



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE  
GOBIERNOS SECCIONALES**

## **TRABAJO DE GRADO**

**Tema:**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICRO  
EMPRESA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS,  
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE  
IBARRA”**

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE GOBIERNOS SECCIONALES.**

**AUTORA : RIVERA MERLO NANCY OLIVIA.**

**ASESOR : DR. OTTO AYALA.**

**Ibarra, Julio 2011**

## ***RESUMEN EJECUTIVO***

La decadencia económica del país, acentuada en Ibarra, ausencia de inversión privada para generar empleo, el subempleo desaparece, la generación de empleo por el gobierno solamente masifica la burocracia la cual genera gasto y consumo. 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. Esta problemática nos invita a estudiantes, y profesionales a desarrollar alternativas y estrategias encaminadas a mejorar las condiciones de vida de la población. El tiempo actual exige la creación de nuevos y novedosos procesos de trabajo acorde al contexto político, socioeconómico y cultural de la población, sustentando elementos científicos, teóricos, prácticos que les permita sustentar y demostrar en el campo sus aptitudes y actitudes, habilidades, destrezas, y competencias encaminadas a buscar la eficacia y la eficiencia en la labor que se propongan. Bajo estos principios se ha diseñado una micro empresa de prestación de servicios domiciliarios de limpieza, lavandería, mantenimiento, plomería, electricidad, jardinería, pintura de los hogares de la ciudad de Ibarra, con el fin de generar en el sistema socioeconómico productivo la diversificación del empleo. La incorporación a este innovador proceso productivo a madres de familia, padres de familia y jóvenes que no cuentan con una formación media o superior. La propuesta se encuentra estructurada desde los parámetros empresariales que exige la conformación de una empresa, factible de ejecutar y poner en práctica, el aspecto gerencial de procesos y del talento humano. Esta propuesta contemplada desde los fundamentos teóricos de la investigación científica, la introducción que le permite al lector una visión general de la problemática que nos motiva a realizar esta investigación encuadrada dentro del proceso de investigación de tipo factible ya que se pretende aportar a la solución de un problema de la realidad cantonal. El trabajo está sujeto a una investigación de campo de carácter descriptiva apoyada por una investigación documental y bibliográfica que determina la validez y factibilidad de la propuesta planteada y se deduce la factibilidad de conformar una micro empresa de prestación de servicios como respuesta al diagnostico establecido en el proyecto.

## SUMMARY

The country's economic declining, marked on Ibarra, lack of private investment to generate employment, the underemployment disappears, and the generation of the government employment only standardizes the bureaucracy, which generates expenditure and consumption. This crisis is forcing all Ecuadorians to look for new alternatives that generate employment; government and private enterprise must compromise their power to activate, motivate, promote, and diversify industry, under real and responsible conditions. This problem invites students and professionals to develop alternatives and strategies to improve the population living conditions. Nowadays it requires creating new and innovative work processes according to the political, socioeconomic and cultural population, supporting scientific, theoretical, practical support to enable them to demonstrate in the field and their skills and attitudes, skills, and skills aimed at seeking the effectiveness and efficiency in the work proposed. Under these principles we have designed a micro company providing home cleaning services, laundry, maintenance, plumbing, electrical, gardening, and home painters of the city of Ibarra, in order to generate socio-economic system of productive diversification employment. This innovative production process is incorporated for mothers, parents and young people who do not have a secondary or higher education. The proposal is structured from the business parameters that require the establishment of a company, feasible to execute and implement the processes and management aspect of human talent. This proposal is seen from the theoretical foundations of scientific research, the introduction that allows the reader an overview of the problem motivates us to conduct this research framed within the research process such practical as it is intended to contribute to the solution a problem of our cantonal reality. The work is subject to an investigation of a descriptive field supported by documentary research and literature that determines the validity and feasibility of the proposal put forward and deducted the feasibility of forming a micro-enterprise service delivery in response to the diagnosis established by project.

## **AUTORÍA**

Yo, **Nancy Olivia Rivera**, con cédula de identidad N° 100139554-8 declaro bajo juramento que el proyecto desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificado profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

.....

*Firma*

## **CERTIFICACIÓN DEL ASESOR**

*En mi calidad de Director del informe final de trabajo de grado titulado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICRO EMPRESA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE IBARRA”, de autoría de la señorita NANCY OLIVIA RIVERA MERLO , egresado de la Escuela de Administración Pública; el trabajo es autentico y original, cumple con los objetivos y cronogramas que constan en el proyecto, metodologías y normas planteadas por la Universidad Técnica del Norte, por lo que se autoriza su presentación considerando que la presente investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a evaluación del jurado examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.*

*Dr. Otto Ayala T*

**DIRECTOR**

## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

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

Yo, RIVERA MERLO NANCY OLIVIA, con cédula N° 1001395548 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador 4,5,6, en calidad de Autora del Trabajo de Grado denominado “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICRO EMPRESA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE IBARRA.”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE GOBIERNOS SECCIONALES, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi calidad 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 impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad.

RIVERA MERLO NANCY OLIVIA

1001395548

Ibarra a los 29 días del mes de junio del 2011

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD 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 apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

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

#### DATOS DEL CONTACTO

Cédula de Identidad	1001395548		
Apellidos y Nombre	RIVERA MERLO NANCY OLIVIA		
Dirección	BARRIO YACUCALLE		
Email	<a href="mailto:nancyimi@yahoo.es">nancyimi@yahoo.es</a>		
Teléfono Fijo	062958-567	Teléfono Móvil	087817886
DATOS DE LA OBRA			
Título	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICRO EMPRESA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS HOGARES DE LA CIUDAD DE IBARRA”		
Autora	RIVERA MERLO NANCY OLIVIA		
Fecha	29 DE JUNIO DEL 2011		
Solo para trabajo de grado			
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>		
Título por el que opta	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE GOBIERNOS SECCIONALES		
Asesor/ Director	DR. AYALA OTTO		

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, RIVERA MERLO NANCY OLIVIA, con número de ciudadanía N·1001395548, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorización a la Universidad técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del Archivo Digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 143.

## **3. CONCORDANCIAS**

La autora manifestando que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es del titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de las misma y saldré en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 29 días del mes de junio de 2011

Autora

Aceptación

Firma

Firma

Rivera Nancy

Lic. Ximena Vallejo

1001395548

Biblioteca

## **DEDICATORIA**

*A Dios quien me ha brindado una nueva oportunidad de vida, quien con su ternura y amor sabrá guiarme en este nuevo camino, concediéndome sabiduría para culminar con éxito mis estudios superiores.*

*A mi Madre Angelina Merlo, por haberme dado la vida e inculcado valores que han guiado mi existencia, y que me han convertido en una mujer luchadora, valiente y positiva a pesar de las adversidades que se han presentan en las diferentes etapas de la vida.*

*A los amores más grandes y tiernos, que la vida me ofrendo como el mejor regalo, mis hijos Andrés y Darwin quienes fomentaron en mi el deseo de superación y el anhelo de triunfar, gracias por ser tan maravillosos y motivarme a seguir luchando y aferrarme a la vida para disfrutar de la compañía de ustedes.*

**Nancy Rivera**

## **AGRADECIMIENTO**

*Al culminar este trabajo de investigación quiero agradecer al doctor Jorge Hernández por el apoyo incondicional que me ha brindado.*

*A los maestros, autoridades y personal Administrativo de la Gloriosa Universidad Técnica del Norte, gracias por los conocimientos y sabiduría impartida.*

*Al doctor Otto Ayala T, quien con su calidad humana y sabios conocimientos, supo guiar y conducir con éxito el presente trabajo de investigación.*

*A mis hijos Andrés y Darwin por su apoyo incondicional, gracias por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y que solo depende de mí.*

**Nancy Rivera M.**

## **PRESENTACIÓN**

En todas las épocas de la humanidad las tareas de limpieza y demás labores de los hogares han sido asumidas por el género femenino, en la actualidad la mujer se ha empoderado de su intelecto para convertirse en profesional de éxito, ocupando importantes puestos de trabajo ya sean públicos, privados o generando sus propias microempresas, quedándoles poco tiempo o nada para destinar a esta ardua actividad doméstica, Ibarra posee un enorme potencial para generar producción, empleo e ingresos, generar riqueza y dinamizar la economía, contribuyendo a la solución de problemas y tensiones sociales, es conveniente crear esta empresa ya que se requiere menores costos de inversión, y activa la economía de esta importante región.

El propósito de implantar esta microempresa es brindar servicios de mantenimiento o reparación como plomería, albañilería, carpintería, pintura, electricidad y jardinería a todos los hogares que muestren estos problemas solucionándolos de manera rápida y efectiva, la limpieza y el mantenimiento en Ibarra y el mundo entero ocupa un lugar importante puesto que existe mucha demanda, convirtiéndose en los principales generadores de empleo, que aportan al desarrollo económico y social de nuestro país.

Actualmente no existen empresas que oferten servicios de calidad, únicamente existen personas informales que realizan estas labores, una empresa organizada puede ofrecer estos excelentes servicios a precios competitivos a través de maquinaria de última tecnología, equipos, materiales e implementos de calidad.

Las empresas y persona que demanden nuestros servicios podrán contar con una empresa segura en la cual pueda confiar su hogar, empresa o institución.

Las instituciones por lo general cuentan con personal que realiza las tareas de limpieza que perciben un sueldo, sin dar importancia a su remuneración realizan un trabajo que deja mucho que desear, convirtiéndose en un gasto infructuoso, les convendría contratar una empresa especializada de limpieza y mantenimiento.

Este proyecto es importante porque prestará servicios de limpieza y mantenimiento, a empresas y hogares de prestigio de la ciudad de Ibarra proyectando una excelente imagen y brindando un aspecto acogedor.

Esta actividad genera muchos empleos e ingresos, con esto se da oportunidad a personas de escasos recursos y se trata de evitar la migración de mano de obra calificada.

## ÍNDICE

Portada.....	i
Resumen Ejecutivo.....	ii
Summary.....	iii
Autoría.....	iv
Certificación.....	v
Cesión de Derechos.....	vi
Identificación de la Obra .....	vii
Autorización de uso a Favor de la Universidad.....	viii
Concordancias.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento.....	x
Presentación.....	xi
Índice.....	xiii
Introducción.....	xxi
Antecedentes.....	xxi
Justificación.....	xxiii
Objetivos.....	xxv
Objetivo General.....	xxv
Objetivos Específicos.....	xxv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....</b>	<b>1</b>
Antecedentes del Diagnóstico.....	1
Diagnóstico.....	2
Problema Diagnóstico.....	3
Objetivos del diagnóstico.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
Conclusiones Diagnósticas.....	5
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
Fundamentos de Administración.....	6
Organización y Empresa.....	6
Empresa.....	6
Elementos o Recursos de la Empresa.....	6
Administración y Organización.....	7
Planeación.....	9
Fundamentos Básicos de la Planeación.....	9
Organización.....	11
Dirección.....	11
Control.....	11
Proceso del Control.....	12
Clasificación del Contrato de Trabajo.....	14
Contrato por Obra Cierta.....	14
Contrato por Tarea.....	14
Contrato a Destajo.....	15

Prohibición al Empleador.....	15
Obligaciones del Trabajador.....	15
Prohibiciones al Trabajador.....	16
Condiciones de Trabajo.....	17
Obligaciones del Empleador.....	17
Jornada de Trabajo.....	17
Horario de Trabajo.....	18
Vacaciones Anuales.....	18
Derechos de los Trabajadores.....	18
Obligaciones de los Trabajadores.....	19
Prohibiciones del Empleador.....	19
Administración de Recursos Humanos.....	20
Diseño de Puestos.....	20
Comunicación y Habilidades Interpersonales.....	21
Tipos de Comunicación.....	22
Selección de Personal.....	23
Clases de Remuneraciones.....	23
Salario.....	23
Remuneraciones Diarias, Semanales y Mensuales.....	25
Remuneración Semanal Por Tarea Y Por Obra.....	25
Plazo para el Pago del Sueldo o Salario por Parte del Empleador.....	26
Relaciones Individuales y Sociales.....	26
Grupo y equipo de Trabajo.....	26
Equipo de Trabajo.....	27
Grupo de Trabajo.....	27
Motivación de los Empleados.....	28
Empresa de Servicios.....	29
Competencia.....	29
Técnicas de Evaluación Financiera.....	30
Valor Actual Neto (VAN).....	30
Tasa Interna de Retorno (TIR).....	31
Beneficio/Costo (B/C).....	32
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>33</b>
<b>ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>33</b>
Diseño de la Investigación.....	33
Proceso de la Investigación.....	34
Determinación de la Población.....	35
Tendencias e Instrumentos de Recolección de Datos.....	35
Encuesta.....	36
Entrevista.....	36
Observación.....	36
Instrumentos.....	36
Población y Muestra.....	37
Validez.....	37
Procedimiento de la Investigación.....	37
Análisis de Datos.....	38
Recolección, Tabulación y Análisis de Datos.....	39

Encuesta Aplicada a PEA de la Ciudad de Ibarra.....	39
Análisis de la Encuesta Dedicada a Mujeres y Hombre que Deseen Trabajar en Labores de Aseo, Limpieza y Mantenimiento del Hogar.....	48
Estrategia de Mercado.....	59
Demanda.....	59
Porcentaje de la Población Meta del Proyecto.....	59
Participación del Mercado.....	60
Proyección de la Demanda.....	61
Oferta.....	62
Precio.....	63
Estrategia de Competitividad.....	63
Estrategia de Crecimiento.....	63
Estrategia de Diferenciación.....	63
Estrategia Operativa.....	64
Objetivos Estratégicos.....	64
Objetivos de Mercado.....	64
Objetivos Financieros.....	64
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>65</b>
<b>PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS.....</b>	<b>65</b>
Justificación.....	67
Descripción de Proyecto.....	69
Relaciones Laborales.....	69
Relación Contrato de Trabajo.....	70
El Salario.....	70
Contrato de Trabajo.....	71
Perfiles.....	74
Perfil del Administrador.....	74
Perfil del Asistente.....	74
Perfil del Contador.....	74
Perfil del Obrero.....	74
Eficiencia y Eficacia del Personal.....	74
Inteligencia Emocional.....	75
Talento en las Organizaciones.....	76
Perfil Psicológico.....	76
El Perfil Ideal.....	76
Cualidades que debe Cumplir el Trabajador.....	78
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>80</b>
<b>OPERATIVIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>80</b>
La Empresa.....	80
Nombre o Razón Social.....	81
Logotipo.....	81
Slogan.....	81
Titularidad de la Propiedad de la Empresa.....	82
Constitución.....	82
Compañías de Responsabilidad Limitada.....	82

Requisitos.....	82
Socios.....	83
Capital.....	83
Participaciones.....	83
El Objeto Social.....	83
Plazo.....	83
De Los Socios.....	84
Administración.....	84
Tipo de Empresa o Actividad.....	84
Estructura Organizacional.....	85
Nivel Directivo.....	85
Nivel Ejecutivo.....	86
Nivel Operativo:.....	86
Funciones.....	86
Funciones del Gerente General.....	87
Funciones del Contador.....	87
Funciones de la Asistente.....	87
Funciones del Personal Operativo.....	88
Organigrama Estructural.....	89
Organigrama Funcional.....	90
Visión.....	91
Misión.....	91
Objetivos de Recursos Humanos.....	91
Principios y Valores Corporativos.....	92
Principios.....	92
Valores.....	92
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>94</b>
<b>EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO.....</b>	<b>94</b>
Presupuesto de Inversión.....	94
Inversión Fija.....	94
Cálculo de las Depreciación.....	97
Costos Operacionales.....	99
Costos de Mano de Obra de Producción y Administración.....	99
Costos Materiales e Insumos.....	101
Costos Fijos.....	102
Gastos Administrativos y Ventas.....	103
Financiamiento de Fondos.....	103
Presupuesto de Operación.....	105
Presupuesto de Ingresos.....	105
Presupuesto de Egresos.....	105
Capital de Trabajo.....	108
Punto de Equilibrio.....	110
Costos Fijos.....	110
Costos Variables.....	111
Estados Financieros Proforma.....	112
Balance General.....	112
Estado de Ingresos y Gastos.....	114

Flujo Netos de Fondos (Efectivo).....	115
Evaluación Financiera.....	116
Determinación de la Tasa de Descuento.....	117
Criterios de Evaluación.....	118
Valor Actual Neto (VAN).....	118
Tasa Interna de Retorno (TIR).....	119
Periodo de Recuperación.....	120
Relación Beneficio/Costo (B/C).....	121
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	122
<b>EVALUACIÓN DE IMPACTOS</b> .....	122
Impacto Social.....	122
Impacto Económico.....	123
Impacto Ambiental.....	124
Impacto Empresarial.....	125
Conclusiones.....	126
Recomendaciones.....	127
Bibliografía.....	128
Linografía.....	129
Anexos.....	130

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Matriz de Relación Diagnostica.....	4
Cuadro 2. Actividades Tipo de Servicios.....	24
Cuadro 3.Limpieza, Aseo y Mantenimiento del Hogar.....	39
Cuadro 4.Disponibilidad de Tiempo para Realizar Tareas en el Hogar.....	40
Cuadro 5.Cuenta con una Empleada Doméstica.....	41
Cuadro 6.Desearía un Servicio de Arreglo de su Hogar con Personal Idóneo....	42
Cuadro7.Regularidades de Contratación del Servicio.....	43
Cuadro 8.Destinaría un Determinado Monto de Presupuesto para el Aseo.....	44
Cuadro 9.Tendría Inconveniente en Dejar Sola en su Hogar a una Persona Calificada que Pertenezca a una Empresa de Limpieza del Hogar.....	45
Cuadro 10.Es Difícil Conseguir Personas que Trabajen en Tareas Domésticas...	46
Cuadro 11.Ocuparía un Servicio Domestico Organizado que Facilite el Personal Idóneo.....	47
Cuadro 12.Sexo.....	48
Cuadro 13. Edad.....	49
Cuadro 14.Cuenta con un Trabajo Estable.....	50
Cuadro 15.Le Gustaría Tener un Empleo con Ingreso Económico Permanente...	51
Cuadro 16.Tendría Disponibilidad Inmediata si es Requerida para un Trabajo...	52
Cuadro 17.Requiere Capacitación para Desempeñar un Puesto de Trabajo.....	53
Cuadro 18.Tiempo Predisposición para Dedicar Mayor Tiempo de Trabajo del Exigido por la Ley.....	54
Cuadro 19.Si Existe Presión en el Trabajo cual Seria su Actitud.....	55
Cuadro 20.En que Medida se Considera una Persona Responsable y Puntual....	56
Cuadro 21.Ha Trabajado en Labores Domésticas.....	57
Cuadro 22.Le Agradaría Trabajar en Labores Domésticas y en que Manera.....	58
Cuadro 23. Cálculo de la Depreciación.....	97
Cuadro 24. Costos de Materiales.....	103

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tipos de Estándares.....	12
Gráfico 2. Comunicación Humana.....	22
Gráfico 3. Proceso de Selección.....	23
Gráfico 4. Logotipo.....	81
Gráfico 5. Organigrama Estructural.....	89
Gráfico 6. Organigrama Funcional.....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inversión Maquinaria y Equipo.....	95
Tabla 2 Inversión Muebles y Enseres, y Equipo de Oficina.....	96
Tabla 3 Inversión Vehículos.....	96
Tabla 4 Inversión Obras Físicas.....	97
Tabla 5 Cálculo de la Depreciación de los Activos Fijos de la Planta.....	98
Tabla 6 Costos Operacionales.....	99
Tabla 7 Gasto en Personal Administrativo y Mano de Obra Directa.....	100
Tabla 8 Remuneraciones al Personal.....	100
Tabla 9 Costos de Materiales e Insumos.....	101
Tabla 10 Costos Fijos.....	102
Tabla 11 y 12 Gastos Administrativos y Ventas.....	103
Tabla 13 Inversión Total para Solicitar Crédito.....	104
Tabla 14 Presupuestos de Ingresos.....	105
Tabla 15 Cuadro distributivo de ingreso.....	106
Tabla 16 Presupuestos de Costo de Producción.....	107
Tabla 17 Presupuestos de Gastos de Administración.....	107
Tabla 18 Presupuestos de Gastos de Ventas.....	107
Tabla 19 Programación Costos Operacionales.....	108
Tabla 20 Capital Variable.....	109
Tabla 21 Amortización.....	109
Tabla 22 Costos de Fijos.....	110
Tabla 23 Distribución de Costos Fijos.....	111
Tabla 24 Balance General.....	113
Tabla 25 Estado de Ingresos y Gastos.....	114
Tabla 26 Flujo de Efectivo.....	116
Tabla 27 Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento con Financiamiento.....	117
Tabla 28 Periodo de Recuperación.....	120

## INTRODUCCIÓN

### ANTECEDENTES:

La situación socioeconómica del país en general y en particular de la ciudad de Ibarra ha permitido que un buen porcentaje de las madres de los hogares Ibarreños dediquen gran parte de su tiempo a laborar en instituciones públicas y privadas, comercio, microempresas y talleres artesanales, alejándose de la atención de sus hogares e incluso de sus hijos.

La limpieza, el orden y el mantenimiento del hogar constituye un ambiente que nos brinda alegría, satisfacción e inclusive paz y tranquilidad a quienes lo habitamos, a quienes nos visitan en cambio, les causa grata impresión manifestando en ello las buenas costumbres, hábitos e incluso cultura de quienes habitan en ella.

Las largas jornadas laborales desempeñadas por las madres trabajadoras fuera de su hogar, causan en ella cansancio, fatiga, estrés, desequilibrio psicológico y emocional, lo cual, les dificulta ocuparse de las tareas cotidianas del hogar.

El ausentismo del hogar ha permitido inclusive que los hábitos alimenticios de todos los miembros de la familia se hayan alterado, la cocción de los alimentos tradicionales muy ricos en vitaminas y proteínas los cuales demandan de tiempo y laboriosidad para su preparación se han relegado por no contar con el tiempo que esto demanda, en la actualidad las comidas rápidas, las comidas semielaboradas, las comidas chatarra son el pan de cada día de un gran número de los hogares Ibarreño, provocando con esto desnutrición, enfermedades, que a futuro perjudican el organismo de los niños, jóvenes y adultos.

La falta de continuidad de las madres en el hogar provoca además la desorganización de las prendas de vestir de los integrantes de la familia, se produce un elevado consumo de energía eléctrica, por el discontinuo uso de las lavadoras, planchas que utilizan cada uno de los usuarios, con esto, también se produce en desgaste, deterioro y daño de las prendas demandando la ocupación de profesionales del vestido para su arreglo y mantenimiento.

Un hogar mientras más atendido se encuentra en su infraestructura, mantiene su integridad y su presentación, esto no viene sucediendo debido a la falta de atención de sus habitantes por las ocupaciones que mantiene fuera del hogar, se requiere una atención diaria, semanal, quincenal o mensual, mantenimiento de paredes, pisos, techos, vidrios, puertas, muebles entre otros enseres evitando su deterioro y una inversión más elevada a futuro.

La limpieza del hogar es algo primordial, es la carta de presentación de nuestra familia, un hogar sucio y desaciado proporciona una mala imagen y causa mala impresión.

Debido a la difícil situación económica que atraviesa el país tenemos que trabajar hombres y mujeres para llevar el sustento al hogar, lo que impide que la mujer se dedique a las tareas del hogar, por ello hemos visto la oportunidad de brindar una alternativa que solucionará en un 75 % la problemática que aqueja a los hogares ibarreños.

El desempleo en la ciudad de Ibarra y en el país en general es uno de los grandes problemas que aqueja a la sociedad y al que se le puede atribuir muchos efectos y problemas tales como emigración, desintegración familiar, alto índice de delincuencia sin dejar de mencionar el subempleo como otra consecuencia de falta de una fuente de trabajo estable.

Según el INEC este problema aqueja alrededor del 74.9 % de la población y viene a constituirse en uno de los grandes limitantes del crecimiento individual, familiar y social de las personas que se encuentran desempleadas generando esto a su vez un retroceso y estancamiento de la economía regional y nacional.

El desempleo provoca grandes impactos sociales en la población ya que al no tener una fuente de ingresos estable o en muchos de los casos perciben remuneraciones bajas generando entre otras como consecuencia el poco poder adquisitivo que tienen las personas las que se ven limitadas o no tienen acceso a servicios de calidad pese a que la Constitución garantiza que el Estado Ecuatoriano proveerá de fuentes de trabajo, salud, educación y vivienda.

A pesar que los Gobierno de turno a lo largo de la historia siempre han hecho grandes ofertas de crear nuevas fuentes de trabajo y eliminar el desempleo vemos que el cumplimiento de este objetivo cada vez parece más lejano, pues esto se ve reflejado en el aumento del porcentaje de compatriotas que emigran al exterior en busca de días mejores, los índices de analfabetismo y deserción en nivel de educación básica aumentan drásticamente lo que produce un bajo nivel educativo que desencadena en graves problemas sociales como: generación de vicios, incremento de pandillas y delincuencia, hacinamiento, pérdida de valores morales, todo aquello da como consecuencia una sociedad con una economía, una cultura y una competencia cada vez más pobre, es por eso que aparece como alternativa y de gran acogida la creación de micro empresas que reactiven la economía y generen nuevas plazas de trabajo siendo el pionero en esto el sector privado.

## **JUSTIFICACIÓN.**

En la ciudad se carece de un micro empresa 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 falta de recursos económicos; el bajo nivel cultural, nivel educativo y hasta tradicional de los sectores rurales del cantón han negado la oportunidad a un número significativamente alto de mujeres a obtener un título profesional por lo que se ven limitadas a encontrar otra alternativa de trabajo.

Considerando que en la ciudad de Ibarra existe una población de 300.000 de la cual 150.000 son mujeres y 50.000 en edad laboral, si tomamos en cuenta que un 10% se encuentran subempleadas y el 5 % se encuentra en la desocupación o sin una fuente de trabajo.

