en las empresas de limpieza de la ciudad de Ibarra.

DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Empresa: _____

Nombre del Entrevistado: _____

Cargo que Ocupa el entrevistado: _____

Nombre del entrevistador: _____

Lugar y Fecha: _____ Hora: _____

CONTENIDO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuántas instituciones y sociedades públicas o privadas contratan actualmente sus servicios de limpieza?

2. ¿Cuál es el costo o precio que cobra usted por hora en el servicio de limpieza que entrega a las oficinas de las Instituciones y sociedades públicas o privadas de la ciudad de Ibarra?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!