Este proyecto será de vital importancia en la ciudad de Ibarra por cuanto se incorporará un servicio de limpieza innovador e inexistente en la ciudad, por lo que se creará fuentes de trabajo directas e indirectas de manera eficiente y garantizada, a través de esta microempresa tanto empleadores como empleados resultarán como beneficiarios indirectos, las familias que se beneficiarán del servicio se constituyen en beneficiarios directos.

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 mujeres que por diversas circunstancias no han podido obtener un título que les brindaría la oportunidad de acceder a puestos importantes no solo en la ciudad de Ibarra si no en cualquier parte del país.

Esta alternativa brindará la oportunidad de incorporar al aparato productivo local aproximadamente a 75 mujeres que serán las pioneras en brindar este tipo de servicio, las cuales con esta iniciativa mejorarán su estabilidad financiera que les proporcionará un trabajo estable y digno.

Desde el punto de vista humano es factible sacar adelante este proyecto porque el equipo de trabajo con quien se inicia la micro empresa se encuentra interesado en crear fuentes de trabajo permanente que mejorará condiciones de vida a través de la consecución de un nuevo ingreso familiar.

La expectativa del cliente que requiera estos servicios es mejoramiento de calidad de vida a través de la ayuda que recibirá al encontrar su casa en completo orden y reluciente limpieza.

Desde el aspecto organizacional la factibilidad del proyecto se consolida aún más por cuanto el personal requerido es calificado y con disposición a iniciar su labor inmediatamente una vez organizada la empresa y presentada la demanda del usuario

Desde el aspecto legal la Legislación Ecuatoriana a través de la Constitución de la República garantiza la oportunidad a todos los ciudadanos de conformar, fomentar la organización de empresas, micro empresas entre otros. Por tanto la organización regirá su funcionamiento orgánico, administrativo y financiera basado en las Leyes vigentes; en el aspecto laboral con sus empleados se sujetará al Código de Trabajo vigente, a la Ley de Seguro Social y a las disposiciones emitidas por el Consejo Nacional de Remuneraciones.

En la actualidad el Presidente de la República del Ecuador se encuentra impulsando créditos para conformación, fortalecimiento de micro empresas que reactivarán la economía y permitirán mejoramiento de vida en las familias ecuatorianas

Socio económicamente el proyecto es factible con la creación del mismo generaremos fuentes de trabajo por lo que contribuiremos a la disminución de la pobreza debido a los altos índices de desempleo en la ciudad de Ibarra.

Tomando en cuenta la factibilidad funcional de la empresa; fundamentados en los principios de la constitución, se establecerá el seguro de servicios a los clientes, el cual, garantizará los daños, pérdidas y atrasos posibles que pueda ocasionar un eventual mal servicio. Con esto garantizaremos, calidad, eficiencia y seguridad en el servicio brindado.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- ❖ Crear una micro empresa que brinde servicios de limpieza y mantenimiento a los hogares de la ciudad de Ibarra.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Realizar el diagnóstico situacional del mercado de servicios de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Ibarra.
- ❖ Establecer las bases teóricas y científicas que avalen el desarrollo del presente proyecto.
- ❖ Realizar el estudio de mercado que nos permita determinar la oferta y demanda del servicio en la ciudad de Ibarra.
- ❖ Diseñar la propuesta de la creación de la microempresa de servicios de limpieza y mantenimiento.
- ❖ Determinar la operativización de la propuesta
- ❖ Realizar un estudio financiero que nos permita determinar la viabilidad del servicio.
- ❖ Determinar las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

### 1.1 ANTECEDENTES DEL DIAGNÓSTICO

En todas las épocas de la humanidad las tareas de limpieza y demás labores de los hogares han sido asumidas por el género femenino, en la actualidad la mujer se ha empoderado de su intelecto para convertirse en profesional de éxito, ocupando importantes puestos de trabajo ya sean públicos, privados o generando sus propias microempresas, quedándoles poco tiempo o nada para destinar a esta ardua actividad doméstica, Ibarra posee un enorme potencial para generar producción, empleo e ingresos, generar riqueza y dinamizar la economía, contribuyendo a la solución de problemas y tensiones sociales, es conveniente crear esta empresa ya que se requiere menores costos de inversión, y activa la economía de esta importante región.

El propósito de implantar esta microempresa es brindar servicios de mantenimiento o reparación como plomería, albañilería, carpintería, pintura, electricidad y jardinería a todos los hogares que muestren estos problemas solucionándolos de manera rápida y efectiva, la limpieza y el mantenimiento en Ibarra y el mundo entero ocupa un lugar importante puesto que existe mucha demanda, convirtiéndose en los principales generadores de empleo, que aportan al desarrollo económico y social de nuestro país.

Actualmente no existen empresas que oferten servicios de calidad, únicamente existen personas informales que realizan estas labores, una empresa organizada puede ofrecer estos excelentes servicios a precios competitivos a través de maquinaria de última tecnología, equipos, materiales e implementos de calidad.

Las empresas y persona que demanden nuestros servicios podrán contar con una empresa segura en la cual pueda confiar su hogar, empresa o institución.

Las instituciones por lo general cuentan con personal que realiza las tareas de limpieza que perciben un sueldo, sin dar importancia a su remuneración realizan

un trabajo que deja mucho que desear, convirtiéndose en un gasto infructuoso, les convendría contratar una empresa especializada de limpieza y mantenimiento.

Este proyecto es importante porque prestará servicios de limpieza y mantenimiento, a empresas y hogares de prestigio de la ciudad de Ibarra proyectando una excelente imagen y brindando un aspecto acogedor.

Esta actividad genera empleos e ingresos, con esto se da oportunidad a personas de escasos recursos y se trata de evitar la migración de mano de obra calificada.

## **1.2 DIAGNÓSTICO**

La crisis socioeconómica que enfrenta la sociedad a nivel nacional, regional y local invita a todos quienes pueden aportar a través de proyectos, investigaciones e iniciativas a encontrar alternativas que coadyuven al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Entre varios factores que afectan la calidad de vida de la sociedad se encuentra la pérdida y disminución de los medios de producción y por ende el decrecimiento del empleo, cada día crece la población desempleada. El decrecimiento de la inversión privada y la generación de nuevos puestos de trabajo.

Uno de los grandes problemas que genera una economía estatista es la ausencia de la inversión privada y con ello la pérdida de puestos de trabajo desembocando en miseria y pobreza.

La misión de todos nosotros es el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Para poder hacer esto tenemos que conocer y comprender la realidad. Esto conlleva al tipo de inserción que puede tener el investigador social, el administrador, el político, el servidor público, el estudiante, el profesional.

Generar puestos de trabajo para los sectores menos favorecidos, así como para la mano de obra no calificada debe ser una dedicación permanente de todos los sectores del estado.

### **1.3 PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

Qué sé sabe? Que existen pocos medios de producción y servicios en la ciudad de Ibarra y que esto produce un marcado desempleo y subempleo, lo cual, deteriora cada vez más la calidad de vida de la población ibarresa.

Que más se necesita saber? Se debe contar con una información que permita establecer concretamente los índices de pobreza, de desempleo, de subempleo, promedio de ingresos por familia, entre otros.

### **1.4 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Realizar un análisis de los servicios en el área de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Ibarra.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar el estudio de mercado que analice la oferta y demanda del servicio de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Ibarra.
- Establecer la estructura organizacional de la microempresa.
- Determinar la matriz FODA del proyecto
- Determinar la viabilidad económica para la implementación de la micro empresa de servicios de limpieza y mantenimiento.
- Determinar los principales impactos que implica la creación de la microempresa de servicios en la ciudad de Ibarra.

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b><i>FORTALEZAS</i></b>	<b><i>OPORTUNIDADES</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metodología de trabajo adecuada a la actividad</li> <li>➤ Eficacia en la prestación del servicio</li> <li>➤ Seguridad de los bienes confiados</li> <li>➤ Ética en la prestación del servicio</li> <li>➤ Garantía en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facilidad de créditos para la generación de micro empresas y sectores artesanales</li> <li>➤ Dedicación laboral de las cabezas de familia fuera del hogar</li> <li>➤ La crisis socioeconómica del país</li> <li>➤ El subempleo en otras actividades laborales</li> </ul>
<b><i>DEBILIDADES</i></b>	<b><i>AMENAZAS</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexperiencia laboral</li> <li>➤ Equipamiento básico</li> <li>➤ Apertura de mercado reciente</li> <li>➤ Pequeña relación Industrial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas gubernamentales inapropiadas con la realidad actual</li> <li>➤ Falta incentivos para la nueva generación de empleo</li> <li>➤ Marco legal reglamentario en aspectos laborales</li> <li>➤ Inseguridad en la inversión económica</li> <li>➤ Desconfianza de propietarios de domicilios y oficinas</li> </ul>

**Cuadro 1**

Elaborado por: La autora de la investigación

## **1.5 CONCLUSIONES DIAGNÓSTICAS**

- En la actualidad debido a la preparación académica que han alcanzado las mujeres, ocupan cargos importantes en entidades públicas y privadas, por lo que no cuenta con el tiempo necesario para dedicarse a las tareas de hogar.
- En este mundo moderno y globalizado exige que hombres y mujeres trabajen para mantener un status social medio y alto, por lo que podrían muy cómodamente demandar nuestro servicio.
- Existe variado trabajo informal que no ofrece las garantías necesarias.
- Se ha generado un autoempleo familiar.
- Existe subempleo en el área de este servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2. FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN**

##### **2.1 Organización y Empresa**

Una organización es un conjunto de personas que emplean unos medios materiales para conseguir un fin común.

Una empresa es una unidad organizada de carácter económico que, mediante la combinación de los factores de producción (capital, trabajo, mano de obra y materias primas), tiene por objeto la obtención de un beneficio.

##### **2.1.1 Empresa**

Partiendo del hecho de que la empresa es una comunidad de trabajo, se deducen las siguientes características de la empresa:

- Asociación de personas.
- Unidad de propósitos.
- Lealtad entre los integrantes de la empresa.
- Subordinación de los valores económicos a los de orden.

Empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”.

[www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html](http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html).

##### **2.1.2 Elementos o recursos de la empresa**

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos o recursos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado.

- Elementos materiales: Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa:
- Edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipos, instrumentos, herramientas.
- Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados.
- Elementos técnicos. Son aquellos que sirven como herramienta e instrumentos auxiliares en la coordinación de otros recursos.
- Sistemas de producción, sistemas de ventas, sistemas de finanzas, sistemas administrativos.
- Fórmulas, patentes.
- Elementos financieros. La financiación tiene por objeto dotar a la empresa de los capitales necesarios para su creación y funcionamiento.
- Elementos económicos. El elemento económico debe analizar toda la gama de bienes, derechos y obligaciones que aparecen en la empresa, tanto de los bienes que se adquieren y de los medios para su transformación y distribución como de los recursos financieros que lo hacen posible.
- Elementos humanos. Al hablar de elementos humanos en una empresa, se habla en realidad de una estructura organizativa de la empresa. Ésta nunca se considera como estática, sino de tipo dinámico, porque exige continuos cambios humanos para asegurar la estabilidad de la empresa.

### **2.1.3 Administración y Organización.**

La administración se aplica en cualquier actividad organizada: desde la realización de un evento deportivo hasta el lanzamiento de un cohete interestelar, siendo imprescindible para el buen funcionamiento de cualquier organismo social.

Administración “Es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras,

sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados”.<http://www.monografias.com/trabajos27/organización-empresas/organizacion-empresas.shtml>

En la mayoría de los conceptos de administración se utilizan los siguientes términos:

- a) *Objetivo*: es decir, que la administración está siempre enfocada a lograr fines y resultados.
- b) *Eficacia*: Consiste en lograr los objetivos satisfaciendo los requerimientos del producto o servicio en términos de cantidad y tiempo.
- c) *Eficiencia*: Se refiere a “Hacer bien las cosas”. Es lograr los objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad.
- d) *Grupo Social*: Para que la administración exista, es necesario que se dé siempre dentro de un grupo social.
- e) *Coordinación de Recursos*: Para administrar, se requiere cambiar, sistematizar y analizar los diferentes recursos que intervienen en el logro de un fin común.
- f) *Productividad*: Es la relación que existe entre la producción y la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia.

Administración se puede definir como un Proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

Los administradores desempeñan las funciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales, sin embargo, las actividades administrativas requeridas varían en cada nivel organizacional. La meta de los organizadores es crear un superávit y ser productivos; esto es, conseguir una

relación favorable de productos-insumos en un periodo específico y con la debida consideración de la calidad.

#### **2.1.4 Planeación**

“La planeación es la primera función administrativa que sirve de base a las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuales son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos, por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planeación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible, planear y determinar los objetivos consiste en seleccionar por adelantado el mejor camino para lograrlos. La planeación determina donde se pretende llegar que debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden” Galeano Jorge, La Planeación a su Alcance. Año 1993 Pág. 320 -321

La planeación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de las empresas.

##### **2.1.4.1 Fundamentos Básicos de la Planeación**

- Propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos.
- Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina.
- Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito.
- Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir, y un afán de lograr y mejorar las cosas.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las “corazonadas” o empirismos.
- Reduce al máximo los riesgos, y aprovecha al máximo las oportunidades.
- Las decisiones se basan en hechos y no en emociones.
- Al establecer un esquema o modelo de trabajo (plan), suministra las bases a través de las cuales operará la empresa.

- Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.
- Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.
- Disminuye al mínimo los problemas potenciales, y proporciona al administrador magníficos rendimientos de tiempo y esfuerzo.
- Permite al ejecutivo evaluar alternativas antes de tomar una decisión.
- Maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos, en todos los niveles de la empresa.
- Principios.

Los principios de la administración son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guías de conducta a observarse en la acción administrativa.

Por lo tanto, para planear eficientemente, es necesario tomar en cuenta los siguientes principios:

a) *Factibilidad*. Lo que se planea debe ser realizable; es inoperante elaborar planes demasiado ambiciosos u optimistas que sean imposibles de lograrse. La planeación debe adaptarse a la realidad y a las condiciones objetivas que actúan en el medio ambiente.

b) *Objetividad y Cuantificación*. Cuando se planea es necesario basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos, y nunca en opiniones subjetivas, especulaciones, o cálculos arbitrarios. Este principio también conocido como el principio de precisión, establece la necesidad de utilizar datos objetivos tales como estadísticas, estudios de mercado, estudios de factibilidad, cálculos probabilísticos, modelos matemáticos y datos numéricos, al elaborar planes para reducir al mínimo los riesgos.

c) *Flexibilidad*. Al elaborar un plan, es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas, y que proporcionen nuevos cursos de acción que se ajusten fácilmente a las condiciones. El no establecer “colchones de seguridad” puede ocasionar resultados desastrosos.

### **2.1.5 Organización**

“Organizar es establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas de manera que puedan trabajar juntas con eficiencia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de realizar alguna meta u objetivo ”Terry George; Principios de Administración; (2001).

### **2.1.6 Dirección**

“La esencia de la dirección está en el manejo del recurso humano: en la motivación, en la comunicación, en la toma de decisiones, en la capacitación, en la promoción, en la innovación, en los principios de autoridad y en el enriquecimiento del puesto de trabajo, en el desarrollo del individuo y en todo aquello que hace radicar el éxito empresarial en el hombre, más que en la tecnología”, Garzón Augusto, La Dirección a su Alcance, año 1993 Pág. 8 -9.

La dirección es trascendental porque:

- Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es determinante en la moral de los empleados y consecuentemente, en la productividad.
- Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización, y en la eficacia de los métodos de control.
- A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

### **2.1.7 Control**

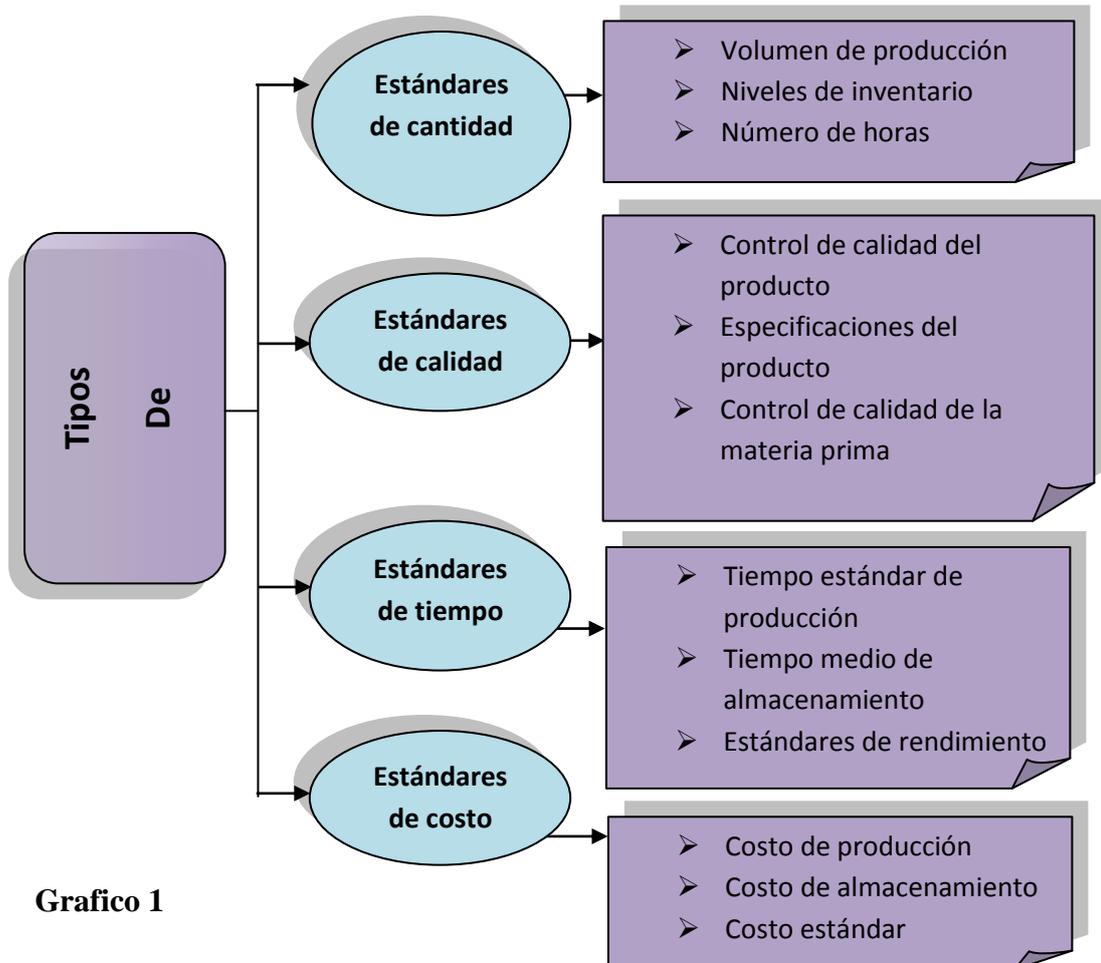
Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias

Elementos del concepto:

- a) Relación con lo planeado: verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación.
- b) Medición: Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- c) Detectar desviaciones: diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- d) Establecer medidas correctivas: prever y corregir errores.

### 2.1.7.1 Proceso del Control:

- *Establecimiento de estándares:* Un estándar es una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control.



**Gráfico 1**

Fuente: Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, quinta edición, 2001

- *Medición de resultados:* Consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.
- *Corrección:* La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones en relación con los estándares.
- *Retroalimentación:* Es la básica en el proceso de control, ya que a través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.
- *Control Financiero:* Proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa y del rendimiento en términos monetarios de los recursos, departamentos y actividades que la integran.

Establece lineamientos para evitar pérdidas y costos innecesarios, y para canalizar adecuadamente los fondos monetarios de la organización, auxiliando de esta manera a la gerencia en la toma de decisiones para establecer medidas correctivas y optimizar el manejo de sus recursos financieros. Básicamente comprende cuatro etapas:

- Control presupuestal.
  - Control contable.
  - Costos
  - Auditoria
- *Información y control:* De la calidad de la información, dependerá el grado y rapidez con que se retroalimiente el sistema. Los tipos de informes pueden clasificarse en dos: informes de control, reportes de información.

Un informe debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Claridad y concisión.
- Control total de la calidad.

El informe deberá contener los resultados y conclusiones alcanzadas derivadas del servicio profesional demandado, permitiéndonos realizar el control externo de calidad

- *Control de calidad:* Se refiere a las especificaciones que debe reunir un determinado producto o ciertas funciones de la empresa.

Se utiliza para detectar y eliminar cualquier causa que pueda originar un defecto en el producto. Se refiere a la vigilancia que pueda hacerse para comprar una calidad específica, tanto en las materias primas como en los productos terminados; establece límites aceptables de variación en cuanto a color, acabado, composición, volumen, dimensión, resistencia y otros aspectos técnicos, mismos que se comparan con las normas fijadas para el producto, con el fin de detectar y eliminar cualquier causa capaz de originar un defecto en el producto.

Con el proceso de establecimiento de estándares de calidad a nivel internacional, como el ISO 9000, los enfoques de calidad total resultan imprescindibles para el administrador, empresario o ejecutivo.

## **2.1.8 CLASIFICACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO**

### **Contratos por Obra Cierta, por Tarea y a Destajo**

**2.1.8.1 Contrato por Obra Cierta:** Este se da cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla.

**2.1.8.2 Contrato por Tarea:** El trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido. Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea.

**2.1.8.3 Contrato a Destajo:** El trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta por cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor.

### **2.1.9 PROHIBICIÓN AL EMPLEADOR**

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado.
  
- b). En caso de estar permitidas no pueden retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas.
  
- c). Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.
  
- d). Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo.
  
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración.
  
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura.

Hidalgo Andrade, Gabriel. Apuntes de Derecho Laboral ecuatoriano. Teoría y práctica. En wikilearning.com, 2008, desde Quito, Ecuador.

### **2.1.10 OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR**

- ✓ Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- ✓ Tratar al empleador y a los demás trabajadores con la debida consideración, y no inferirles maltratos de palabra o de obra.

- ✓ Conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, sin tener responsabilidad por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor.
- ✓ Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador, dentro de los límites y con los derechos establecidos por el código de trabajo.
- ✓ Observar buena conducta durante el trabajo.
- ✓ Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
- ✓ Dar aviso oportuno al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
- ✓ Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses del empleador, de los demás trabajadores, o de terceros.
- ✓ Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.
- ✓ Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades y el empleador.

#### **2.1.11 PROHIBICIONES AL TRABAJADOR**

- ✓ Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como la existencia y buenas condiciones de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo.
- ✓ Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento y capacitación, más aún en caso de actividades de mayor riesgo.
- ✓ Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes.
- ✓ Distraer su atención o la de los compañeros mediante juegos, riñas y discusiones que puedan ocasionar desconcentración y desmotivación.

- ✓ Portar armas durante las horas de trabajo, a menos que lo requiera la propia actividad del trabajador.
- ✓ Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador.
- ✓ Hacer competencia al empleador mediante la elaboración, fabricación, o venta de artículos producidos por la empresa.
- ✓ Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga.
- ✓ Abandonar el trabajo sin causa legal.

#### **2.1.12 CONDICIONES DE TRABAJO**

- ✓ Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal.
- ✓ Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita,
- ✓ Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes,
- ✓ Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

#### **2.1.13 OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR**

Son obligaciones del empleador:

- ✓ Llevar un registro de los trabajadores
- ✓ Archivar los contratos
- ✓ Registrar en el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- ✓ Establecer el comedor de la empresa
- ✓ Establecer la guardería de la empresa
- ✓ Establecer almacenes de artículos de primera necesidad.

#### **2.1.14 JORNADA DE TRABAJO**

Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador y no puede disponer libremente de su actividad ni de sus movimientos.

Se considera que el trabajador está a disposición del empleador desde el momento en que llega al lugar donde deba efectuar su trabajo, o donde deba recibir órdenes o instrucciones respecto al trabajo que se ha de efectuar en cada día, hasta que pueda disponer libremente de su tiempo y de su actividad.

#### **2.1.15 HORARIO DE TRABAJO**

El trabajador tendrá derecho a conocer desde la víspera las horas fijas en que comenzará y terminará su turno.

#### **2.1.16 VACACIONES ANUALES**

De acuerdo al código del trabajo las vacaciones se establecen según los artículos 69 y 71.

#### **2.1.17 DERECHOS DE LOS TRABAJADORES**

- ✓ A desarrollar sus labores en condiciones y un ambiente de trabajo adecuado y, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.
- ✓ A estar informados sobre los riesgos laborales
- ✓ Solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo.
- ✓ A interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores.
- ✓ A cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinsertión y capacitación.
- ✓ A realizarse exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral y a la confidencialidad de dichos resultados.
- ✓ A la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

### **2.1.18 OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

- ✓ Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador.
- ✓ Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva.
- ✓ No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados.
- ✓ Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que consideren un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.
- ✓ Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo Velar por el cuidado integral de su salud física y mental.
- ✓ Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan
- ✓ Someterse a los exámenes médicos programados en función de los Programas de Vigilancia de la Salud.
- ✓ Participar en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales.

### **2.1.19 PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR**

- ✓ Permitir el trabajo con máquinas, equipos, herramientas, instalaciones, materiales y procesos que generen riesgo a la salud integral del trabajador.
- ✓ Asignar a trabajadores no calificados, tareas peligrosas.
- ✓ Impedir o negar a los trabajadores la participación en programas preventivos de seguridad y salud.
- ✓ Dejar de acatar las recomendaciones contenidas en los certificados emitidos por las instancias competentes del IESS y Ministerio del Trabajo.

## **2.2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### **2.2.1 Diseño de Puestos**

La persona que ocupa un cargo debe tener una posesión definida en el organigrama, un cargo constituye una unidad de la organización y es un conjunto de deberes que lo separan y lo distinguen de los demás cargos, la posición del cargo en el organigrama define el nivel jerárquico, para diseñar un cargo se deben establecer cuatro condiciones fundamentales:

- Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá cumplir
- Como deberá cumplir esas atribuciones y tareas (métodos y procedimientos de trabajo)
- A quien deberá reportar el ocupante del cargo ( responsabilidad ) es decir, la relación con su jefe
- A quien deberá supervisar o dirigir (autoridad), es decir la relación con los subordinados.

El análisis de puesto consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una organización. Se debe aclarar que esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan. Las principales actividades vinculadas con esta información son:

- ✓ Compensar en forma equitativa a los empleados
- ✓ Ubicara los empleados en los puestos adecuados
- ✓ Determinar niveles realistas de desempeño
- ✓ Crear planes para capacitación y desarrollo
- ✓ Identificar candidatos adecuados a las vacantes
- ✓ Planear las necesidades de capacitación de RR.HH.
- ✓ Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral
- ✓ Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afecten el desempeño de los empleados
- ✓ Eliminar requisitos y demandas no indispensables

- ✓ Conocer las necesidades reales de RR.HH. de una empresa

Los puestos constituyen el vínculo entre los individuos y la organización, para ello los especialistas en personal deben no solo obtener y mantener una fuerza de trabajo idónea sino también poseer una comprensión profunda de los diseños de puestos. El diseño del puesto requiere elementos organizativos relacionados con la eficiencia, ambientales (habilidades, disponibilidad de los empleados y entorno social) y conductuales (autonomía y responsabilidad, variedad, identificación y significado de la tarea y retroalimentación), considerados por el diseñador para crear ocupaciones que sean productivas y satisfactorias. Cuando hay serias deficiencias en el diseño, se presentan fenómenos como rotación del personal, ausentismo, quejas, protestas. Debe destacarse que las funciones del diseño de puestos repercuten en toda la organización.

Lo más difícil es encontrar un punto de equilibrio entre los elementos conductuales y la eficiencia. Para lograrlo se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- I. La productividad y la especialización: A medida que un puesto se hace más especializado, sube también la productividad, hasta que elementos conductuales como el tedio hacen que se suspendan los avances de productividad. Por lo tanto se podría aumentar la productividad si se reduce la especialización.
- II. La satisfacción y la especialización: Cuando se alcanza un alto nivel de especialización, la satisfacción tiende a disminuir debido a la falta de autonomía, variedad e identificación con la tarea, incluso la productividad puede ascender solo si las ventajas de la especialización superan las desventajas de la falta de satisfacción.
- III. Aprendizaje y especialización: Cuando un trabajo es altamente especializado disminuye la necesidad de aprender, es decir que se requiere menos tiempo para aprender a desempeñar un trabajo especializado.

### **2.2.2 Comunicación y Habilidades Interpersonales**

Somos primordialmente seres “sociales”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante

aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

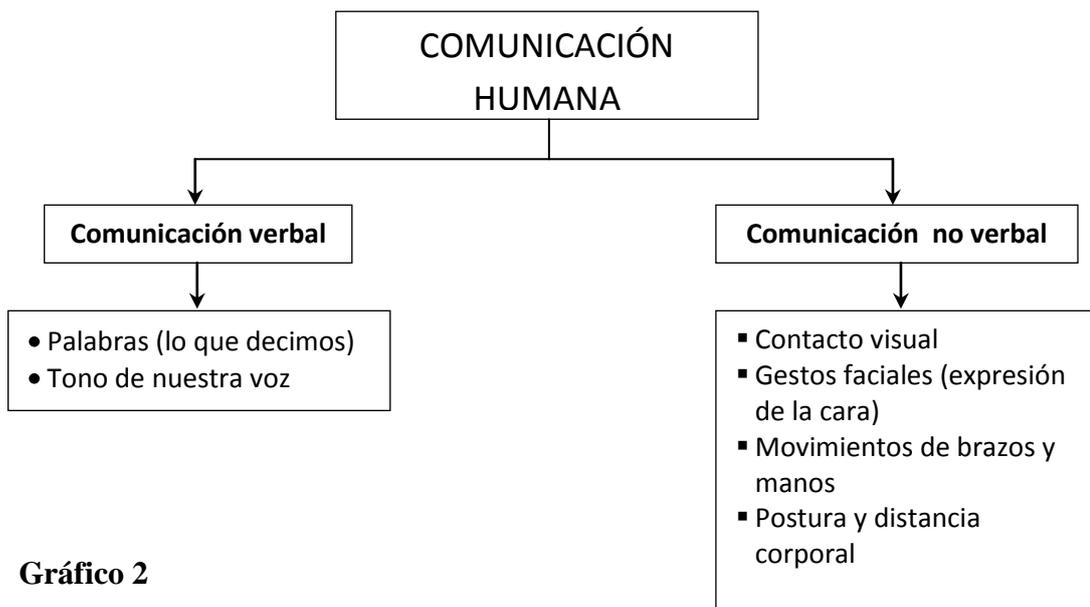
La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

- Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
- Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.

### 2.2.2.1 Tipos de Comunicación

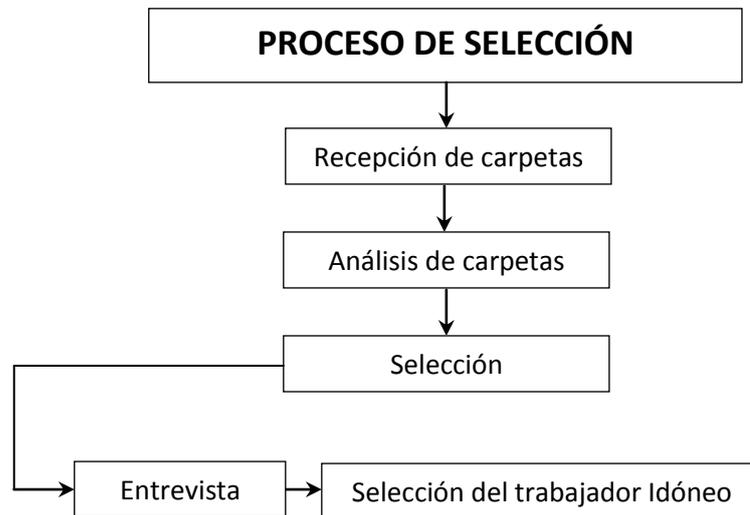
Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:



**Gráfico 2**

### 2.2.2.2 Selección de Personal

El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante.



**Gráfico 3**

## 2.3 CLASES DE REMUNERACIONES

### 2.3.1 Salario

#### Art. 80, 81, 117, del Código de Trabajo

Es el estipendio que paga el empleador al obrero, en virtud de un contrato de trabajo, y puede ser por jornal, por unidades de obra o por tareas. Estos salarios no podrán ser inferiores a la remuneración unificada.

**Comisión Sectorial No. 19**  
**Cuadro 2 ACTIVIDADES TIPO SERVICIOS**

RAMA DE ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	CARGO Y/O FUNCIÓN	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL	
PROFESIONALES EN GENERAL	B1	DECIMA CATEGORIA	372,72	
		DECIMA SEGUNDA CATEGORIA		
		DECIMO PRIMERA CATEGORIA		
	B2	NOVENA CATEGORIA	312,16	
		OCTAVA CATEGORIA		
		QUINTA CATEGORIA		
		SEPTIMA CATEGORIA		
		SEXTA CATEGORIA		
	B3	CUARTA CATEGORIA	284,01	
		DIRECTOR DE ARTE		
		EJECUTIVO DE CUENTAS		
		JEFE DE MEDIOS		
		SEGUNDA CATEGORIA		
C1	TERCERA CATEGORIA	283,85		
	PRIMERA CATEGORIA			
	CONTADOR (CON TITULO DE BACHILLER EN CONTABILIDAD Y 2 AÑOS DE EXPERIENCIA EN LABORES COMO ASISTENTE DE CONTABILIDAD)			
PROFESIONALES EN GENERAL	C1	CREATIVO	282,65	
		REDACTOR DE TEXTOS		
		BOCETISTA Y/O ARTEFINALISTA		
	C2	FOTOGRAFO Y/O LABORATORISTA	282,65	
	D1	AGENTE COBRADOR	279,72	
	D1	ASISTENTE DE CONTABILIDAD (CON TITULO DE BACHILLER EN CONTABILIDAD Y 5 AÑOS DE EXPERIENCIA)	279,72	
		RECEPCIONISTA Y/U OFICINISTA	279,72	
		SECRETARIA	279,72	
	D2	DEMOSTRADOR	277,66	
	E2	PERSONAL DE SERVICIOS	274,56	
	SERVICIOS EN GENERAL: CONSERJERÍA, PORTERÍA, LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, GUARDIANÍA, SEGURIDAD PRIVADA Y OTROS SERVICIOS DE VIGILANCIA, TRABAJADORES SOCIALES, ENTRE OTROS	B1	ADMINISTRADOR	297,57
		B2	JEFE DE OPERACIONES	294,35
			JEFE DE RUTAS	
C1	TRABAJADOR SOCIAL	283,85		
SERVICIOS EN GENERAL: CONSERJERÍA, PORTERÍA, LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, GUARDIANÍA, SEGURIDAD PRIVADA Y OTROS SERVICIOS DE VIGILANCIA, TRABAJADORES SOCIALES, ENTRE OTROS	C2	INSTRUCTOR	282,65	
		INVESTIGADOR		
		MECANICO DE MANTENIMIENTO 1		
	C3	OPERADOR MAQUINA DE LAVADO EN SECO Y HUMEDO	280,58	
		CAJERO		
		COSTURERA		
		CHOFER		
		TRIPULANTE DE SEGURIDAD		
	D1	JEFE DE VEHICULO	279,72	
	D1	BODEGUERO	279,72	
		DIGITADOR DE COMPUTADOR		
	D2	CARPINTERO	277,66	
	D2	INSTALADOR	277,66	
PROCESADOR DE ALFOMBRAS				
D2	PROCESADOR DE CUERO Y GAMUZA	277,66		
	REVISOR-INSPECTOR CONTROL CALIDAD			
SERVICIOS EN GENERAL: CONSERJERÍA, PORTERÍA, LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, GUARDIANÍA, SEGURIDAD PRIVADA Y OTROS SERVICIOS DE VIGILANCIA, TRABAJADORES SOCIALES, ENTRE OTROS	E1	AUXILIAR DE LIMPIEZA	276,28	
		AYUDANTE DE BODEGA		
		CONSERJE		
		GUARDIA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
		GUARDIANA Y DEMAS PERSONAS QUE REALIZAN FUNCIONES DE SEGURIDAD PARA PERSONAS NATURALES O JURIDICAS, PORTANDO ARMAS O NO		
		JEFE DE MANTENIMIENTO		
		MARCADORA		
		MENSAJERO		
		PORTERO		
		RECEPCIONISTA		
	E2	AYUDANTE DE TRANSPORTISTA	274,56	
		DESMANCHADOR		
		DESPACHADOR		
SERVICIOS EN GENERAL: CONSERJERÍA, PORTERÍA, LIMPIEZA, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, GUARDIANÍA, SEGURIDAD PRIVADA Y OTROS SERVICIOS DE VIGILANCIA, TRABAJADORES SOCIALES, ENTRE OTROS	E2	EMPLADO DE LIMPIEZA	274,56	
		GUACHIMAN		
		LAVANDERA EN HUMEDO		
		PLANCHADOR		

Se debe considerar las siguientes disposiciones legales:

1. El Art. 3 del Acuerdo Ministerial 255 publicado en el suplemento del Registro Oficial No.358 del 8 de enero del 2011, señala: “En caso de que en las estructuras ocupacionales de las Comisiones Sectoriales, en una o varias ramas de actividad no se encuentren contemplados los cargos y/o funciones, estos deberán aplicar el salario básico unificado, debiendo el respectivo empleador notificar al Ministerio de Relaciones Laborales el o los cargos no contemplados, hasta el 31 de julio de cada año, a efectos de ser previstos en las reuniones de las comisiones sectoriales del año 2011”

2. Los salarios mínimos sectoriales determinados en el Acuerdo Ministerial 255 corresponden a los valores mínimos que el empleador debe pagar al trabajador conforme lo determina el Art. 81 del Código del Trabajo, independientemente de que el empleador pudiere pagar un valor mayor y/o valores que se hubieran negociado en contratos colectivos.

A partir del 1° de enero de 2009, el sueldo o salario básico unificado de los trabajadores en general del sector privado, incluido los trabajadores de la pequeña industria, trabajadores agrícolas y trabajadores de maquila.

### **2.3.2 Remuneraciones Diarias, Semanales y Mensuales**

#### **Art. 82, Código del Trabajo**

En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas.

### **2.3.3 Remuneración Semanal por Tarea y por Obra**

#### **Art. 84, Código del Trabajo**

Si el trabajo fuere por tarea, o por obra que pueda entregarse por partes, tendrá derecho el trabajador a que cada semana se le reciba el trabajo ejecutado y se le abone su valor.

### **2.3.4 Plazo para el Pago del Sueldo o salario por Parte del Empleador**

#### **Art. 83, Código del Trabajo**

El plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y para el pago de sueldos, no mayor de un mes.

## **2.4 RELACIONES INDIVIDUALES Y SOCIALES**

Las leyes laborales deben interpretarse respetando ciertos principios

- In dubio pro operario: Significa que ante la duda sobre el significado de una ley, ésta se interpreta a favor del trabajador.
- Regla de la norma más favorable: Si varias normas pueden aplicarse a la misma relación laboral, se elige la más favorable al trabajador.
- La condición más beneficiosa: Las condiciones más favorables al trabajador, pactadas en un contrato individual de trabajo, no pueden ser disminuidas por una nueva norma laboral. Una norma nueva no se aplica a un contrato celebrado antes de que éstas entren en vigencia.
- Irrenunciabilidad: Los derechos y las ventajas provistos por el derecho laboral, son irrenunciables para el trabajador.

### **2.4.1 Grupo y Equipo de Trabajo**

Toda organización tiene una cultura no escrita que define las normas de comportamiento aceptable e inaceptable para los empleados. Aunque muchas organizaciones tienen subculturas -frecuentemente creadas en torno a los grupos de trabajo, con un conjunto adicional o modificado de normas, existe una cultura dominante que comunica a todos los empleados aquellos valores que la organización considera fundamentales". "Los grupos de trabajo no son turbas desorganizadas. Tienen una estructura que modela el comportamiento de sus miembros, que hace probable la explicación y predicción de una gran parte del comportamiento individual dentro del grupo, así como de su desempeño en general.

Los grupos y equipos de trabajo constituyen un excelente vehículo para desarrollar un proceso eficiente de toma de decisiones.

El trabajo en equipo es parte de la nueva conciencia de las organizaciones modernas. Es un hecho que cuando todos comparten las metas de la organización, los resultados son altamente satisfactorios. La conducta y los valores grupales intervienen directamente en el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos. <http://www.Acerca del trabajo en grupos o equipos.htm>

#### **2.4.2 Equipo de Trabajo**

"Es un grupo energizado de personas que se han comprometido para lograr objetivos comunes, que trabajan y gozan con ello, y que producen resultados de alta calidad". <http://www.Acerca del trabajo en grupos o equipos.htm>

#### **2.4.3 Grupo de Trabajo**

"Es un conjunto de dos o más personas que interactúan con interdependencia para alcanzar objetivos comunes".

Un grupo se define como dos o más individuos, interactuantes e interdependientes, unidos para alcanzar determinados objetivos específicos. Los grupos pueden ser formales o informales. Los primeros están definidos por la estructura organizacional y tiene determinadas funciones de trabajo designadas. En ellos, el comportamiento está establecido por las metas organizacionales y dirigidas hacia su cumplimiento. <http://www.Acerca del trabajo en grupos o equipos.htm>

Los miembros que constituyen la tripulación de vuelo de un avión son un ejemplo de un grupo formal. Por el contrario, los grupos informales son alianzas que no estructuradas desde el punto de vista formal ni las determinan las organizaciones. Dichos grupos son formaciones naturales creadas en el ambiente de trabajo, que surgen como respuesta a la necesidad de contacto social. Tres empleados de

diferentes departamentos, que tienen la costumbre de almorzar juntos, son ejemplo de un grupo informal".

#### **2.4.4 Motivación de los Empleados**

La palabra motivación se deriva del vocablo latino moveré, que significa mover. Algunos lo consideran como un reflejo de "el deseo de satisfacer ciertas necesidades". Otros afirman que "tiene algo que ver con las fuerzas que mantienen y alteran la dirección, la calidad y la intensidad de la conducta". Por otra parte, se ha definido como algo relacionado con "la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene y con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización mientras se desarrolla todo esto".

La motivación puede definirse como el estado o condición que se induce a hacer algo. En lo fundamental, implica necesidades que existen en el individuo e incentivos u objetivos que se hallan fuera de él. Berelson y Steiner definían un motivo como: un estado interno que da energía, activa o mueve (y de aquí "motivación"), que dirige o canaliza la conducta hacia metas. En otras palabras, "motivación" es un término general que se aplica a una clase completa de impulsos, deseos, necesidades y fuerzas similares. De la misma manera, decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que utilizan las cosas que esperan satisfaga esos impulsos y deseos e induzcan a los subordinados a actuar de la manera deseada. [http://www. Motivación de los empleados.htm](http://www.Motivación.de.los.empleados.htm)

Se puede considerar que la motivación implica una reacción en cadena, que comienza con el sentimiento de las necesidades, que produce deseos o metas que se buscan, las cuales, a su vez, dan lugar a tensiones (es decir, deseos no satisfechos), que después ocasionan acciones para el logro de las metas y finalmente, conducen a la satisfacción de los deseos.

Innova Hogar CiaL tda motivará a sus empleados y trabajadores otorgando premios a los miembros que realicen adecuadamente sus funciones, que cumplan las normas y políticas de la empresa, y coadyuven al mantenimiento o mejoramiento del clima laboral, creando la figura del empleado del mes, que será

propuesto un candidato por cada trabajador de forma anónima, explicando el motivo y objetivo que le acompaña y el que más votos reciba, se le otorgará un reconocimiento público y un premio que podrá elegir entre un viaje de fin de semana o una cena en un buen restaurante para dos personas, de esta manera la empresa agradece su compromiso e involucración.

La motivación implica el deseo humano de trabajar, contribuir y cooperar. Motivar es el acto de inducir al desarrollo de una actividad que conduce a los resultados deseados.

El éxito total en una actividad, dependerá de una motivación efectiva. Aún cuando la empresa paga un sueldo y cuenta con la posibilidad de suspenderlo, no debe olvidarse la diferencia entre lo que la simple presencia en el trabajo puede lograr y lo que el deseo consciente de contribuir a él permite alcanzar; en efecto en ella reside la brecha entre el éxito y el fracaso. Por lo tanto, ningún negocio puede contentarse tan sólo con pagar su esfuerzo a los empleados, sino que, por el contrario, cada uno de ellos deberá ser motivado y estimulado hacia una mayor actividad.

Innova Hogar brindará a sus empleados y trabajadores un óptimo clima laboral integrándoles al equipo de trabajo, la administración asumirá la responsabilidad de desarrollar las condiciones de empleo de su gente, con el fin de que ésta pueda explotar sus propias necesidades de autorrealización.

#### **2.4.5 Empresa de Servicios**

INNOVA HOGAR es una empresa de servicios de limpieza general, especializada y mantenimiento integral, con una amplia experiencia en su sector. Crecerá de manera sólida hasta situarse entre las empresas de mayor prestigio, apostando siempre por una política de calidad, profesionalidad y adaptándose en todo momento a las demandas del mercado actual, brindando servicios en:

- Arreglo y mantenimiento de aéreas verdes
- Arreglo y mantenimiento de plomería.
- Arreglo y mantenimiento de instalaciones y acometidas eléctricas

- Aseo y limpieza del área interna de la vivienda
- Arreglo y mantenimiento de la construcción de la vivienda.

Innova Hogar Cia Lda integrará a su empresa mano de obra calificada y no calificada, Ibarra es considerada una ciudad con abundante mano de obra no calificada, se dará oportunidad a personas con menores niveles de estudio, que normalmente son los más pobres, a los que se les brindará capacitación permanente y oportuna para ofertar un servicio de calidad, para las actividades que se requiere de una vasta experiencia la empresa contratará profesionales, técnicos y obreros especializados.

#### **2.4.5.1. Competencia.**

Actualidad en Ibarra no existe constituida legalmente una empresa que brinde servicios de limpieza y mantenimiento, por lo tanto Innova Hogar oferta un servicio innovador, sin embargo esto no implica que no existan competidores, puesto que existen personas que brindan este servicio de forma empírica y sin las garantías que la empresa otorga a sus clientes.

### **2.5 TÉCNICAS DE EVALUACIÓN FINANCIERA**

#### **2.5.1 Valor actual neto (VAN)**

Es el valor monetario que resulta de la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. Suma todos los flujos de efectivo descontados en el presente y resta la inversión inicial equivalente a comparar las ganancias contra todos los desembolsos necesarios para producir esa ganancia y su fórmula es la siguiente:

$$VAN = -I + \frac{FE1}{1+i} + \frac{FE2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FEn}{(1+i)^n}$$

Es igual a “la diferencia entre el valor actual de sus cobros y el valor actual de sus pagos”. Es: “la suma actualizada de los flujos de caja que esperamos genere a lo largo de su vida”. Se trata, por tanto, de una medida de la rentabilidad absoluta de una inversión.

### 2.5.2 Tasa interna de retorno (TIR)

La tasa interna de retorno, TIR es una medida que se usa como indicador al cuantificar la eficiencia de una inversión determinada. Al contrario del VAN (valor actual neto), que entrega como resultado una magnitud, el TIR entrega un porcentaje.

El TIR es la tasa compuesta de retorno anual que se espera ganar de una inversión, matemáticamente el TIR se calcula partiendo de la ecuación del VAN, haciendo este igual a cero y calculando "i" para este valor.

Se considera que si el TIR es mayor que el costo del capital para un proyecto, este último entrega valor a la compañía. Desde otro punto de vista, un proyecto es viable siempre y cuando su TIR sea mayor al retorno a la inversión que se pueda obtener en inversiones alternativas, como por ejemplo depósitos a plazo.

La fórmula con la que se calcula la TIR es:

$$TIR = T_m - \frac{(T_m - T_m) VAN_{T_m}}{VAN_{T_m} - VAN_{T_m}}$$

### 2.5.3 Beneficio Costo

La razón beneficio/costo expresa el rendimiento, en términos de valor actual neto, que genera el proyecto por unidad monetaria invertida.

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

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

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

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIO DE MERCADO**

El estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de prestación de servicios domiciliarios limpieza y mantenimiento de los hogares de la ciudad de Ibarra será producto de una investigación cuantitativa y cualitativa sin descuidar su rigor científico.

La investigación cualitativa permite realizar investigaciones sociales, las cuales utilizan abordajes metodológicos basados en principios técnicos talleres como la fenomenología hermenéutica, la interacción social empleando métodos de recolección de datos que son cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad de acuerdo a las experiencias de los investigados. El esquema metodológico a desarrollarse consiste en:

#### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Las condiciones y objetivos planteados determinan que la investigación referente a la creación de una microempresa de prestación de servicios constituye una investigación no experimental y de tipo factible, es decir, se constituye con la integración total de la microempresa.

Como Proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta que tiene su estructura funcional viable, operativa que viene a constituirse en un problema social. A través de esta microempresa se pretende generar una fuente ocupacional, y de empleo. Esta propuesta cuenta con el apoyo de una investigación de tipo bibliográfico y documental, y pudiendo abordar la formulación de políticas, métodos, técnicas y procesos, el trabajo concluirá con la integración teórica de la microempresa.

El trabajo propuesto es concebido dentro de la modalidad de investigación de campo de carácter descriptivo, apoyado por una investigación documental y

bibliográfica que determina la necesidad y factibilidad de estructurar la microempresa.

El diagnóstico se apoya en el estudio de campo entendiendo como el análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlos, explicar sus causas y efectos su naturaleza y factores constituyentes, predecir su ocurrencia utilizando técnicas e instrumentos específicos y de investigación documental, entendiendo como el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar en el conocimiento de su naturaleza con apoyo principalmente, en fuentes bibliográficas y documentales.

### **3.2 PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación caracterizada por plantear el problema y proponer soluciones a las interrogantes y objetivos planteados, inicia con el escogimiento y delimitación del tema, que permítela formulación del problema. Las fases de la investigación que servirán de base para la elaboración del presente trabajo.

*Fase Preliminar:* La cual consiste en investigación y revisión de la bibliografía y los documentos pertinentes, material especializado al respecto publicaciones realizadas a nivel del país y fuera de él así como también la elaboración de los instrumentos que se aplicarán en el diagnóstico , justificación y factibilidad de la investigación.

*Fase Procesual:* Comprende la aplicación de los instrumentos, metodología, estrategias y el análisis de los mismos para la realización del diagnóstico y determinar la necesidad y factibilidad de desarrollar la estructuración de la microempresa.

*Fase de Elaboración:* En esta fase y en base al diagnóstico, antecedentes se desarrolla la propuesta del estudio de factibilidad para la creación de una micro empresa de prestación de servicios domiciliarios, limpieza y mantenimiento de los hogares de la ciudad de Ibarra.

### **3.3 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN**

Esta investigación considera como población de estudio a madres de familia que no cuentan con un trabajo estable, ocasional o de temporada, se ha considerado este perfil en la población por cuanto son ellas quienes cuentan con conocimiento y experiencias en las actividades que desarrollará en la futura empresa.

Esta investigación también considera como población de estudio a amas de casa trabajadoras que no disponen de mayor tiempo para dedicarse a las labores de limpieza y mantenimiento del hogar.

- ✓ Madres de familia      128
- ✓ Amas de casa            100

### **3.4 TENDENCIAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Con el fin de obtener la información requerida sobre los diferentes aspectos que fundamentan y respaldan los antecedentes y el diagnóstico se elaboró dos encuestas diseñadas para establecer varios aspectos. Con el fin de determinar el perfil personal, así como el diagnóstico del conocimiento del aspirante a desempeñar el trabajo, se elaborará un cuestionario de tipo estructurado con diez preguntas cerradas.

El segundo cuestionario hace referencia a las condiciones en las que se encuentran las madres trabajadoras, sus horarios de trabajo, su permanencia en sus hogares, al igual que la anterior cuenta con diez preguntas cerradas, cuyos resultados servirán de base para la elaboración de la propuesta.

En el Presente estudio se realizará las siguientes Técnicas:

### **3.4.1 Encuesta**

La encuesta como técnica de recolección de información primaria se aplicó a 228 personas entre funcionarias públicas y privadas, así como a hombres que por diversas circunstancias se encuentran viviendo solos, quienes se constituirán en nuestros potenciales clientes, y a mujeres y hombres que no cuentan con un trabajo estable, quienes se convierten en nuestros posibles trabajadores.

### **3.4.2 Entrevista**

La entrevista se la aplicará a las Directoras Administrativa y Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, entrevista que se estructurará con preguntas previamente elaboradas de acuerdo a las variables diagnósticas de investigación.

Con esta técnica se pretende obtener datos importantes relacionados con el servicio de limpieza y mantenimiento, disponibilidad para demandar el servicio y frecuencia del mismo.

### **3.4.3 Observación**

La observación directa como una parte fundamental de las técnicas de investigación se utilizó con el propósito de verificar el resultado luego de realizar la limpieza y mantenimiento de la casa del señor Luis Nogales, quien permitió realizar una demostración y se pudo analizar el antes y después, esta técnica permitirá tener una idea valorativa para el presente trabajo investigativo.

#### **3.4.3.1 Instrumentos**

- Cuestionario para encuestas
- Cuestionario para la entrevista
- Medios mecánicos
- Filmadora
- Cámara Fotográfica

### **3.4.4 Población y Muestra**

De la población general comprendida alrededor de 60.000 se tomará una muestra aleatoria de 200 mujeres a las que se les aplicará la encuesta. Además la entrevista estará dirigida a hombres que por diferentes circunstancias viven solos y pueden ser nuestros potenciales clientes.

Al ser la población mayor a 100 unidades se procederá al cálculo de la muestra mediante la siguiente fórmula:

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

### **3.4.5 Validez**

Para establecer de la validez de los instrumentos, se sometieron a la revisión y aprobación del Director de Tesis, para que se mida la expresión, el lenguaje, el estilo, los contenidos, programas, metodologías, perfiles, estudios de mercado, estudios financieros, base legal, contratación de trabajadores, proceso administrativo, y la relación entre objetivos y procesos de conformación.

## **3.5 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación iniciará con la comunicación a las autoridades solicitando la presentación del anteproyecto de investigación, aprobación del proyecto, designación del asesor de tesis. Se elaborará el ante proyecto de tesis, previa una revisión y rectificación de las observaciones realizadas, se presentará un proyecto de tesis, el cual será sometido al análisis y aprobación de expertos, una vez aprobado se procederá a una revisión definitiva por el asesor o director de tesis, cuyas sugerencias servirán para mejorarlo antes de su elaboración, se ha diseñado dos cuestionarios que nos permitirán establecer la factibilidad del proyecto, además de fundamentar los parámetros en los que se sustentará la conformación de la microempresa. Para determinar las características de la propuesta se realizará

el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos obtenidos a través de los instrumentos diseñados.

La etapa de formulación de la propuesta comprenderá la elaboración de la presentación, justificación, objetivos generales, objetivos específicos, variables e indicadores, operativización del diagnóstico, evaluación y análisis de la información, estudio de mercado, estructura organizativa, fundamentos matemáticos, financieros, valor presente y futuro de la inversión, información financiera proyectada, impactos.

### **3.6 ANÁLISIS DE DATOS**

Los resultados procedentes de la aplicación de los distintos instrumentos, han sido organizados, tabulados, y procesados mediante la estadística descriptiva, que permite calcular la distribución de frecuencias y porcentajes.

### 3.7 RECOLECCIÓN, TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

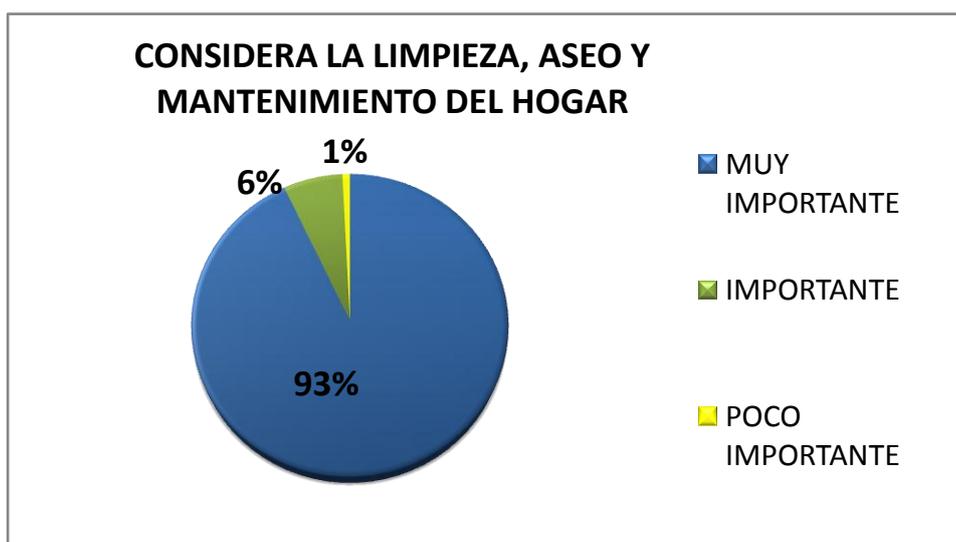
#### 3.7.1 Encuesta Aplicada a PEA de la ciudad de Ibarra

1. ¿Cómo considera la limpieza, aseo y mantenimiento de un hogar?

**Cuadro 3 Limpieza aseo y mantenimiento de un hogar**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENAJE
Muy Importante	119	93 %
Importante	8	6 %
Poco importante	1	1 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



#### **Análisis:**

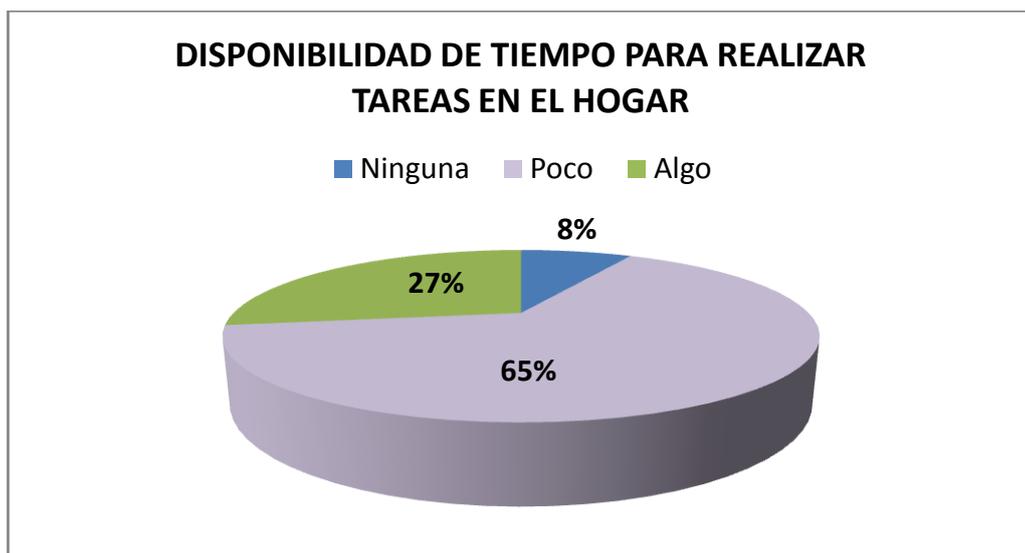
De acuerdo a este porcentaje la mayor parte de encuestados (as) indica que considera prioritario el aseo y limpieza, se denota la inclinación y necesidad de este trabajo, en la dedicación de la empresa se requiere un personal con esta vocación que permita satisfacer el requerimiento de los empleadores.

2. ¿Dispone de tiempo usted para dedicarse a realizar las tareas del hogar, en qué medida?

**Cuadro 4 Disponibilidad de tiempo para realizar tareas en el hogar**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ninguna	10	8 %
Poco	83	65 %
Algo	35	27 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

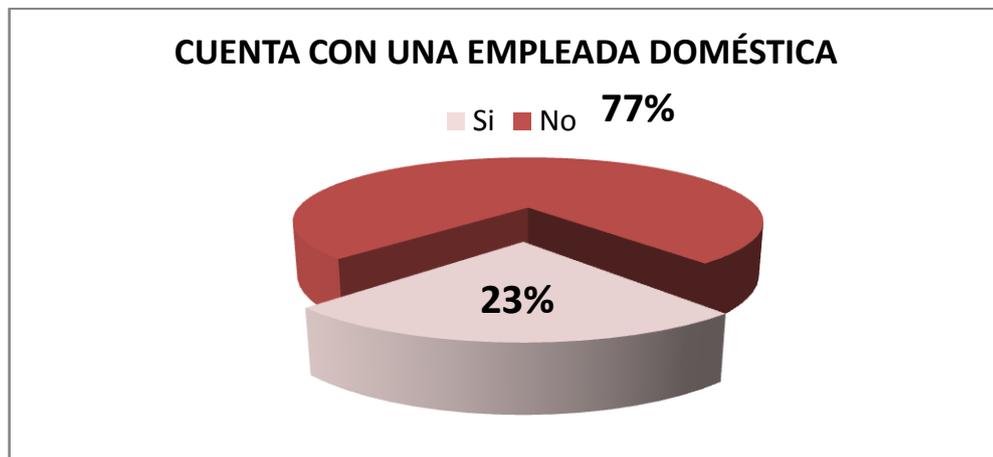
La mayor parte de encuestados (as) no dispone de tiempo necesario para realizar las tareas del hogar. Esto nos permite deducir que requiere de una persona temporal o permanente que realice estas actividades y mantenga el hogar de acuerdo con los hábitos de sus propietarios.

3. ¿En su domicilio cuenta con una empleada doméstica que también dedica tiempo al arreglo de su casa?

**Cuadro 5 Cuenta con una empleada doméstica**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	23 %
NO	98	77 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

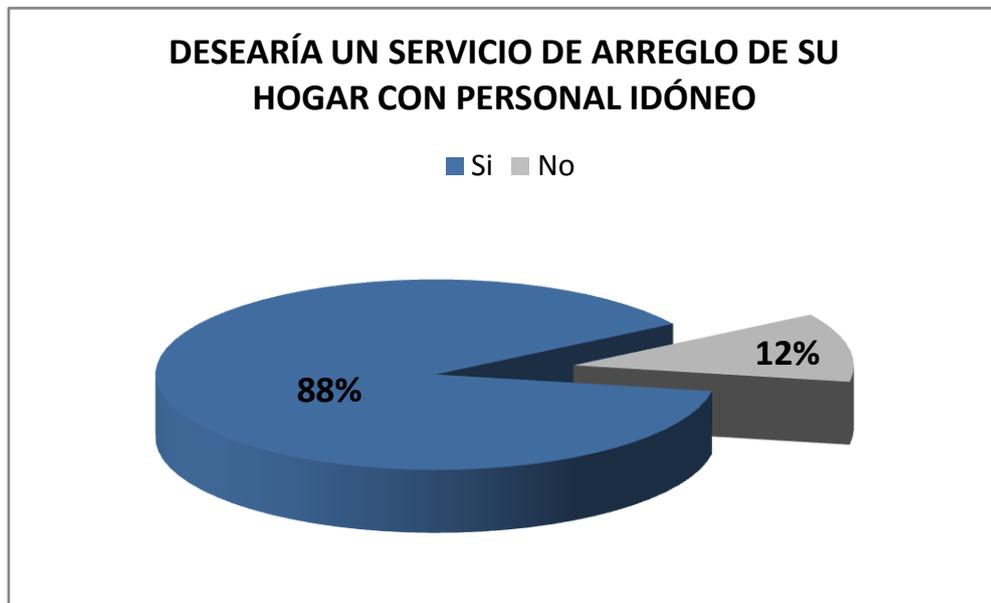
A la pregunta responde los encuestados (as) que no cuentan con una empleada doméstica de manera permanente u ocasional que realice las labores domésticas. A parte de las razones por la que no disponga se justifica que existan personas especializadas en tareas domésticas que oferten su fuerza laboral.

4. ¿Desearía tener un servicio que se dedique al arreglo de su hogar de forma garantizada con personal idóneo?

**Cuadro 6 Desearía un servicio de arreglo de su hogar con personal idóneo**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCETAJE
SI	113	88 %
NO	15	12 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

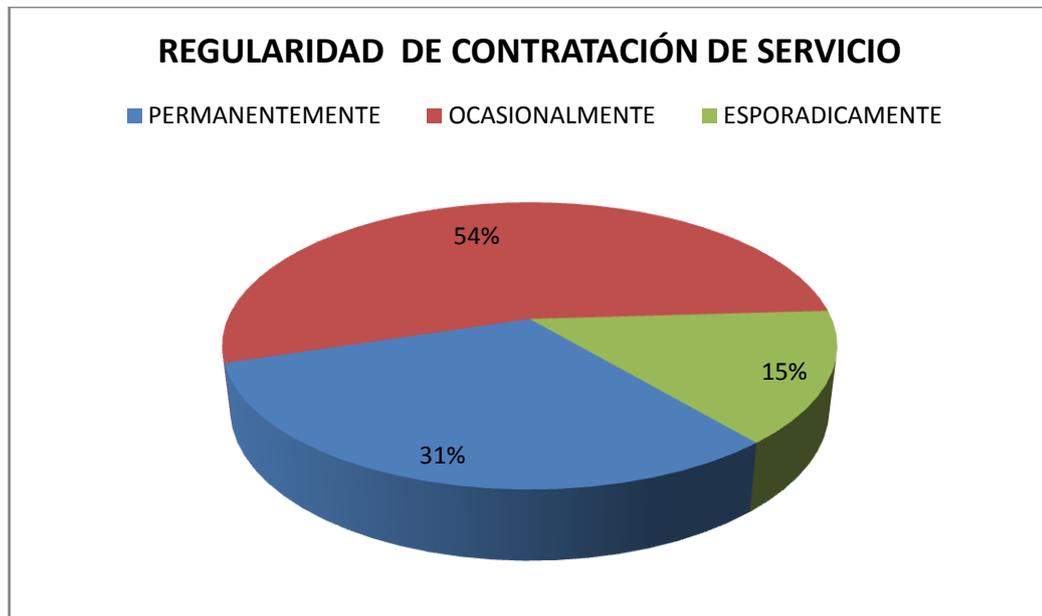
El ambiente laboral en los actuales tiempos a desplazado a varias personas hacia otras actividades descuidando campos laborales como el doméstico, si la mayor parte de personas que disponen de una casa requieren del servicio doméstico, una empresa que se dedique a prestar y garantizar este servicio mantendrá un personal con estabilidad laboral y empleo permanente.

5. ¿Con que regularidad desearía contar con el servicio?

**Cuadro 7 Regularidad de contratación de servicio**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Permanente	40	31 %
Ocasionalmente	69	54 %
Esporádicamente	19	15 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

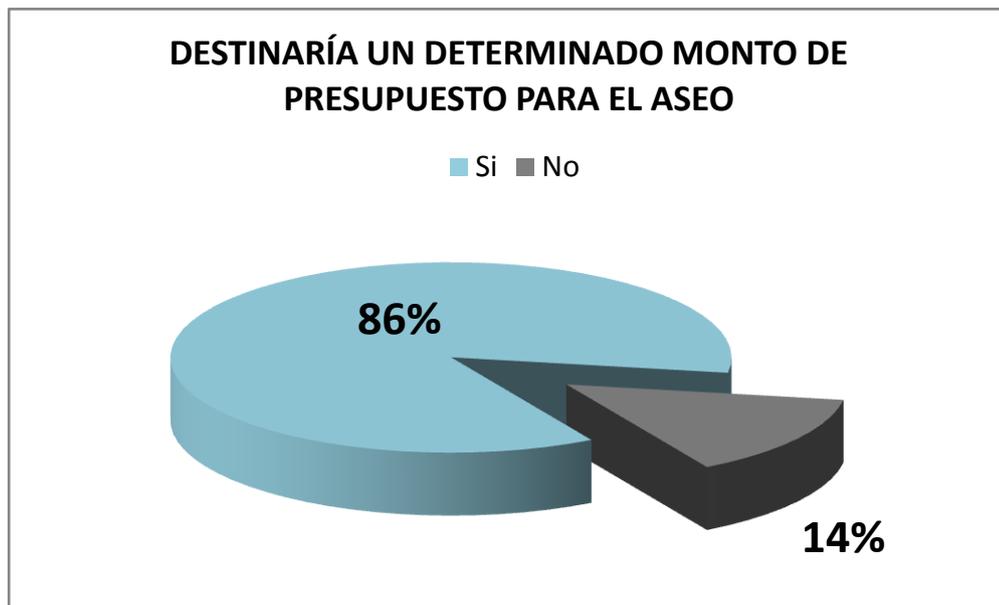
Analizando los porcentajes, se establece mayor inclinación por el servicio ocasional y permanentemente, por lo tanto se puede asegurar ocupación ocasional a un buen porcentaje de aspirantes al empleo.

6. ¿Estaría usted dispuesto a destinar un determinado monto de su presupuesto para el aseo, limpieza y mantenimiento del hogar?

**Cuadro 8 Destinaría un determinado monto de presupuesto para el aseo**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	110	86 %
NO	18	14 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

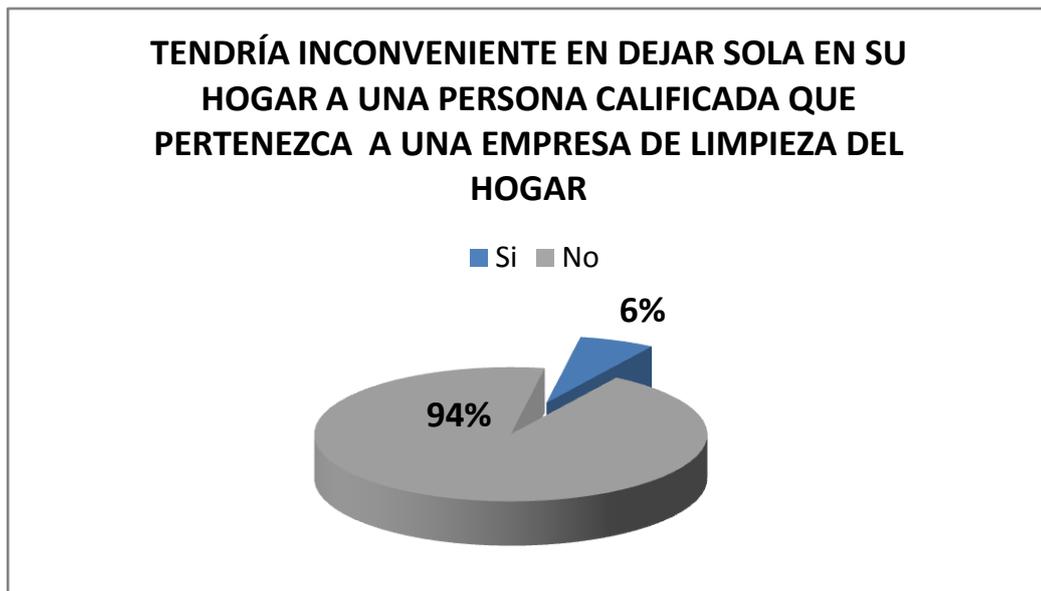
Si existe la predisposición a destinar parte del presupuesto del hogar para contratar una persona que realice el aseo, limpieza y mantenimiento de sus casas ellos contarán con servicio deseado para sus hogares.

7. ¿Tendría inconveniente en dejar sola en su hogar a una persona calificada que pertenezca a una empresa de limpieza del hogar?

**Cuadro 9 Tendría inconveniente en dejar sola en su hogar a una persona calificada que pertenezca a una empresa de limpieza del hogar**

INDICAR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	6 %
NO	120	94 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

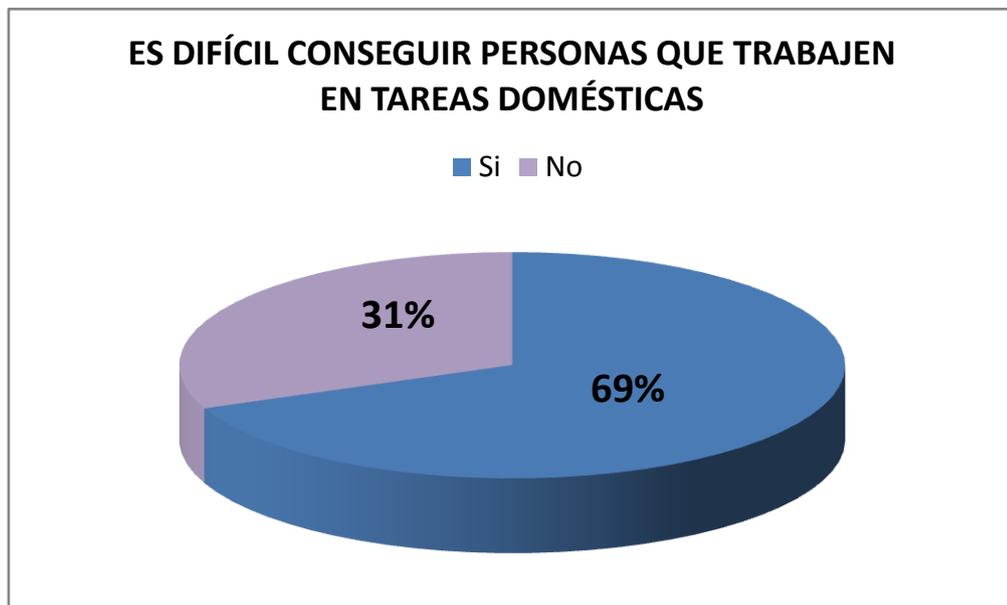
Se establece la confianza que deposita el usuario a la empresa, los encuestados (as) confía plenamente, esto significa que la empresa garantiza al usuario la integridad de sus bienes y la calidad del servicio; además de la confiabilidad en sus trabajadores.

8. ¿Le es difícil conseguir personas que trabajen en tareas domésticas y mantenimiento del hogar?

**Cuadro 10 Es difícil conseguir personas que trabajen en tareas domésticas**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	69 %
NO	40	31 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

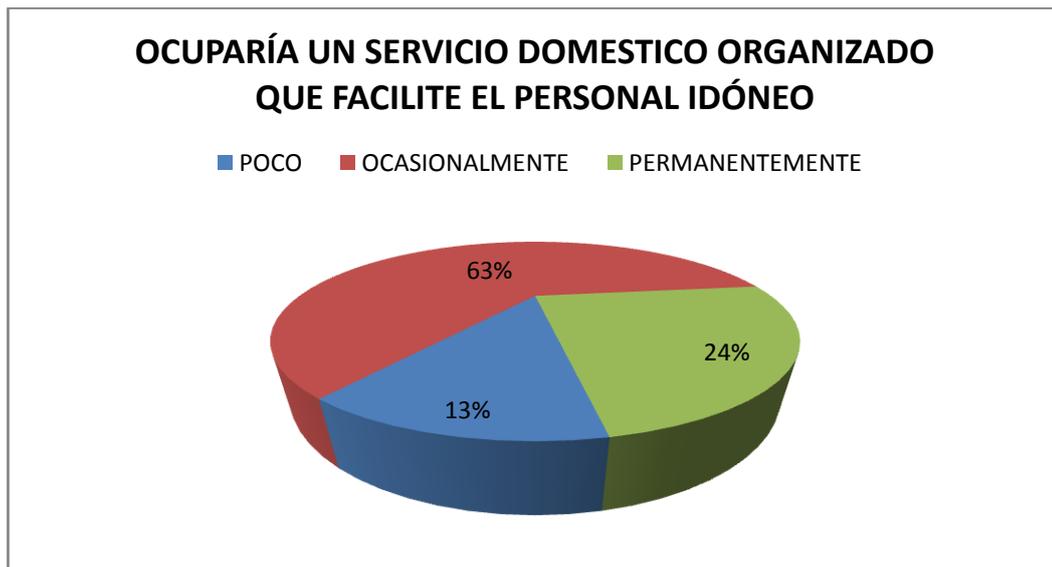
La dificultad que indica la pregunta se debe a varios factores que han determinado el ausentismo de trabajadores o trabajadoras en estas áreas. Esta aseveración favorece a los objetivos y propósitos de la empresa. La cual después de capacitar al personal brindara al usuario la facilidad en la consecución en este servicio, además demuestra la factibilidad de conformar la empresa.

9. ¿Si existiera en la ciudad una empresa u organización que facilite el personal idóneo para labores domésticas, ocuparía su servicio en que medida?

**Cuadro 11 Ocuparía un servicio doméstico organizado que facilite el personal idóneo**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO	16	13 %
OCASIOALMENTE	81	63 %
PERMANENTEMENTE	31	24 %
TOTAL	128	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

Estos porcentajes concuerdan con la misión y visión de la empresa, el usuario garantiza la ocupación del servicio en todas las modalidades, prefiriendo el ocasional y el permanente.

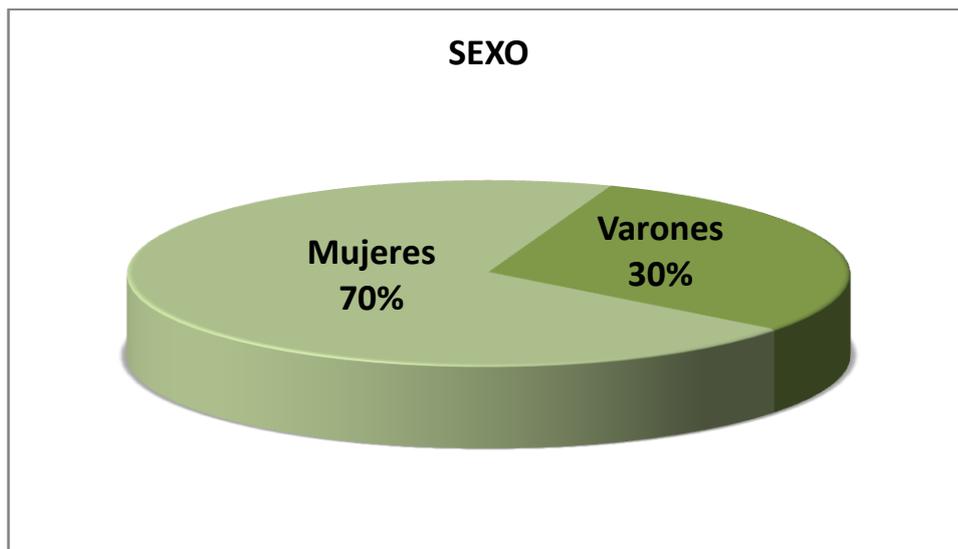
**3.7.2 Análisis de la encuesta dedicada a mujeres y hombre que deseen trabajar en labores de aseo, limpieza y mantenimiento del hogar.**

1. ¿Sexo?

**Cuadro 12 Sexo**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Masculino	30	30 %
Femenino	70	70 %
Total	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

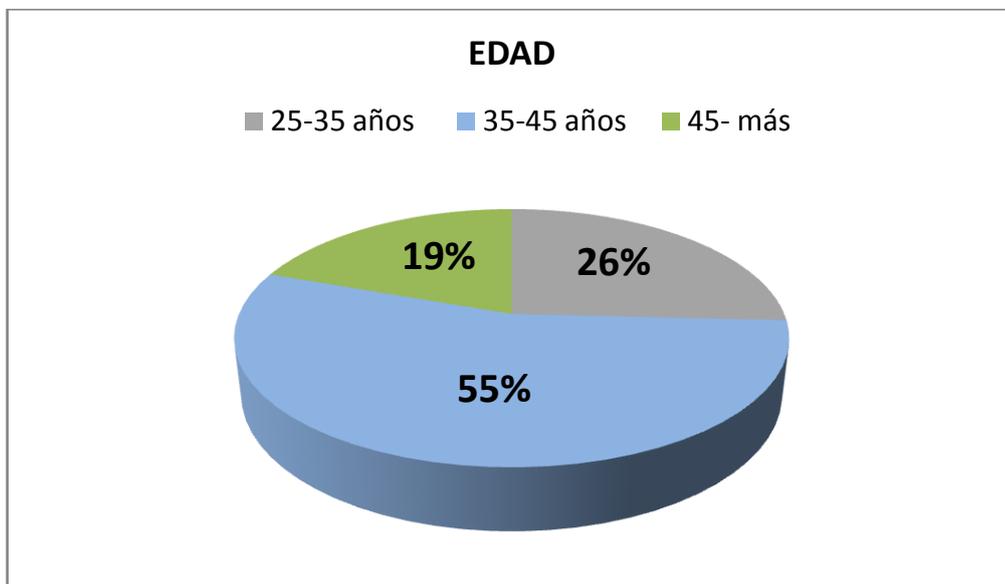
Se puede apreciar en base a los resultados un mayor porcentaje de aspirantes de sexo femenino, y en menor porcentaje el masculino.

## 2. ¿Edad?

**Cuadro 13 Edad**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
25 -35 AÑOS	26	26 %
35 -45 AÑOS	55	55 %
45 -MÁS	19	19 %
TOTAL	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



### **Análisis:**

Se agrupan la mayor cantidad de aspirantes en los últimos intervalos, es decir se encuentran entre 35 años hasta 45 años de edad, esto nos indica que son personas adultas estables con condiciones de iniciativa, y reflexión.

3. ¿Cuenta con un trabajo estable?

**Cuadro 14 Cuenta con un trabajo estable**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	20 %
NO	80	80 %
TOTAL	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

Los porcentajes obtenidos en esta pregunta nos orientar a dedicar mayor atención a las personas que no disponen de un trabajo estable, se debe adoptar políticas y estrategias que reviertan el porcentaje de negativo a positivo.

4. ¿Le gustaría tener un empleo que le permita obtener un ingreso económico permanente?

**Cuadro 15 Le gustaría tener un empleo con ingreso económico permanente**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	100	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

Este porcentaje demuestra la aspiración de contar con un ingreso económico seguro y permanente. Lograr este objetivo debe ser el fin de trabajadores y empresarios, la empresa adoptara estrategias que le permitan asegurar la aspiración de los trabajadores. El trabajador con su trabajo demostrara también el anhelo de un ingreso permanente.

5. ¿Está dispuesto (a) a iniciar cuanto antes si es requerido (a)?

**Cuadro 16 Tendría disponibilidad inmediata si es requerida para un trabajo**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	80	80 %
NO	20	20 %
TOTAL	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

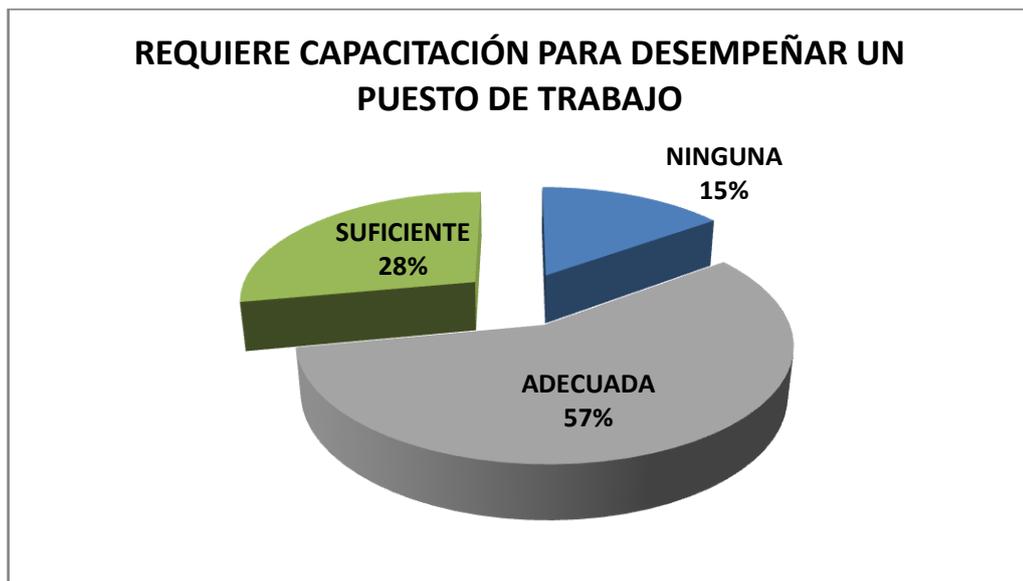
La respuesta adoptada indica un elevado déficit de empleo. Es muy oportuno que iniciativas como esta aporten a soluciones prácticas que combatan la desocupación. La disponibilidad inmediata asegura el propósito empresarial, como también los programas de reclutamiento, capacitación y servicio inmediato.

6. ¿Requiere capacitación para desempeñar su puesto de trabajo para un trabajo en labores de aseo, limpieza y mantenimiento del hogar?

**Cuadro 17 Requiere capacitación para desempeñar un puesto de trabajo**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENAJE
Ninguna	15	15 %
Adecuada	57	57 %
Suficiente	28	28 %
Total	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

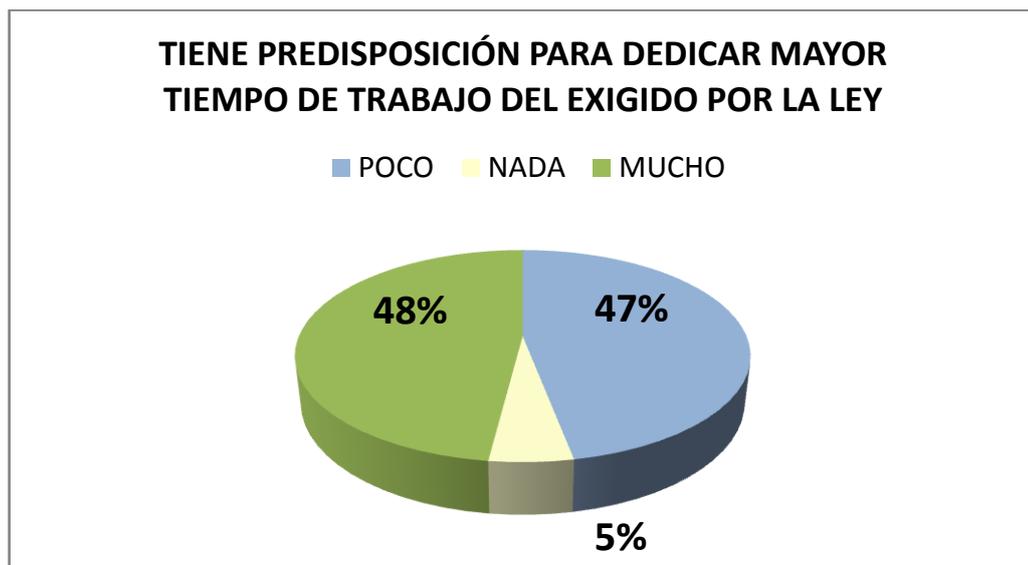
De acuerdo con los porcentajes observados los cuales encontramos los niveles de capacitación que se requieren, los directivos de la empresa deben establecer programas de capacitación permanentes que permitan contar con un personal que garantice un servicio de calidad y eficiencia, la capacitación será continua en todas las áreas.

7. ¿Tiene la predisposición para dedicarle mayor tiempo a su trabajo del exigido por la ley?

**Cuadro 18 Tiempo predisposición para dedicar mayor tiempo de trabajo del exigido por la ley**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco	47	47 %
Nada	5	5 %
Mucho	48	48 %
Total	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

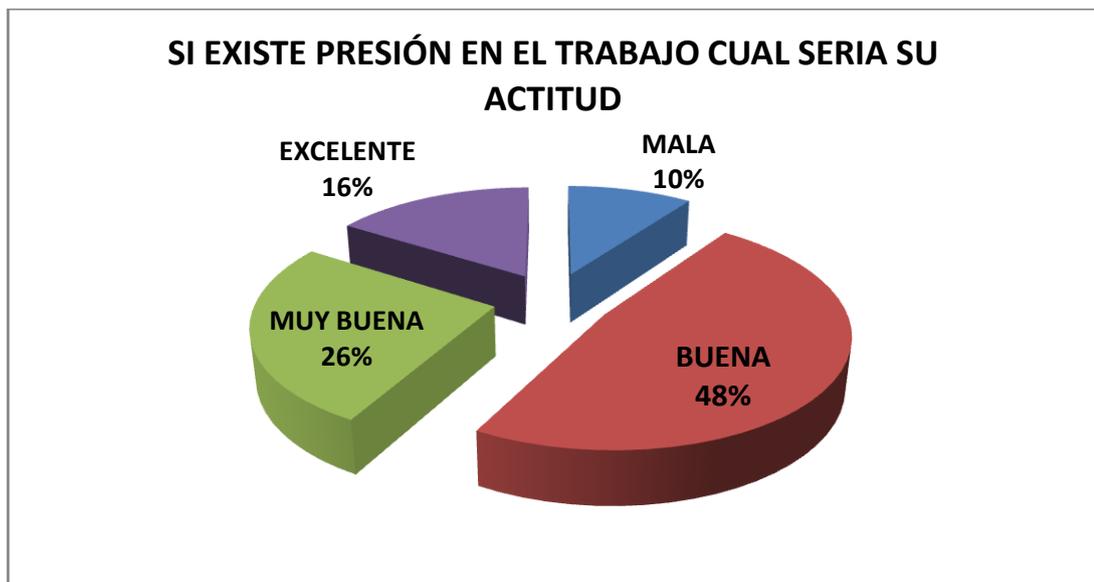
En este aspecto se aplicara lo establecido de acuerdo en la ley la duración de la jornada, la jornada suplementaria, horas extras. Si el personal permanente y ocasional no aplica las horas extras y suplementarias se verá en la obligación de contratar personal para jornadas especiales.

8. ¿Si el trabajo le exige presión cual sería su actitud?

**Cuadro 19 Si existe presión en el trabajo cual sería su actitud**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	10	10 %
Buena	48	48 %
Muy buena	26	26 %
Excelente	16	16 %
Total	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

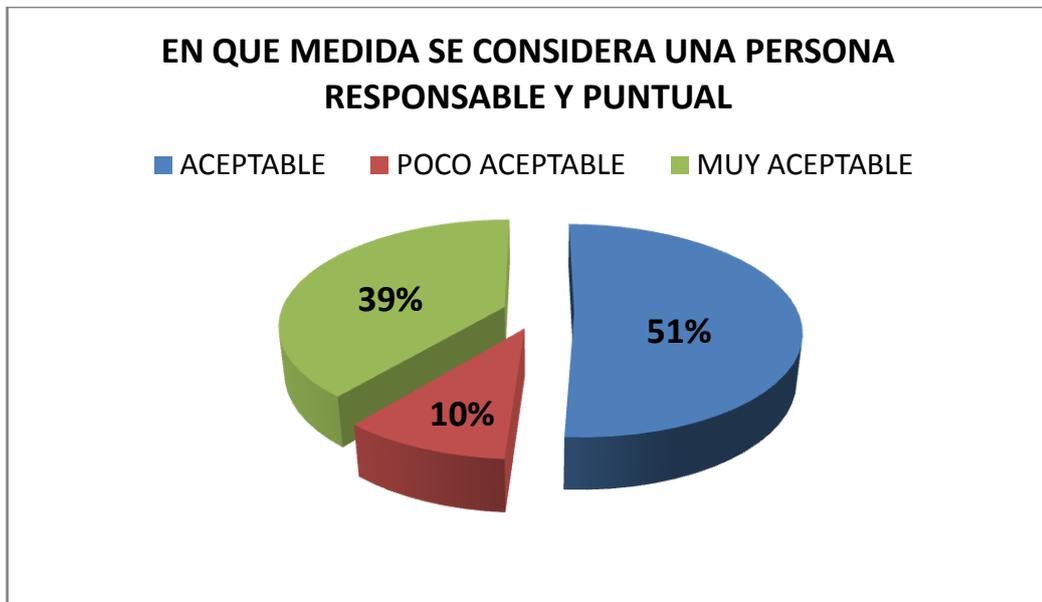
La actitud del personal aspirante nos demuestra que su predisposición al trabajo y en particular a la presión laboral no es muy alentadora. Ante esto en el proceso de capacitación se abordara con mayor énfasis el mejoramiento de la autoestima y el crecimiento personal.

9. ¿Se considera usted una persona responsable y puntual, en que medida?

**Cuadro 20 En que medida se considera una persona responsable y puntual**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aceptable	51	51 %
Poco aceptable	10	10 %
Muy aceptable	39	39 %
Total	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

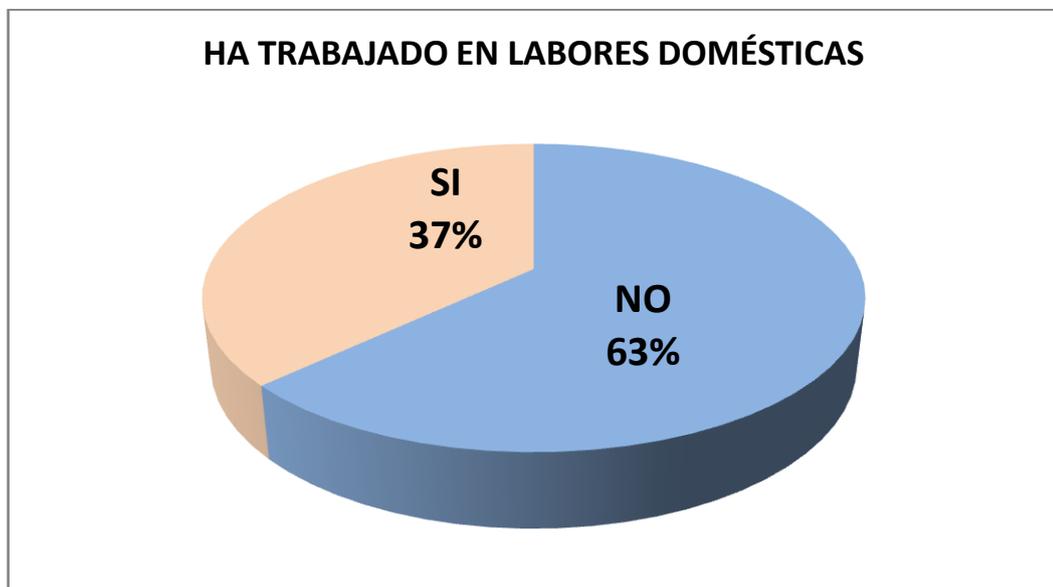
El porcentaje aceptable y poco aceptable debe superarse, con la tendencia a alcanzar el rango de muy aceptable, en este campo laboral en particular demandara mayor responsabilidad, dedicación y esmero. Cómo lograrlo con la capacitación y el mejoramiento continuo.

10. ¿Ha trabajado en labores domésticas?

**Cuadro 21 Ha trabajado en labores domesticas**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	37 %
NO	63	63 %
TOTAL	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

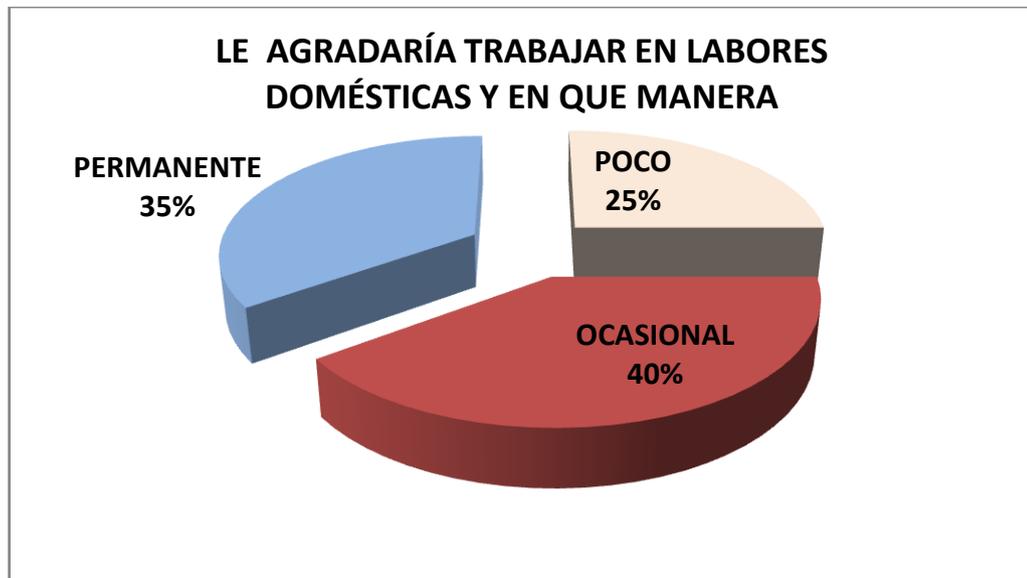
Preferentemente se priorizara el personal con cierta experiencia en el campo. Estos rangos nos indican cual será el personal que pueda iniciar con preferencia. Este personal de inicio requerirá una capacitación básica, inclusive este personal puede constituirse a futuro en un equipo de apoyo para el proceso de capacitación.

11. ¿Le agradaría trabajar en labores domésticas?

**Cuadro 22 Le agradaría trabajar en labores domésticas y en que manera**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco	25	25 %
Ocasionalmente	40	40 %
Permanentemente	35	35 %
Total	100	100 %

Fuente: Población Económicamente Activa de la ciudad de Ibarra  
Elaborado por: La autora de la investigación



**Análisis:**

Estos resultados nos indican la necesidad de establecer un proceso de selección más rigurosa para el ingreso, inclusive nos alerta sobre la necesidad de establecer un centro permanente de formación en estas áreas. Es posible fomentar un programa de obreras (os) de pie que aprendan de quienes cuentan con experiencia y predisposición al trabajo.

### **3.7.3 Estrategia de Mercado**

El mercado está conformado por la totalidad de compradores y vendedores potenciales, es decir es el área en el que confluyen las fuerzas de la oferta y demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a precios determinados.

El mercado en el que se desarrollará la empresa de servicios de limpieza y mantenimiento será de libre competencia que es aquella en la cual tienen completa libertad de entrar y salir del mercado, sin que persona alguna pueda en forma individual o en grupo imponer alguna condición en las relaciones de intercambio.

Si bien es cierto no existen empresas que presten exclusivamente el servicio de limpieza y mantenimiento en la ciudad de Ibarra pero se conoce que existen personas naturales que ofrecen el servicio de forma independiente conformando un mercado de libre competencia.

La interrelación de las ofertas y las demandas produce los diferentes precios y variedades de servicios y por esto se debe tomar en cuenta la eficiencia y la calidad del servicio de cada empresa en el mercado.

#### **3.7.3.1 Demanda**

Se entiende por demanda a la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

#### **3.7.3.2 Porcentaje de la Población Meta del Proyecto**

De acuerdo con los datos obtenidos de la investigación, se observa que el 63% de los consultados están dispuestos a contratar los servicios de limpieza doméstica en forma permanente, es decir, contratarán una vez a la semana (4 veces al mes); información que se detalla a continuación:

### Porcentaje de la Población Meta del Proyecto

<b>POBLACIÓN IBARRA (ÁREA URBANA-CENTRO)</b>	124962
<b>NÚMERO DE FAMILIAS (4 MIEMBROS PROMEDIO)</b>	31241
<b>POBLACIÓN META-CLASE MEDIA Y ALTA (54,63%)</b>	17067
<b>63% DE FAMILIAS ESTA DISPUESTA A CONTRATAR</b>	10752

Fuente: INEC: CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010

La población objetivo son las familias de los niveles socioeconómicos de clase media y alta del área urbana, cuyo porcentaje es del 54,63%, comprendida en las parroquias de El Sagrario, San Francisco y Caranqui. Según la estimación del servicio de limpieza doméstica, existe una demanda en la ciudad de 10752 familias, que aseguran contratarían nuestro servicio.

#### 3.7.3.3 Participación del Mercado

<b>MERCADO POTENCIAL (FAMILIAS)</b>	<b>CAPACIDAD DE SERVICIO AL MES</b>	<b>CAPACIDAD DE SERVICIO AL AÑO</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO</b>
10752	80	960	8,93

Elaborado por: La autora de la investigación

Según los datos obtenidos, en el sondeo existe una demanda muy grande, por lo que se establece un porcentaje de dicha demanda la cual se puede suplir, esta porción de la población es participación de mercado con el 8,93%, recomendable para iniciar el primer año de operaciones.

### 3.7.3.4 Proyección de la Demanda

La demanda apreciada para dar el servicio en el primer año será para 960 familias, aumentando un 3% anual a partir del segundo año, de acuerdo a la tasa de crecimiento de la serie histórica.

Fórmula para el cálculo de la tasa de crecimiento

$$\begin{aligned}M &= M_0(1 + r)^{n-1} \\M_0(1 + r)^{n-1} &= M \\(1 + r)^{n-1} &= \frac{M}{M_0} \\{}^{n-1}\sqrt{\gamma^{n-1}} &= {}^{n-1}\sqrt{\frac{M}{M_0} - 1} \\ \gamma &= \sqrt[n-1]{\frac{M}{M_0} - 1}\end{aligned}$$

En donde:

$M$  = población final de las S.H

$M_0$  = población inicial de las S.H

$\gamma$  = tasa de crecimiento

$n-1$  = años de la serie 3

$$\gamma = \sqrt[3]{\frac{932}{853} - 1}$$

$$\gamma = \sqrt[3]{1.09 - 1}$$

$$\gamma = \sqrt[3]{0.09}$$

$$\gamma = 0.03$$

$$\gamma = 3\% = \text{Tasa de crecimiento}$$

Basados en los datos históricos de familias que utilizaron servicios de limpieza y mantenimiento podemos determinar que el proyecto crecerá en un 3% anual.

### Proyección de la Demanda

	2011	2012	2013	2114	2015
<b>INCREMENTO/DEMANDA</b>		3%	3%	3%	3%
<b>FAMILIAS ATENDIDAS</b>	960	989	1018	1049	1080
<b>TOTAL DEMANDA</b>	<b>960</b>	<b>989</b>	<b>1018</b>	<b>1049</b>	<b>1080</b>

Elaborado por: La autora de la investigación

### 3.7.4 Oferta

Oferta es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes (productores) está dispuesta a poner a disposición del mercado a un precio determinado.

La oferta del servicio de limpieza y mantenimiento pertenece a la competitiva o de mercado libre que es en la que las empresas se encuentran en circunstancias de libre competencia, sobre todo debido a que existe tal cantidad de productores del mismo artículo, que la participación en el mercado está determinada por la calidad, el precio y el servicio que se ofrecen al consumidor.

La oferta es de libre competencia porque existen pocas empresas que recién están incursionando libremente en esta actividad, y además existen personas informales que prestan estos servicios sin ninguna restricción.

Y al existir tanto personas informales y algunas empresas que ya están ofertando estos servicios, el mercado exigirá que el servicio se diferencie por su calidad de servicios y precios.

#### **3.7.4.1 Precio**

El precio está determinado por las fuerzas de oferta y demanda. Es decir que para poder competir y atraer mayor demanda tiene que ver mucho el precio al que se oferte el servicio.

A más del precio también tiene que ver la calidad porque se debe ofrecer un buen precio pero también un servicio de calidad.

La tarifa, dada la calidad del servicio que damos será un poco elevada en relación a las personas que ofrecen este servicio de manera informal, pero el mismo se justificara al brindar un servicio mejor que las demás. Nuestros clientes podrán cancelar con efectivo o cheque.

#### **3.7.4.2 Estrategia de Competitividad**

La estrategia competitiva de Innova Hogar consiste en la prestación de un servicio profesional de elevada calidad, con un trato personalizado próximo al cliente, ofreciéndole soluciones técnicas avanzadas y especializadas a cualquiera de las posibles necesidades que el cliente pueda tener.

La web contiene información básica sobre nuestra empresa de limpieza contacte con nosotros y un experto en limpieza profesional le sugerirá la solución más óptima y el tratamiento técnico adecuado.

#### **3.7.4.3 Estrategia de Crecimiento**

La empresa ampliará los servicios hacia otras zonas del Cantón Ibarra, además innovará frecuentemente sus servicios, para atraer más clientes buscando maneras de competir legalmente y usando estrategias de atracción y retención.

#### **3.7.4.4 Estrategia de Diferenciación**

Innova Hogar busca concentrarse en la creación de un servicio altamente diferenciado que exceda las expectativas y supere a los servicios existentes en el

mercado. La diferenciación debe estar basada en factores claves de éxito y de difícil imitación.

#### **3.7.4.5 Estrategia Operativa**

Innova Hogar ofrece excelencia operativa por el tipo de proposición de valor que planea ofrecer a sus clientes: mejor costo total, servicio innovador y de calidad para lograr la satisfacción total al cliente, la excelencia operativa será una disciplina de la empresa

### **3.8 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

#### **3.8.1 Objetivos de Mercado**

- Satisfacer preferencias, gustos, y necesidades de los clientes; brindando un servicio de mantenimiento de hogares de calidad.
- Recopilar opiniones y sugerencias de los clientes a través de encuestas telefónicas y buzón de sugerencias para conocer si el cliente está satisfecho.
- Mejoramiento continuo en todas las actividades que realice la empresa, para garantizar la satisfacción total de las necesidades del cliente.
- Formular un plan de marketing para que nuestro mercado meta conozca las características y bondades del servicio.

#### **3.8.2 Objetivos Financieros**

- Utilización óptima de los recursos, para una reducción considerable de los costos.
- Utilizar herramientas financieras que nos permitan mejorar los niveles de rentabilidad.
- Alcanzar una rentabilidad adecuada para lograr una utilidad acorde a las expectativas de los socios.

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA MICROEMPRESA DE SERVICIOS DOMICILIARIOS

La situación socioeconómica del país en general y en particular de la ciudad de Ibarra ha permitido que un buen porcentaje de las madres de los hogares Ibarreños dediquen gran parte de su tiempo a laborar en instituciones públicas y privadas, comercio, microempresas y talleres artesanales, alejándose de la atención de sus hogares e incluso de sus hijos.

La limpieza, el orden y el mantenimiento del hogar constituye un ambiente que brinde alegría, satisfacción e inclusive paz y tranquilidad a quienes lo habitan, a quienes visitan en cambio, les causa grata impresión manifestando en ello las buenas costumbres, hábitos e incluso cultura de quienes habitan en ella.

Las largas jornadas laborales desempeñadas por las madres trabajadoras fuera de su hogar, causan en ella cansancio, fatiga, estrés, desequilibrio psicológico y emocional, lo cual, les dificulta ocuparse de las tareas cotidianas del hogar.

El ausentismo del hogar ha permitido inclusive que los hábitos alimenticios de todos los miembros de la familia se hayan alterado, la cocción de los alimentos tradicionales muy ricos en vitaminas y proteínas los cuales demandan de tiempo y laboriosidad para su preparación se han relegado por no contar con el tiempo que esto demanda, en la actualidad las comidas rápidas, las comidas semielaboradas, las comidas chatarra son el pan de cada día de un gran número de los hogares Ibarreño, provocando con esto desnutrición, enfermedades, que a futuro perjudican el organismo de los niños, jóvenes y adultos.

La falta de continuidad de las madres en el hogar provoca además la desorganización de las prendas de vestir de los integrantes de la familia, se produce un elevado consumo de energía eléctrica, por el discontinuo uso de las lavadoras, planchas que utilizan cada uno de los usuarios, con esto, también se

produce en desgaste, deterioro y daño de las prendas demandando la ocupación de profesionales del vestido para su arreglo y mantenimiento.

Un hogar mientras más atendido se encuentra en su infraestructura, mantiene su integridad y su presentación, esto no viene sucediendo debido a la falta de atención de sus habitantes por las ocupaciones que mantiene fuera del hogar, se requiere una atención diaria, semanal, quincenal o mensual, mantenimiento de paredes, pisos, techos, vidrios, puertas, muebles entre otros enseres evitando su deterioro y una inversión más elevada a futuro.

La limpieza del hogar es algo primordial, es la carta de presentación de nuestra familia, un hogar sucio y desorganizado proporciona una mala imagen y causa mala impresión.

Debido a la difícil situación económica que atraviesa el país deben trabajar hombres y mujeres para llevar el sustento al hogar, lo que impide que la mujer se dedique a las tareas del hogar, por ello se ha visto la oportunidad de brindar una alternativa que solucionará en un 75 % la problemática que aqueja a los hogares ibarreños.

El desempleo en la ciudad de Ibarra y en el país en general es uno de los grandes problemas que aqueja a la sociedad y al que se le puede atribuir muchos efectos y problemas tales como emigración, desintegración familiar, alto índice de delincuencia sin dejar de mencionar el subempleo como otra consecuencia de falta de una fuente de trabajo estable.

Según el censo de población y vivienda 2001 INEC, este problema aqueja alrededor del 74.9 % de la población y viene a constituirse en uno de los grandes limitantes del crecimiento individual, familiar y social de las personas que se encuentran desempleadas generando esto a su vez un retroceso y estancamiento de la economía regional y nacional.

El desempleo provoca grandes impactos sociales en la población ya que al no tener una fuente de ingresos estable o en muchos de los casos perciben remuneraciones bajas generando entre otras como consecuencia el poco poder

adquisitivo que tienen las personas las que se ven limitadas o no tienen acceso a servicios de calidad pese a que la Constitución garantiza que el Estado Ecuatoriano proveerá de fuentes de trabajo, salud, educación y vivienda.

A pesar que los Gobierno de turno a lo largo de la historia siempre han hecho grandes ofertas de crear nuevas fuentes de trabajo y eliminar el desempleo se ve que el cumplimiento de este objetivo cada vez parece más lejano, pues esto se ve reflejado en el aumento del porcentaje de compatriotas que emigran al exterior en busca de días mejores, los índices de analfabetismo y deserción en nivel de educación básica aumentan drásticamente lo que produce un bajo nivel educativo que desencadena en graves problemas sociales como: generación de vicios, incremento de pandillas y delincuencia, hacinamiento, pérdida de valores morales, todo aquello da como consecuencia una sociedad con una economía, una cultura y una competencia cada vez más pobre, es por eso que aparece como alternativa y de gran acogida la creación de micro empresas que reactiven la economía y generen nuevas plazas de trabajo siendo el pionero en esto el sector privado.

#### **4.1 Justificación.**

En la ciudad de Ibarra existe un potencial e interesante mercado que se carece de oferta de servicios de limpieza y mantenimiento que solucione los problemas que afrontan la mayoría de los hogares

Considerando que en la ciudad de Ibarra existe una población de 153.256 según el censo de población y vivienda 2001 INEC, de la cual 78.787 son mujeres si tomamos que la PEA de mujeres en Ibarra es 20.802 y en edad productiva 59.366 mujeres por lo el desempleo y subempleo se encuentran 64.95 % de mujeres un porcentaje muy elevado sin obtener un ingreso propio que permitirá mejorar calidad de vida y oportunidad de tener un trabajo digno y estable.

Este proyecto será de vital importancia en la ciudad de Ibarra por cuanto se incorporará un servicio de limpieza innovador e inexistente en la ciudad, por lo que se creará fuentes de trabajo directas e indirectas de manera eficiente y garantizada, a través de esta microempresa tanto empleadores como empleados

resultarán como beneficiarios indirectos, las familias que se beneficiarán del servicio se constituyen en beneficiarios directos.

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 mujeres que por diversas circunstancias no han podido obtener un título que les brindaría la oportunidad de acceder a puestos importantes no solo en la ciudad de Ibarra si no en cualquier parte del país.

La expectativa del cliente que requiera estos servicios es mejoramiento de calidad de vida a través de la ayuda que recibirá al encontrar su casa en completo orden y reluciente limpieza.

Desde el aspecto organizacional la factibilidad del proyecto se consolida aún más por cuanto el personal requerido es calificado y con disposición a iniciar su labor inmediatamente una vez organizada la empresa y presentada la demanda del usuario.

En la actualidad el Presidente de la República del Ecuador se encuentra impulsando créditos para conformación, fortalecimiento de micro empresas que reactivarán la economía y permitirán mejoramiento de vida en las familias ecuatorianas.

Socio económicamente el proyecto es factible con la creación del mismo generará fuentes de trabajo por lo que se contribuirá a la disminución de la pobreza debido a los altos índices de desempleo en la ciudad de Ibarra. Tomando en cuenta la factibilidad funcional de la empresa; fundamentados en los principios de la constitución, se establecerá el seguro de servicios a los clientes, el cual, garantizará los daños, pérdidas y atrasos posibles que pueda ocasionar un eventual mal servicio. Con esto se garantiza, calidad, eficiencia y seguridad en el servicio brindado.

## **4.2 Descripción del Proyecto**

La micro empresa se conformará bajo normas legales, económicamente sustentable, se cuenta con el personal calificado y maquinaria idónea para satisfacer la necesidad del cliente.

En el proceso del trabajo se observarán normas de limpieza y aseo; como también normas de seguridad para evitar accidentes de los empleados y las instalaciones.

Se determinará la demanda del cliente y se procederá a brindarle nuestros servicios en las áreas establecidas en la empresa.

Se solucionara los problemas de los hogares a falta de dedicación ampliando los servicios que ofreceremos a futuro.

Se desarrollara normas y métodos que regirán para el buen desempeño de las labores de limpieza.

Se generara fuentes de trabajo permanente ampliando nuestra cobertura de servicios ofreciendo arreglo de casas, cocina ocasional o permanente, cuidado de niños, cuidado de ancianos, atención en desayunos, almuerzos y meriendas a domicilio, servicio de enfermería, entre otros.

Mejorar las condiciones socio económicas de la población siendo beneficiarios directos las personas que reciben el servicio y los desempleados que pasarán a ser empleados permanentes de la micro empresa. Empresarios, accionistas y familiares serán beneficiarios indirectos.

## **4.3 Relaciones Laborales**

Relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. En las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el

cual ambas partes son formalmente libres. Sin embargo un trabajador aislado se encuentra en una situación de hecho de debilidad frente al empleador que le impide establecer una relación libre, por lo que se entiende que una relación laboral para que sea realmente libre debe realizarse en forma colectiva, entre los trabajadores organizados sindicalmente y el empleador.

#### **4.4 Relación Contrato de Trabajo**

El contrato de trabajo son las normas que regulan la relación laboral. El contrato de trabajo tiene un contenido mínimo obligatorio establecido en todo lo mencionado anteriormente, entre los que se destacan los de la derecho laboral y leyes laborales.

#### **4.5 El Salario**

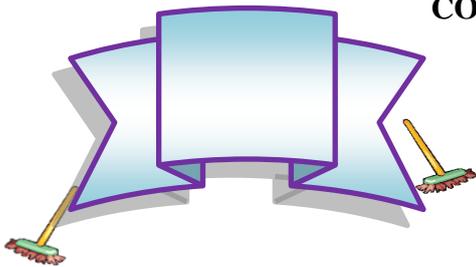
Es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual.

El salario o remuneración es uno de los elementos importantes en el mantenimiento de una relación de trabajo armónica. La mayoría de los conflictos y usualmente las cuestiones más controvertidas, están relacionadas con el salario.

La referencia principal para la determinación del salario es el llamado salario mínimo. El salario mínimo es una decisión del Estado estableciendo un monto mínimo de doscientos sesenta y cuatro dólares mensuales. En muchos casos esa decisión se adopta de manera consensuada con las organizaciones sindicales y de empleadores. Dos parámetros básicos suelen utilizarse para establecer los salarios: la ganancia del capital y la productividad del trabajo. En el primer caso se calcula el porcentaje sobre el valor agregado que corresponde a las ganancias del capital y a los salarios; en los países más desarrollados el porcentaje correspondiente a los salarios es considerablemente más alto que en los países no desarrollados. En el segundo caso se calcula el producto generado por un trabajador en determinado

tiempo de trabajo; en general, a mayor producción en el mismo tiempo, debería corresponder un aumento salarial.

#### 4.6 Contrato de Trabajo



### CONTRATO POR SERVICIO OCASIONALES

CONTRATO N° 0038- IH-RH

**PRIMERA: COMPARECIENTES:** Intervienen en la celebración de este contrato en forma libre y voluntaria por una parte el Ingeniero Santiago Andrés Flores en su calidad de Gerente y el Ingeniero Pablo Guillermo Torres Burgos en calidad de presidente de la Cia .Ltda Innova Hogar y por tanto su representante legal conforme lo previsto en el Art. 123 de la Ley de compañías, a quien en adelante se le denominará “EL CONTRATANTE”, por otra parte el señor Manuel Antonio Herrera Erazo, ecuatoriano de nacimiento, en ejercicio de sus derechos y con cédula de ciudadanía, N° 1233159456, capaces ante la ley por sus propios derechos, quién en adelante se llamará “ EL CONTRATADO”

**SEGUNDA: ANTECEDENTES:** Innova hogar CiaLtda de acuerdo a sus disposiciones no debe crear puestos de trabajo y de acuerdo a la necesidad de la Dirección de Recursos Humanos y con el propósito de contar con el personal que cumpla con la experiencia y el perfil necesario a fin de satisfacer el requerimiento de plomero de Innova Hogar, cuyas funciones y atribuciones de encuentran determinadas en los Arts. 10, 11, 18 Y 19 del Código de Trabajo.

**TERCERA: OBJETO** Innova Hogar CiaLtda contrata los servicios ocasionales y personales del señor **MANUEL ANTONIO HERRERA ERAZO**, en calidad de plomero, quien desempeñara las funciones que le correspondan propias de esta actividad y de acuerdo a los reglamentos o disposiciones.

- Arreglo de tuberías
- Cambio de válvulas
- Cambio de llaves
- Arreglo de fugas
- Instalación de calefones
- Instalación de termostatos
- Instalación de bombas de agua
- Instalación de reservorios de agua
- Cambio de repuestos y tuberías
- Cambio de empaques entre otros

**CUARTA: PLAZO** El presente contrato es de naturaleza ocasional, y por tanto rige a partir del **1 de enero al 31 de diciembre del 2011**, plazo necesario para atender los requerimientos de Innova Hogar Cia Ltda.

**QUINTA: REMUNERACIÓN** Innova Hogar CiaL tda, cancelará al contratado la remuneración mensual igual al salario básico unificado más el incremento establecido en el Art. 17 del código de Trabajo.

Todas las retenciones de Ley las realizará el Contador de Innova Hogar Cia Ltda.

**SEXTA: TERMINACIÓN** El presente contrato terminará automáticamente en la fecha del vencimiento del plazo establecido y/o en forma unilateral por convenir a los intereses de la compañía y según disposición de la autoridad nominadora sin que sea necesario notificación previa alguna al contrato.

**SÉPTIMA: AFILIACIÓN AL IESS** En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social Obligatorio, Innova Hogar Cia Ltda, afiliará al contratado, desde el primer día que inicie sus labores y además contará con todos los beneficios de ley.

**OCTAVA: OBLIGACIONES** El contrato se compromete a cumplir con eficiencia y responsabilidad las obligaciones inherentes a su cargo, y las que se le asigne según necesidades del servicio, sujetándose a los niveles jerárquicos de

Recursos Humanos y responsables de áreas, y dar cumplimiento a los Reglamentos de Innova Hogar Cia Ltda y las disposiciones legales.

**NOVENA: CONTROVERSIAS:** En el caso de producirse controversias las partes se sujetarán a las disposiciones establecidas en la Ley y el Código del Trabajo.

Para constancia de lo anteriormente señalados, las partes suscriben en unidad de acto en original y tres copias, el presente contrato de servicios ocasionales y personales, en la ciudad de Ibarra el día de hoy dos de enero del 2011.

Ing. Andrés Flores Rivera

GERENTE INNOVA HOGAR

Ing. Pablo Torres Burgos

PRESIDENTE INNOVA HOGAR

Sr. Manuel Antonio Herrera Erazo

CONTRATADO 123315946

## **4.7 Perfiles**

### **4.7.1 Perfil del Administrador**

El administrador de la empresa debe ser un profesional ejecutivo capaz de planificar, dirigir, organizar y evaluar, que constantemente este tomando las decisiones dentro del qué hacer diario de la empresa.

### **4.7.2 Perfil del Asistente**

Ser una persona equilibrada y proactiva con autoestima positiva que sea capaz de adaptarse a los cambios, ser innovadora y poseer la capacidad de trabajar en equipo.

### **4.7.3 Perfil del Contador**

Debe ser un profesional con alta capacitación en contabilidad, finanzas y auditoria para el análisis e interpretación de las gestiones empresariales, y tener principios de moral y profesional, la equidad y la honradez.

### **4.7.4 Perfil del Obrero**

Ser una persona responsable, honesta, puntual, con iniciativa, que preste atención a los mensajes, deseos y necesidades de los superiores y de los clientes, mantenga buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

### **4.7.5 Eficiencia y Eficacia del Personal**

Eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos, pero a la vez implica calidad al realizar bien lo que se espera lograr.

Sin embargo, en las organizaciones no basta con ser únicamente eficiente, las organizaciones modernas buscan algo más que eso, y eso es la eficacia. Cuando un comando alcanza las metas u objetivos que le impone la institución decimos que es eficaz. Entonces la eficacia se refiere a los resultados con relación a las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz

debes priorizar las tareas y realizar en orden de procedencia aquellas que contribuyen a alcanzar tus objetivos y metas previstas, por lo que debes asegurarte que lo que hagas vale la pena y conduzca a un fin.

La eficiencia y eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con eficiencia, por grande que sea ésta, ya que no hay nada más inútil que cumplir eficientemente algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la Organización. Por eso es necesario preguntarse si lo que se hace vale la pena para algo. Es necesario precisar que en la actualidad las empresas particularmente organizaciones del estado pasan por una serie de problemas: por falta de recursos, de igual forma, todas quieren ofrecer un buen producto o servicio a bajo costo, por eso una vez definida nuestra meta, debemos buscar la forma de realizarla eficientemente.

#### **4.7.6 Inteligencia Emocional**

La cualidad clave del buen profesional radica en la inteligencia emocional. En los últimos años lo que se ha dado a conocer como inteligencia emocional se ha convertido en un elemento decisivo a la hora de evaluar la capacidad directiva de un profesional, por delante incluso de su formación o de su experiencia laboral.

La inteligencia emocional hace referencia a aquellos aspectos individuales relacionado con el modo de interactuar de la persona con todo lo que le rodea; estas son cualidades como: motivación, empatía, autocontrol, astucia social, etc.

El profesor norteamericano Daniel Goleman, en su libro “Inteligencia Emocional” página 59, explica razones por las cuales personas con un elevado coeficiente intelectual fracasan, tanto en el ámbito profesional como en lo personal, mientras que otras, teniendo un coeficiente mucho más discreto, triunfan en todas las facetas de su vida.

A partir de cierto nivel de responsabilidad no solo es importante tener una buena formación técnica y ser brillante en el ámbito de razonamiento mental, además es importante saber transmitir y vender las ideas, saber conducirse en situaciones

tensas y delicadas que impliquen negociación y, en definitiva saber dirigir en la ambigüedad y en la indefinición.

#### **4.8 Talento en las Organizaciones**

Talento se define como las dotes intelectuales que dan valor a un individuo. Así, el conjunto de estos valores constituye el Capital Humano en una organización, sea cual fuere su tipo. Como todos los valores, el Capital Humano, considerado como un activo intangible, puede medirse diferenciando entre el valor bursátil de la compañía y su valor en libros.

Se ha bautizado a nuestra época como la Era del Talento, es decir, el tiempo en que el capital y la tecnología ya no son suficientes para que una organización se mantenga vigente y sobreviva en el entorno globalizado de hoy, sino que ahora es indispensable contar con capacidad de innovación y talento.

#### **4.9 Perfil Psicológico**

En cualquier proceso de selección la persona responsable de llevar a cabo este proceso, tendrá en cuenta, entre otros, tres grandes parámetros antes de tomar una decisión con respecto a la idoneidad o no de una persona para un determinado puesto. Estos son: Los Conocimientos, Las Aptitudes y Las Actitudes.

#### **4.10 El Perfil Ideal**

Indudablemente no existe el trabajador ideal, por esto lo ideal es sólo una aproximación, un intento ante una realidad, y hay que adaptarse a las necesidades concretas de un puesto de trabajo en particular.

Así, vamos a comentar cada una de las variables, teniendo en cuenta esta flexibilidad de la que antes mencionábamos:

- **Capacidad de Diversificación:** Debe ser capaz de manejar múltiples tareas en un mismo tiempo.

- **Esfuerzo:** Todo trabajo exige esfuerzo y dedicación, pero un esfuerzo bien orientado. No hay que trabajar por trabajar, sino que hay que volcarse a una tarea en función de una meta.
- **Entusiasmo y Ambición:** Se precisa un gran espíritu de superación y una gran necesidad de alcanzar los objetivos.
- **Seguridad Personal:** Se debe tener seguridad y confianza en sí mismo.
- **Necesidad de Dirigir:** La primera autoridad sobre un empleado debe ser responsable y estar dispuesto a responsabilizarse de su trabajo y del de los demás.
- **Agilidad en las Decisiones:** Debe ser rápido en respuestas mentales. No puede ni debe mostrarse indeciso en ninguna circunstancia
- **Necesidades de Destacar:** El trabajador debe saber venderse a sí mismo y lograr que se tenga en cuenta sus opiniones y sugerencias.
- **Dedicación a las Relaciones Sociales:** Debe procurar crear un buen ambiente en torno a él y mostrarse comunicativo a todos los niveles.
- **Capacidad de Planificación:** Saber planificar sus acciones, bien sea a corto, mediano, o largo plazo es indispensable.
- **Síntesis-Análisis:** Hay que enfocar los problemas como un conjunto teniendo en cuenta la globalidad del mismo y sin dejar que los pequeños detalles puedan desviarle de sus objetivos.
- **Organización y Método:** Se debe poseer una mentalidad flexible y anteponer la consecuencia de los objetivos a los métodos.
- **Conservador-Innovador:** Una actitud abierta ante el cambio es necesaria para ser un buen trabajador, ya que cada día aparecen nuevas técnicas y elementos que facilitan las distintas labores.
- **Control Emocional:** El trabajador debe ser un hombre extravertido. Involucrarse perfectamente con los problemas de su trabajo y los vivirá como propios.
- **Agresividad:** El trabajador deberá adoptar una actitud firme y tenaz a la hora de defender a su organización, pero sin caer en la obstinación. Una argumentación lógica y razonada dará más frutos que una exposición apasionada.
- **Dependencia del Superior:** El trabajador debe estar motivado por su tarea y trabajar porque le guste lo que está haciendo y no porque lo controlen o

incentiven. Debe consultar con su superior cuando tenga dudas o no sepa cómo actuar.

#### **4.10.1 Cualidades que debe Cumplir el Trabajador**

Hasta ahora hemos visto las aptitudes y actitudes que debe tener cualquier persona para trabajar. Sin embargo, hay otras cualidades que debe reunir para que su trabajo resulte desarrollado con la máxima garantía de éxito.

- **Apariencia:** No debe ser un figurín pero sí ir vestirse de modo adecuado a la circunstancias.
- **Salud:** Se debe contar de una salud compatible con la labor desarrollada.
- **Modales:** El trabajador deberá ser una persona correcta, educada y saber comportarse en cualquier situación.
- **Expresión:** Es conveniente que no tenga defectos de pronunciación o de dicción. Deberá expresarse con soltura y seguridad.
- **Buen Empleado:** No es difícil progresar en el trabajo si reúne las características que más se aprecian en el lugar de trabajo. Las cualidades de la mayor parte de los superiores aprecian más de sus empleados son:
- **Educación:** Siempre apreciará tu deseo de continuar superándote, aprendiendo y perfeccionando.
- **Participación:** Debes demostrar entusiasmo real por tu trabajo, es un requisito importante pues en la empresa ya sea en cualquier nivel de organización se requiere de mucha colaboración y participación sobre todo en lo que tiene relación con el trabajo en equipo.
- **Responsabilidad:** Responsabilizarse de todo lo que se realiza, todo buen trabajador lleva implícita esta cualidad para tener un buen funcionamiento y retroalimentación para lograr el compromiso y la seriedad por parte de nuestros compañeros y superiores
- **Respeto:** Respeto a los demás y así mismo, el individuo que se auto respeta y sabe respetar a los otros, eleva la calidad de vida de ambos pues sabe recibir opiniones, se considera ser humano y conquista la simpatía de sus superiores.

- **Creatividad:** La capacidad de crear nuevas ideas, proyectos para beneficio de la empresa.
- **Logros:** Se debe demostrar a la empresa que se mejora el trabajo día a día.
- **Reacción Ante los Retos:** Aceptar nuevas responsabilidades es responder positivamente a los retos.
- **Ética:** Ser correctos y actuar en el marco de los principios individuales y sociales, que yacen en el ambiente interno y externo a la organización.

## **CAPÍTULO V**

### **5. OPERATIVIZACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **5.1 La Empresa**

La organización y el funcionamiento de la economía de la empresa deberán responder a los principios de eficiencia y justicia social, siendo un ente económico su esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios que al ser vendidos generarán una renta.

El capital de la empresa se conformará con un aporte de varios socios y será Compañía Limitada.

La organización comprende las actividades hasta la puesta en marcha de la empresa, en el límite de plazo establecido y costo sin desatender la administración y la planificación. Para tener una optima administración, hay que establecer líneas de autoridad y fijar los niveles de responsabilidad, la empresa se formará por un grupo de personas que tengan objetivos y metas en común realizando bien su trabajo para satisfacer las necesidades de los clientes con la finalidad de obtener éxito tanto individual como en grupo.

Se ha creído conveniente la creación de una Empresa de servicios de limpieza y mantenimiento “INNOVA HOGAR ”para edificios y oficinas en la ciudad de Ibarra ofreciendo servicios que satisfagan a las necesidades y requerimientos de limpieza y mantenimiento de los hogares, empresas e instituciones y al mismo tiempo se contribuirá al desarrollo del sector de servicios de la provincia de Imbabura, incentivando el desarrollo económico – social gracias a la generación de nuevas fuentes de trabajo y activando la economía de la ciudad de Ibarra.

## 5.2 Nombre o Razón Social

La razón social de la empresa de mantenimiento de hogares a crearse en la ciudad de Ibarra se denominará “INNOVA HOGAR LTDA.” la misma que se ejecutará como compañía para desarrollar sus funciones de forma legal.

## 5.3 Logotipo



## Grafico 4

### 5.3.1 Slogan

“INNOVA HOGAR LTDA.”

La limpieza de su casa en buenas manos, con calidad y eficiencia

## **5.4 Titularidad de la Propiedad de la Empresa**

Se constituye entre dos o más personas, que responden por las obligaciones sociales, monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social, con el fin de dividirse entre sí los beneficios que obtengan.

Cuando dos o más personas deciden emprender en operaciones mercantiles, podrán celebrar un contrato y constituir una de las clases de compañías previstas en la Ley de Compañías. Para lo cual deben realizar la escritura de constitución, aprobada por parte de la Superintendencia de Compañías, inscripción en el Registro Mercantil y publicación por la prensa de un extracto de la escritura.

La empresa podrá vender sin ningún problema sus acciones a fin de capitalizarse incorporando socios capitalistas, y para mantener el carácter de confidencialidad entre los socios, la Asamblea General resolverá la admisión o transferencia de acciones o socios nuevos.

“INNOVA HOGAR” se organizará mediante escritura pública previo mandato de la Superintendencia de Compañías y será inscrita en el Registro Mercantil.

Los requisitos para la constitución de la compañía sometida al control de la Superintendencia de Compañías son los siguientes:

## **5.5 Constitución**

### **5.5.1 Compañías de Responsabilidad Limitada**

#### **5.5.2 Requisitos:**

- **Nombre o razón social** La Empresa de servicios de Limpieza y mantenimiento a crearse en la ciudad de Ibarra toma el nombre de “INNOVA HOGAR; su nombre ha sido designado por los servicios de LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL.

- **Solicitud de aprobación**

Se presentara a la Superintendente de Compañías tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud, suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato

### **5.5.3 Socios**

Para la constitución legal de Innova Hogar se necesita un mínimo de dos socios.

### **5.5.4 Capital**

- **Capital mínimo:** Para la creación de una compañía de responsabilidad limitada se requiere de un capital mínimo de \$400 dólares, el capital que se requiere para la creación de la microempresa es de \$ 27.876,36 que se gestionaran como crédito en el Banco Nacional de Fomento.

**5.5.4 Participaciones.-** Comprenden los aportes del capital, son iguales, acumulativas e indivisibles. La compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que consta, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que por su aporte le corresponde.

**5.5.5 El Objeto Social:** La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitida por la Ley, excepción, hecha de operaciones de banco, segura, capitalización de ahorro. Artículo 94 de la Ley de Compañías

### **5.6 Plazo**

- **Plazo de duración:** el plazo mínimo es de 10 años

## 5.7 De Los Socios

- **Derechos:** Los derechos de los socios en los actos de la compañía se estipularán en el contrato, en especial los relacionados a la administración, así como la forma de ejercerlos, siempre que no se encuentren en oposición a las disposiciones legales. El aporte de los socios para la constitución de la empresa pueden ser en dinero o en activos

## 5.8 Administración

- Los gerentes o administradores de la empresa serán elegidos en el mismo contrato constitutivo o por resolución de la junta general. Pueden ser socios o no de la compañía. El periodo de duración en el cargo de administrador se establecerá en el estatuto, con un periodo máximo de cinco años, sin perjuicio de que el administrador pueda ser reelegido indefinidamente.

## 5.9 Tipo de Empresa o Actividad

INNOVA HOGAR es una empresa de servicios de limpieza y mantenimiento que pertenece al sector privado ya que el capital corresponde al crédito bancario del sector privado razón por la cual no incurre en el sector público.

La empresa brindará servicios de mantenimiento de hogares, entre los diversos servicios tenemos:

- Limpieza
- Jardinería
- Albañilería
- Carpintería
- Electricidad
- Pintura
- Plomería

### **5.9.1 Estructura Organizacional**

Con la finalidad de ejecutar las actividades de la empresa es necesario contar con una estructura organizacional que nos permita disponer de estrategias, objetivos, políticas, principios y valores que obedezcan a la planificación, organización, dirección y control para lograr los resultados esperados y las metas planteadas.

Se entiende por estructura organizacional las funciones, reglas y responsabilidades que sirven de escenario marco para las actividades de la organización. Siendo éstas muy importantes por que facilitan el logro de los objetivos de la organización a través de las actividades de sus miembros.

Las actividades se ejecutarán bajo la tipología lineal que nos permite determinar una relación directa entre los jefes y subordinados inmediatos y nos presenta un esquema de comunicación a través de una sola línea vertical en la cual desciende la autoridad y asciende la responsabilidad. La comunicación es más fluida y las decisiones son unilaterales.

La estructura organizacional se diseñará de tal manera que las funciones se encuentren bien delimitadas y determinar quién es el responsable de ciertos resultados.

La estructura organizacional contará con 3 niveles jerárquicos los cuales son:

- Nivel Directivo
- Nivel Ejecutivo
- Nivel Operativo

**5.9.1.1 Nivel Directivo:** En este nivel se desempeñarán los dos socios, los cuales tomarán decisiones importantes para dar dirección correcta a la empresa.

- Junta de socios

**5.9.1.2 Nivel Ejecutivo:** Este nivel se encargará de la administración de la empresa y son:

- Gerente General o Administrador
- Asistente de Gerencia
- Contador

**5.9.1.3 Nivel Operativo:** En este nivel se realizarán las actividades que conciernen al propio servicio, en el cual se encuentran:

- Personal de limpieza
- Jardineros
- Pintores
- Plomeros
- Albañiles
- Carpinteros
- Electricistas

#### **5.9.1.4 Funciones**

- Junta General de Socios:
- La Junta General de Socios es responsable de cumplir y hacer cumplir la ley.
- Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos sociales.
- Examina, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que debe rendir el gerente.
- Disponer de las utilidades sociales conforme a lo previsto en los estatutos y en la ley.
- Elegir y remover libremente al gerente.
- Constituir las reservas que deba hacer la sociedad.
- Resolver todo lo relativo a la cesión de cuotas así como la admisión de nuevos socios.

#### **5.9.1.5 Funciones del Gerente General**

- Representante legal de la empresa.
- Vigila y controla para se cumplan los objetivos de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Junta de los socios.
- Aprobar planes, programas y asignar recursos humanos y económicos.
- Promueve un ambiente de trabajo en equipo.
- Presentar un informe de su gestión a la Junta General de Socios.
- Negocia y obtiene recursos financieros.
- Evalúa los rendimientos de los trabajadores.

#### **5.9.1.6 Funciones del Contador**

- Elabora notas contables
- Controlar la contabilidad de la empresa e intervenir todos los documentos de cobro y de pago correspondientes.
- Formular el presupuesto y la cuenta general de gastos e ingresos de cada año.
- Rendir a la Junta General de Socios las cuentas trimestrales de gastos e ingresos.
- Establece políticas de pagos y cobro
- Monitorear los presupuestos y asegurar adecuadas contabilizaciones, autorizaciones y procedimientos de control interno.

#### **5.9.1.7 Funciones de la Asistente**

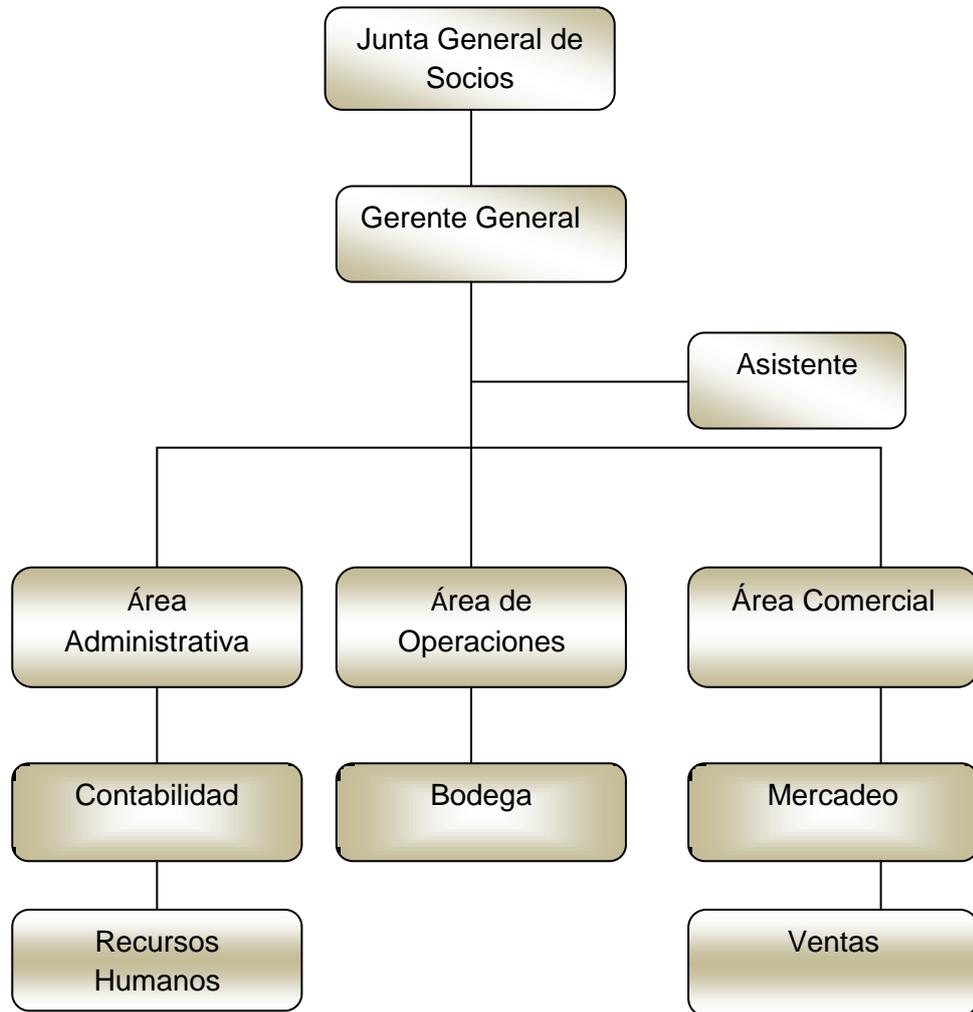
- Atención personalizada al cliente
- Recepción de llamadas y atención al cliente
- Registro de datos de los clientes actuales y potenciales.
- Proporcionar información sobre los servicios ofertados por la empresa
- Registro de quejas y problemas reportados y resolver las solicitudes de los clientes.
- Colabora al Gerente General

- Remisión de facturas a los clientes
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones de los clientes.
- Recepción de documentos y archivo de los mismos

#### **5.9.1.8 Funciones del Personal Operativo**

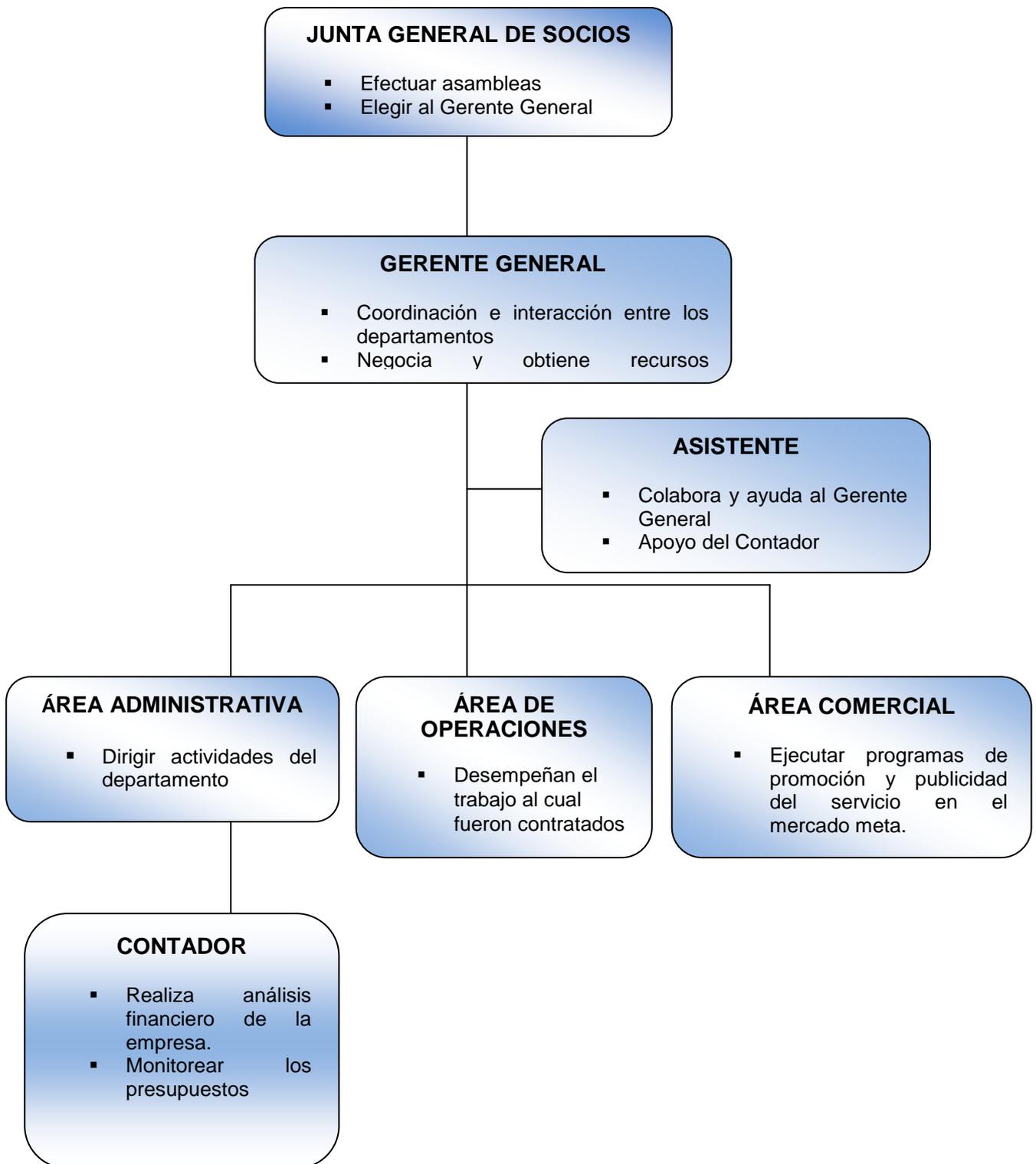
- Desempeñan el trabajo para el cual fueron contratados, dependiendo del servicio que demande el cliente.
- Ejecutan el servicio, en cada una de las empresas e instituciones de los clientes
- Son responsables de la limpieza, del cuidado y mantenimiento de los equipos
- Control de los materiales
- Crear y mantener el prestigio de la organización por medio de un buen servicio desarrollado.

## 5.10 Organigrama Estructural



**Gráfico 5**

## 5.11 Organigrama Funcional



**Gráfico 6**

### 5.12 Visión

#### VISIÓN

**Ser empresa líder en servicios de limpieza y mantenimiento de hogares y oficinas, por su éxito con los clientes, innovación, tecnología y habilidades para competir en el mercado, enfatizando la formación, capacitación y desarrollo de sus empleados, respeto integral al medio ambiente y compromiso con el desarrollo de la ciudad.**

### 5.13 Misión

#### MISIÓN

**Entregar servicios de mantenimiento y limpieza a los hogares de la ciudad de Ibarra que superen las expectativas del cliente, con excelente atención y precios acordes a la realidad económica.**

### 5.14 Objetivos de Recursos Humanos

- ✓ Implantar una cultura organizacional que permita a los empleados y directivo un mejor desempeño laboral para el crecimiento de la empresa.
- ✓ Ofrecer un servicio personalizado y garantizado, dando prioridad a los requerimientos del cliente.
- ✓ Efectuar mensualmente un análisis para medir el desempeño de cada uno de los trabajadores de la empresa.
- ✓ Motivar a los empleados mediante incentivos como bonos, premiando el buen trabajo que hayan realizado.

## 5.15 Principios y Valores Corporativos

### 5.15.1 Principios

- **Satisfacción del cliente.-** Evaluar constantemente el servicio que ofrecemos para saber las expectativas del cliente y si es necesario mejorar la calidad del servicio.
- **Trabajo en equipo.-** Cada empleado aporta ideas, soluciones para enfrentar problemas que se presenten dentro de la empresa, así como cumplir conjuntamente con las metas y objetivos de la empresa.
- **Liderazgo.-** Capacidad para tomar decisiones que afecten a la empresa tanto en el entorno interno y externo.
- **Eficacia.-** Virtud para brindar el servicio de manera rápida y efectiva para la satisfacción total del cliente.
- **Eficiencia:** Realizar las actividades de la mejor manera posible optimizando excelentemente los recursos con los que contamos.
- **Calidad.-** Ofrecer un servicio con profesionalismo con el personal que desempeñe bien su trabajo.
- **Competitividad.-** Ofrecer un servicio de calidad y a un precio justo aprovechando los recursos que dispone la empresa, y mejorando continuamente.

### 5.15.2 Valores

- **Responsabilidad.-** Trabajar con seriedad y responsabilidad para poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y para responder a acciones y decisiones que afecten a la empresa.
- **Honestidad.-** Practicar principios éticos y morales en las acciones y obligaciones que realicemos con clientes, empleados, compañeros, etc.
- **Puntualidad.-** Reflejar una imagen de una empresa puntual y seria en la realización de sus actividades cotidianas así como del servicio que brindamos.
- **Confianza.-** Proporcionar al empleado la seguridad y confianza para que tomen sus propias decisiones, aporten ideas las mismas que se tomarán en

cuenta para la toma de decisión gerencial, así como para que los clientes soliciten el servicio sin ningún temor.

- **Lealtad.-** Adquirir compromiso de la empresa con los clientes.
- **Respeto.-** Trabajar en un ambiente de confianza, compañerismo para que se mejoren las relaciones internas y externas de la empresa.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO.**

#### **6.1 Presupuesto de Inversión**

Los costos de inversión inicial están constituidos por las aportaciones que se tendrán que realizar para adquirir los bienes y servicios necesarios para la implementación del proyecto, constituyendo en dos categorías: activos fijos y capital de trabajo.

#### **6.2 Inversión Fija**

Las inversiones en activos fijos o capital fijo están constituidas por los bienes que sirven para implementar la unidad productiva y que permiten la realización del proceso productivo, y son los activos tangibles, intangibles y diferidos

**Tabla 1 Inversión Maquinaria y Equipo**

Detalle de la Inversión	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil
Esbrosadora 450 stii alemana	1	1040	1040	10
aspiradora rainbow	1	1500	1500	10
Pulidora	1	155	155	10
Taladro	1	99,15	99,15	10
Compresor	1	125	125	10
Tarrajá china	1	23,57	23,57	10
Llave pico Stanley	1	10,26	10,26	10
Llave tubo	1	12,67	12,67	10
Flexometro 5 mtrs	1	4,64	4,64	10
alicate c/ amarillo	2	8,48	16,96	10
pinza de corte stanley 6"	1	7,58	7,58	10
combo herragro 3 lbs	1	6,51	6,51	10
playo 8"	1	4,64	4,64	10
zacapicobellota 6"	1	10,71	10,71	10
carretilla truper 220 kg	1	65,31	65,31	10
bailejo profesional	1	13,97	13,97	10
cortadora azulejo 600 mm	1	63,30	63,30	10
espatula 3" plástico	1	1,91	1,91	10
cinzel plano 16"	1	4,10	4,10	10
escalera plegable alum 1,50 mtr	1	47,45	47,45	10
martillo bellota puliod	2	9,38	18,76	10
nivel 24" aluminio burbujas	1	6,96	6,96	10
desarmador 1/4 x plano	2	1,11	2,23	10
tijera jardín truperpretul	1	5	5	10
brocha wilson 6"	1	7,54	7,54	10
<b>Inversión en Equipo y Maquinaria</b>			<b>3253,30</b>	

**Fuente:** Almacenes Ferri Eléctrico SA.

**Elaborado por:** La autora de la investigación

**Tabla 2 Inversión Muebles y Enseres, y Equipo de Oficina**

<b>Detalle de la Inversión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Util</b>
Estación trabajo ejecutivo	1	240	240	10
Estación trabajo gerencial	1	300	300	10
Sillón euforia neumático	1	165	165	10
mesa de reunión ovalada	1	145	145	10
archivadores metálico 4 gavetas	1	165	165	10
archivo aéreo	1	85	85	10
silla secretaria ejecutiva pulto	1	85	85	10
silla visita sensa	2	30	60	10
Fax Kx-fp7011a	1	135	135	10
Panasonic teléfonoinalambrico	1	79	79	10
Computadores pantalla plana	1	580	580	5
Impresora sansung ml 1665	1	75,35	75,35	5
flash memory 4 gb	2	12	24	5
<b>Inversión en Muebles y Equipo de Oficina</b>			<b>2.138,35</b>	

**FUENTE:** HardTechnology y Favemsa

**Elaborado por:** La autora de la investigación

**Tabla 3 Inversión Vehículos**

<b>Detalle de la Inversión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil</b>
camioneta chevrolet cabina simple	1	15000	15000	20
<b>Inversión en Vehículos</b>			<b>15000</b>	

**FUENTE:** Imbauto

**Elaborado por:** La autora de la investigación

**Tabla 4 Inversión Obras Físicas**

<b>Detalle de la Inversión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil</b>
Bodega – Oficinas	200 m2	1	200	20
Adecuación e instalación	1	250	250	
Elaboración e instalación de rótulo	1	200	200	5
<b>Inversión en Obras Físicas</b>			<b>650</b>	

**FUENTE:** Torres & Torres constructores

**Elaborado por:** La autora de la investigación

### **6.3 Cálculo de la Depreciación**

Para el cálculo de la depreciación de los activos fijos se utilizará los porcentajes establecidos en el artículo 21 numeral 6 de la Ley de Régimen Tributario Interno, en la cual determina los porcentajes para el efecto; el cálculo se lo realizará por el método de línea recta.

**Cuadro 23**

<b>ACTIVO FIJO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Inmuebles	5 %
Muebles y Enseres	10 %
Maquinaria y Equipo	10 %
Vehículos	20 %
Equipo de Computación	33,33 %

**Fuente: LRTI artículo 21 numeral 6**

La depreciación es un mecanismo que se emplea para permitir la recuperación de la inversión en las adecuaciones y en el equipamiento. Cabe indicar que los desembolsos sólo se efectúan para la adquisición de dichos activos, no implica flujos de efectivo, sino registros contables que reportan reducciones en el pago de impuestos.

Es importante distinguir los activos dedicados a producción, administración y a ventas, para calcular los rubros de depreciación correspondiente a cada caso.

**Tabla 5 Cálculo de la depreciación de los activos fijos de la planta**

Gastos por Depreciación								
términos constantes								
Activo	Vida útil	Costo activo	valor depreciación anual					valor residual
			1	2	3	4	5	
<b>Activos Producción</b>								
Esbrosadora 450 stil alemana	10	1.040,00	104,00	104,00	104,00	104,00	104,00	520,00
aspiradora rainbow	10	1.500,00	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00	750,00
pulidora	10	155,00	15,50	15,50	15,50	15,50	15,50	77,50
taladro	10	99,15	9,92	9,92	9,92	9,92	9,92	49,58
compresor	10	125,00	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	62,50
Tarrajá china	10	23,57	2,36	2,36	2,36	2,36	2,36	11,79
Llave pico stanley	10	10,27	1,03	1,03	1,03	1,03	1,03	5,13
Llave tubo	10	12,68	1,27	1,27	1,27	1,27	1,27	6,34
Flexometro 5 mtrs	10	4,64	0,46	0,46	0,46	0,46	0,46	2,32
alicate c/ amarillo	10	16,96	1,70	1,70	1,70	1,70	1,70	8,48
pinza de corte stanley 6"	10	7,59	0,76	0,76	0,76	0,76	0,76	3,79
combo herrago 3 lbs	10	6,52	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	3,26
playo 8"	10	4,64	0,46	0,46	0,46	0,46	0,46	2,32
zacapico bellota 6"	10	10,71	1,07	1,07	1,07	1,07	1,07	5,36
carretilla truper 220 kg	10	65,31	6,53	6,53	6,53	6,53	6,53	32,66
bailejo profesional	10	13,97	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	6,99
cortadora azulejo 600 mm	10	63,30	6,33	6,33	6,33	6,33	6,33	31,65
espatula 3" plastico	10	1,92	0,19	0,19	0,19	0,19	0,19	0,96
cíncel plano 16"	10	4,11	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	2,05
escalera plegable alum 1,50 mtr	10	47,46	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	23,73
martillo bellota puliod	10	18,76	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	9,38
nivel 24" aluminio burbujas	10	6,96	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	3,48
desarmador 1/4 x plano	10	2,23	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	1,12
tijera jardin truper pretul	10	5,00	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	2,50
brocha wilson 6"	10	7,55	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	3,77
camioneta chevrolet cabina simple	20	15.000,00	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00	3.750,00
<b>Subtotal</b>		<b>18.253,31</b>	<b>1.075,33</b>	<b>1.075,33</b>	<b>1.075,33</b>	<b>1.075,33</b>	<b>1.075,33</b>	<b>5.376,65</b>
<b>Activos Administración</b>								
Estación trabajo ejecutivo	10	240,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	240,00
Estación trabajo gerencial	10	300,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	150,00
Sillón euforia neumático	10	165,00	16,50	16,50	16,50	16,50	16,50	82,50
mesa de reunión ovalada	10	145,00	14,50	14,50	14,50	14,50	14,50	72,50
archivadores metálico 4 gavetas	10	165,00	16,50	16,50	16,50	16,50	16,50	82,50
archivo aéreo	10	85,00	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50	42,50
silla secretaria ejecutiva pilto	10	85,00	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50	42,50
silla visita sensa	10	60,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00
Fax Kx-fp701a	10	135,00	13,50	13,50	13,50	13,50	13,50	67,50
Panasonic teléfono inalámbrico	10	79,00	7,90	7,90	7,90	7,90	7,90	39,50
Computadores pantalla plana	33,33	580,00	17,40	17,40	17,40	17,40	17,40	985,68
Impresora sansung ml 1665	33,33	75,35	2,26	2,26	2,26	2,26	2,26	64,05
flash memory 4 gb	33,33	24,00	0,72	0,72	0,72	0,72	0,72	20,40
<b>Subtotal</b>		<b>2.138,35</b>	<b>166,28</b>	<b>166,28</b>	<b>166,28</b>	<b>166,28</b>	<b>166,28</b>	<b>1.919,63</b>
<b>Total Depreciación</b>		<b>20.391,66</b>	<b>1.241,61</b>	<b>1.241,61</b>	<b>1.241,61</b>	<b>1.241,61</b>	<b>1.241,61</b>	<b>7.296,28</b>

Elaborado por: La autora de la investigación

## 6.4 Costos Operacionales

Son los que se causan durante el período de operación del proyecto. Se incurre para hacer funcionar las instalaciones y demás activos adquiridos mediante las inversiones, con el propósito de producir y comercializar los bienes o prestar los servicios. Se clasifican en costos de producción y gastos de operación.

Programación Costos Operacionales

**Tabla 6**

Concepto	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
Costos del servicio	19626,0 9	20184,4 1	20747,3 2	21344,9 9	21947,5 3
Total Gastos Administración	8000,00	8234,00	8475,02	8723,27	8978,97
Total de Gastos Venta	600	618	636,54	655,63	675,30
Total Costos Operacionales	28226,0 9	29036,4 1	29858,8 8	30723,8 9	31601,8 0

### 6.4.1 Costos de Mano de Obra de Producción y Administración

La Mano de Obra que requerirá la microempresa, está formada por mano de obra de la ciudad de Ibarra, calificada cuya experiencia sea demostrada en documentos verificables con conocimientos de administración, limpieza, y arreglos, amparados en certificados de honorabilidad, pues esto contribuye a que el servicio se dé con seriedad, honestidad y confianza hacia los clientes.

El valor presupuestado sobre el costo de gastos administrativos o personal administrativo en los que se incurrirá, son los siguientes:

**Tabla 7 Gasto en personal Administrativo y Mano de Obra Directa**

Gasto de Personal Administrativo y Mano de Obra

Concepto	%	1 año			2 año			3 año			4 año			5 año		
		Cantidad	Costo	Total												
Mano de Obra Directa																
Limpieza de casas	80%	768	15	11520	791	15	11865	814	15	12210	839	15	12585	864	15	12960
Jardinería	5%	48	10	480	49	10	490	51	10	510	52	10	520	54	10	540
Albañiles -plomera - carpintero - pintor x hora	10%	96	10	960	99	10	990	102	10	1020	105	10	1050	108	10	1080
Electricista x hora	5%	48	10	480	50	10	500	51	10	510	53	10	530	54	10	540
Total anual demandada		960		13440	989,00		13845	1018		14250	1049		14685	1080		15120

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

**Tabla 8 Cuadro de Remuneraciones Personal Administrativo**

Concepto	1 año		2 año		3 año		4 año		5 año	
	Sueldo	Total								
Gerente	300,00	3600,00	309,00	3708,00	318,27	3819,24	327,82	3933,82	337,65	4051,83
Administrador – Contador	300,00	3600,00	309,00	3708,00	318,27	3819,24	327,82	3933,82	337,65	4051,83
Total anual	600,00	7200,00	618,00	7416,00	636,54	7638,48	655,64	7867,63	675,31	8103,66

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La autora de la investigación

Se cumplirá con la afiliación de los empleados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con del 12,15% a los trabajadores mano de obra directa y administrativo por estar amparados en el Código del Trabajo, indicando que en dichos valores se incluye el pago.

#### 6.4.2 Costos Materiales e Insumos

Constituyen los materiales con los que los trabajadores utilizarán para la entrega del servicio, siendo estos:

**Tabla 9 Costos de materiales e insumos**

<b>Detalle de la Inversión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costos anual</b>
Ambiental varias fragancias	3	5,50	16,50	<b>66</b>
Desinfectante de piso	3	4,50	13,50	<b>54</b>
Jabón líquido	3	5,50	16,50	<b>66</b>
Cera blanca de piso	2	6,50	13	<b>52</b>
Removedor multiusos	1	4,50	4,50	<b>18</b>
Champoo para alfombras	1	5,50	5,50	<b>22</b>
Cloro líquido	2	3,50	7	<b>28</b>
Detergente en kilo	2	4,80	9,60	<b>38,40</b>
Limpia vidrios	2	5	10	<b>40</b>
Guantes Kimberly	24	2,50	60	<b>240</b>
Escobas coco	3	1,25	3,75	<b>15</b>
Escobas plásticas	4	2	8	<b>32</b>
Trapeadores redondos	4	2,25	9	<b>36</b>
Paños absorbentes	1	7,84	7,84	<b>31,36</b>
Fundas de basura (10 uni)	1	0,75	0,75	<b>3</b>
Baldes	3	1,75	5,25	<b>21</b>
Pala plástica	4	1,75	7	<b>28</b>
<b>Inversión en Implementos de Limpieza cada tres meses</b>			<b>197,69</b>	<b>790,76</b>

**Fuente:** Unilimpio

**Elaborado por:** La autora de la investigación

En resumen se detalla así:

**Cuadro 24**

<b>Cuadro 24 Costos de Materiales</b>		
<b>primer año de operación</b>		
<b>Material</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Costo Total anual</b>
Materiales Directos		
<b>Limpieza de casas</b>		
Elementos de aseo	global	790,76
Repuestos herramientas	global	600
<b>Total</b>		<b>1390,76</b>

### 6.4.3 Costos Fijos

Son los costos que se incurren se genere o no un ingreso económico, para lo cual se detalla los siguientes:

**Tabla 10 Costos Fijos**

<b>Costos de Fijos</b>				
<b>primer año de operación</b>				
<b>SERVICIO</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>CANT. ANUAL</b>	<b>CANT. UNI</b>	<b>CANT. TOTAL</b>
Energía eléctrica		12	50	600
Agua potable		12	10	120
Combustible vehículo (diesel)	galones	12	50	600
Aceites lubricantes (vehículo)	galones	12	30	360
Arriendo	mes	12	150	1800
Mantenimiento de equipos	mes	12	20	240

**Fuente:** Emapa, Emelnorte

**Elaborado por:** La autora de la investigación

#### 6.4.4 Gastos Administrativos y Ventas

Los principales gastos que se van incurrir para un eficiente servicio a los clientes serían:

**Tabla 11 y 12 Gastos Administrativos y ventas**

<b>Otros Gastos Administrativos</b>	
<b>primer año de operación</b>	
<b>Servicio</b>	<b>Costo Total anual</b>
Útiles y papelería	600

<b>Gastos de Ventas</b>	
<b>primer año de operación</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Valor anual</b>
Gastos de promoción	600

**Fuente:** Papelería ABC

**Elaborado por:** La autora de la investigación

#### 6.4.5 Financiamiento de Fondos

Los recursos que se necesitan para poner en marcha el presente proyecto se los conseguirá mediante un crédito que se lo gestionaría en un banco de la ciudad cuyos intereses y requisitos nos permitan acceder a este.

Para lo cual se gestionara un crédito por un valor de 27876.36 dólares que es el valor del presupuesto técnico, el cual está compuesto por:

**Tabla 13 Inversión Total para Solicitar Crédito**

<b>Programa de Inversión Fija del Proyecto</b>	
<b>Términos constantes</b>	
<b>Concepto</b>	
<b>Activos fijos tangibles</b>	
Inversión en Equipo y Maquinaria	3253,306
Inversión en Muebles y Equipo de Oficina	2138,35
Inversión en Vehículos	15000
<b>Subtotal</b>	<b>20391,656</b>
<b>Activos diferidos</b>	
Gastos preoperativos	1650
<b>Subtotal</b>	<b>1650</b>
<b>Total Inversión Fija</b>	<b>22041,656</b>

**Fuente:** Varios

**Elaborado por:** La autora de la investigación

Valores que estarán con una tasa de interés del 15% anual de acuerdo a los datos conseguidos en la página web del Banco del Fomento destinado para microcréditos Comercial y de Servicio que financian este tipo de proyectos.

## 6.5 Presupuesto de Operación

### 6.5.1 Presupuesto de Ingresos

Los ingresos de este proyecto están dados principalmente por los servicios de limpieza y adicionalmente por los de arreglo en los hogares, con un precio de venta que los posibles clientes pagarían por los servicios.

A esto se estima que el precio de venta en cada año sería con un incremento de un tres por ciento anual a partir del segundo año, considerando que la demanda mejoraría a otros clientes.

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

**Tabla 14**

<b>Presupuesto de Ingresos</b>					
<b>Concepto</b>	<b>1 año</b>	<b>2 año</b>	<b>3 año</b>	<b>4 año</b>	<b>5 año</b>
Ingresos por ventas					
Venta de servicios	38160	40494,45	42929,319	45566,716	48318,09
Total ingresos	38160,00	40494,45	42929,32	45566,72	48318,09

**Elaborado por:** La autora de la investigación

### 6.5.2 Presupuesto de Egresos

Los egresos que el proyecto debe afrontar durante su vida útil, están basados en rubros como: costo de personal, materia prima directa, suministros, servicios y otros gastos operacionales, y demás costos que son necesarios para el funcionamiento del presente proyecto.

<b>Cuadro Distributivo del Ingreso</b>															
	<b>1 año</b>			<b>2 año</b>			<b>3 año</b>			<b>4 año</b>			<b>5 año</b>		
Concepto	Cantidad	Costo	Total												
Limpieza de Casas	768	40	30720,00	791	41,20	32589,20	814	42,44	34542,90	839	43,71	36671,92	864	45,02	38897,58
Jardinería	48	30	1440,00	49	30,90	1514,10	51	31,83	1623,18	52	32,78	1704,65	54	33,77	1823,32
Albañilería-Plomería-Carpintería-Pintura.	96	45	4320,00	99	46,35	4588,65	102	47,74	4869,53	105	49,17	5163,14	108	50,65	5469,97
Electricista	48	35	1680,00	50	36,05	1802,50	51	37,13	1893,71	53	38,25	2027,01	54	39,39	2127,21
Total anual	960		38160,00	989		40494,45	1018		42929,32	1049		45566,72	1080		48318,09

**Elaborado por:** La autora de la investigación

**Tabla 15**

Dentro del presupuesto de egresos se tomará en cuenta un incremento de un tres por ciento en el costo a partir del segundo año de todos los rubros.

**Tabla 16**

**Presupuestos de Costos de Producción**

<b>Concepto</b>	<b>1 año</b>	<b>2 año</b>	<b>3 año</b>	<b>4 año</b>	<b>5 año</b>
Costos directos					
Materiales directos	1390,76	1432,48	1475,45	1519,72	1565,31
Mano de obra Directa	13440	13845	14250	14685	15120
Depreciación	1075,33	1075,33	1075,33	1075,33	1075,33
Subtotal de costos directos	15906,09	16352,81	16800,78	17280,05	17760,64
Costos generales de producción					
CIF	3720	3831,6	3946,54	4064,94	4186,89
<b>Costos del servicio</b>	<b>19626,09</b>	<b>20184,41</b>	<b>20747,32</b>	<b>21344,99</b>	<b>21947,53</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

**Tabla 17**

**Presupuestos de Gastos de Administración**

<b>Concepto</b>	<b>1 año</b>	<b>2 año</b>	<b>3 año</b>	<b>4 año</b>	<b>5 año</b>
Sueldos	7200,00	7416,00	7638,48	7867,63	8103,66
Útiles y papelería	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
Amortizaciones	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
Total Gastos Administración	8000,00	8234,00	8475,02	8723,27	8978,97

**Elaborado por:** La autora de la investigación

**Tabla 18**

**Presupuestos de Gastos de Ventas**

<b>Concepto</b>	<b>1 año</b>	<b>2 año</b>	<b>3 año</b>	<b>4 año</b>	<b>5 año</b>
Gastos publicitarios	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
Total de Gastos Venta	600,00	618,00	636,54	655,63	675,30

**Elaborado por:** La autora de la investigación

En resumen los costos operacionales serían:

**Tabla 19**

**Programación Costos Operacionales**

Concepto	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
Costos del servicio	19626,09	20184,41	20747,32	21344,99	21947,53
Total Gastos Administración	8000,00	8234,00	8475,02	8723,27	8978,97
Total de Gastos Venta	600	618	636,54	655,63	675,30
Total Costos Operacionales	28226,09	29036,41	29858,88	30723,89	31601,80

**Elaborado por:** La autora de la investigación

### **6.6 Capital de Trabajo**

La inversión en capital de trabajo es el conjunto de recursos con los cuales la empresa desarrolla normalmente sus actividades sin necesidad de estar acudiendo al empleo de fondos extraordinarios.

El capital de trabajo está constituido por los activos corrientes que son necesarios para atender la operación normal del proyecto durante un ciclo operativo (proceso donde inicia con el primer desembolso para cancelar materia prima y demás insumos, continua con su transformación en productos terminados y se concluye vendiendo y queda disponible para cancelar nuevos insumos).

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

**Tabla 20 Capital Variable**

<b>Rubro</b>	<b>Costo anual</b>
Mano de Obra (MO)	13440,00
Costos de Materiales	1390,76
CIF	3720,00
Remuneración administrativo	7200,00
Gastos administrativos	600,00
Gastos ventas	600,00
<b>TOTAL</b>	<b>26950,76</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

Costo operacional anual	26950,76	73,84
	<hr/>	
365 días		365

73.84 x 30 días = **2215,2 corresponde al financiamiento o crédito**

**Tabla 21 Tabla de Amortización**

<b>Periodo</b>	<b>Abono</b>	<b>Interés</b>	<b>Total pago</b>	<b>Saldo (K)</b>
0				22041,66
1	4408,33	3306,25	7714,58	17633,32
2	4408,33	2645,00	7053,33	13224,99
3	4408,33	1983,75	6392,08	8816,66
4	4408,33	1322,50	5730,83	4408,33
5	4408,33	661,25	5069,58	0,00

**Elaborado por:** La autora de la investigación

Este indica que se debe hacer ajustes en el capital de trabajo para mantener constante su poder adquisitivo y de esta manera asegurar la operación normal del proyecto. Dado que en la realidad no se dispone de dicha suma para colocarle a interés, por el hecho de que se requiere para el funcionamiento del proyecto, se tendrá que pensar entonces en efectuar inversiones adicionales equivalentes a USD 510.15 dólares americanos.

## 6.6.1 Punto de Equilibrio

A través del punto de equilibrio se puede determinar el nivel de producción en que los ingresos son iguales a los costos totales.

Es el punto en el cual los servicios empiezan a generar utilidades.

Para calcular el punto de equilibrio de la producción en cantidad y en ventas necesitamos lo siguiente:

### 6.6.1.1 Costos Fijos

Los Costos Fijos son aquellos que causan erogaciones en cantidades constantes, para un mismo tamaño o capacidad instalada del proyecto, independiente del número de unidades que se estén produciendo.

Dentro de nuestra investigación se considera costo fijo lo siguiente:

**Tabla 22**

<b>Costos de Fijos</b>				
<b>Primer año de Operación</b>				
<b>Servicio</b>	<b>unidades</b>	<b>Cant. Anual</b>	<b>C. Uni</b>	<b>C. Total</b>
Energía eléctrica		12	50	600
Agua potable		12	10	120
Combustible vehículo (diesel)	galones	12	50	600
Aceites lubricantes (vehículo)	galones	12	30	360
Arriendo	mes	12	150	1800
Mantenimiento de equipos	mes	12	20	240
<b>Total</b>			<b>310</b>	<b>3720</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

**Tabla 23 Distribución de Costos Fijos**

<b>Mano de Obra</b>	<b>% distribución</b>	<b>Costo</b>
Limpieza de casas	85	3162
Jardinería	5	186
Albañiles -plomería -carpintero - pintor x hora	5	186
Electricista x hora	5	186
<b>Costo</b>		<b>3720</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

### **6.6.1.2 Costos Variables**

Son aquellos que están estrechamente ligados con el proceso productivo, de tal manera que aumentan o disminuyen en proporción directa al volumen de producción.

El punto de equilibrio es el nivel de ventas que debe realizarse para no obtener al final del ejercicio una pérdida ni una ganancia, es decir es cuando se logra un equilibrio entre los costos y los ingresos, cuando el ingreso es igual al costo de producción.

La fórmula que se utilizó para el cálculo del punto de equilibrio es la siguiente:

Punto de Equilibrio:  $\frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Precio venta} - \text{Costos Variable}}$

## Cálculo punto de Equilibrio

Punto de equilibrio=	Costo Fijo Pvta - variable unitario	atenciones mensuales		
		anual	mensual	mínimo
Limpieza de casas	3162 13,55	233,34	19,44	19
Jardinería	186 13,5512917	13,73	0,69	1
Albañiles -plomería - carpintero - pintor x hora	186 28,5512917	6,51	0,54	1
Electricista	186 18,5512917	10,03	0,84	1

Se determina para que la empresa no gane ni pierda es necesario que ofrezca lo mínimo en servicio de cada uno.

### 6.7 Estados Financieros Proforma

#### 6.7.1 Balance General

Sarmiento, Rubén; Contabilidad General; 1992, menciona que el Balance General: “Es el que demuestra la situación económica financiera de una empresa al inicio o al final de un ejercicio económico”.

De esto, se parte para mencionar que el Balance General muestra la situación económica de la planta en período definido, demostrando la capacidad económica, de pago y de liquidez a una fecha determinada.

Para realizar el Balance General de esta microempresa se tomó en cuenta las cuentas de Activos así como las de Pasivos y Patrimonio que posee.

**Tabla 24**

<b>BALANCE GENERAL</b>		
<b>Activos</b>		
<b>Activos Corrientes</b>		
Bancos	22.041,66	
Cuentas por Cobrar	0,00	
<b>Activos fijos</b>		
EQUIPOS PARA ARRIENDO	0,000	
DEP. ACUMULADA ACTIVOS	0,000	
<b>Pasivos</b>		
Cuentas por pagar Corrientes		
Prestamos por pagar		22.041,66
15% PTU		0,000
25% IMPUESTO RENTA		0,000
<b>Patrimonio</b>		
<b>Capital social</b>		
Capital pagado		0,000
Utilidades Retenidas (Acumuladas)		0,000
Utilidad o Perdida del Ejercicio		0,000
<b>Total Pasivos mas Patrimonio</b>	<b>22041,66</b>	<b>22041,656</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

## 6.7.2 ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS

**Tabla 25**

CONCEPTOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>VENTAS</b>						
Ventas	0,00	38160,00	40494,45	42929,32	45566,72	48318,09
Costo de Ventas	0,00	19626,09	20184,41	20747,34	21345,00	21947,54
<b>VENTAS NETAS</b>	<b>0,00</b>	<b>18533,91</b>	<b>20310,04</b>	<b>22181,98</b>	<b>24221,72</b>	<b>26370,56</b>
Menos GASTOS ADMINISTRATIVOS	0,00	8166,28	8417,68	8658,70	8906,95	9162,65
Menos GASTOS PUBLICIDAD	0,00	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
Menos GASTOS FINANCIEROS	0,00	3306,25	2645,00	1983,75	1322,50	661,25
<b>UTILIDAD ANTES DE PTU E IMPUESTOS</b>	<b>0,00</b>	<b>6461,38</b>	<b>8629,36</b>	<b>10902,99</b>	<b>13336,63</b>	<b>15871,35</b>
(-) 15% PTU	0,00	969,21	1294,40	1635,45	2000,50	2380,70
(-) 25% IMP. A LA RENTA	0,00	1373,04	1833,74	2316,89	2834,03	3372,66
(-) 10% Reserva legal	0,00	411,91	550,12	695,07	850,21	1011,80
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>0,00</b>	<b>3707,22</b>	<b>4951,09</b>	<b>6255,59</b>	<b>7651,89</b>	<b>9106,19</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

El estado de resultados de ingresos y gastos permite determinar la utilidad del ejercicio donde se plasma ingresos y gastos.

### **6.7.3 Flujos Netos de Fondos (Efectivo)**

Se determina el destino de los recursos considerándose los ingresos y costos reales de producción. En el flujo los desembolsos son tomados en cuenta en el período en el que se realizan, por lo que los saldos finales de caja nos muestran la disponibilidad de dinero que se tendrá al iniciar el siguiente año, dando una idea de cuánto falta o sobra, para la toma de decisiones.

**Tabla 26**

**FLUJO DE EFECTIVO**

CONCEPTOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>VENTAS</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ventas	0,00	38160,00	40494,45	42929,32	45566,72	48318,09
Costo de Ventas	0,00	19626,09	20184,41	20747,34	21345,00	21947,54
<b>VENTAS NETAS</b>	<b>0,00</b>	<b>18533,91</b>	<b>20310,04</b>	<b>22181,98</b>	<b>24221,72</b>	<b>26370,56</b>
<b>Menos GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>						
Menos GASTOS ADMINISTRATIVOS	0,00	8166,28	8417,68	8658,70	8906,95	9162,65
<b>Menos GASTOS PUBLICIDAD</b>						
Menos GASTOS PUBLICIDAD	0,00	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
<b>Menos GASTOS FINANCIEROS</b>						
Menos GASTOS FINANCIEROS	0,00	3306,25	2645,00	1983,75	1322,50	661,25
<b>UTILIDAD ANTES DE PTU E IMPUESTOS</b>	<b>0,00</b>	<b>6461,38</b>	<b>8629,36</b>	<b>10902,99</b>	<b>13336,63</b>	<b>15871,35</b>
<b>(-) 15% PTU</b>						
(-) 15% PTU	0,00	969,21	1294,40	1635,45	2000,50	2380,70
<b>(-) 25% IMP. A LA RENTA</b>						
(-) 25% IMP. A LA RENTA	0,00	1373,04	1833,74	2316,89	2834,03	3372,66
<b>(-) 10% Reserva legal</b>						
(-) 10% Reserva legal	0,00	411,91	550,12	695,07	850,21	1011,80
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>0,00</b>	<b>3707,22</b>	<b>4951,09</b>	<b>6255,59</b>	<b>7651,89</b>	<b>9106,19</b>
<b>Depreciación Acumulada</b>						
Depreciación Acumulada	0,00	1241,61	2500,62	3759,63	5018,64	6277,65
<b>Amortización</b>						
Amortización	0,00	200,00	400,00	600,00	800,00	1000,00
<b>Flujo de Efectivo</b>	<b>0,00</b>	<b>5148,83</b>	<b>7851,71</b>	<b>10615,22</b>	<b>13470,53</b>	<b>16383,84</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

Cabe indicar que se suma la depreciación y amortización ya que no constituyen flujos de dinero.

### 6.8 Evaluación Financiera

La evaluación de proyectos es el procedimiento a través del cual se comparan los resultados que se esperan obtener, con los objetivos fijados con anterioridad y mediante la utilización de criterios de evaluación específicos.

La evaluación de un proyecto nos permite:

- Decidir si se acepta o se rechaza el proyecto

- Comparar y ordenar prioritariamente varios proyectos, ya sea en función de la rentabilidad que ofrecen o de los beneficios que representa.
- Instrumento para la toma de decisiones por parte de los financiadores.

Por lo tanto la evaluación financiera determina el rendimiento financiero de los recursos que se van a invertir y tiene como fin de establecer si el proyecto es recomendable desde el punto de vista financiero. Toda evaluación financiera busca establecer si se justifica realizar la inversión. Para esto se desarrolla los siguientes puntos:

### 6.8.1 Determinación de la Tasa de Descuento

Para iniciar el proceso de evaluación financiera se debe determinar la tasa de descuento, que consiste en determinar una tasa mínima aceptable de rentabilidad, es decir cuánto se desea que el capital rinda en un tiempo determinado, de acuerdo al crecimiento del mercado o crecimiento económico del país o región.

Para el presente estudio de factibilidad se utilizará una tasa mínima aceptable de rendimiento del 18.17% de los cuales el 8.20% representa el costo de capital en función a la alternativa posible de inversión establecida en el mercado financiero y el 9.97% representa la inflación acumulada actual en nuestra economía ecuatoriana.

**Tabla 27**

<b>TASA MÍNIMA ACEPTABLE DE RENDIMIENTO CON FINANCIAMIENTO</b>			
	<b>Costo de Capital</b>	<b>Inflación acumulada para el 2011</b>	<b>Tasa ponderada</b>
Financiado 100%	8.20 %	9.97 %	18,17 %
<b>TMAR GLOBAL CON FINANCIAMIENTO</b>			<b>18,17 %</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

Por lo tanto para nuestro estudio se considerará una Tasa Mínima de Rendimiento de 18,17% cuando existe financiamiento en un 100% de la inversión total.

## 6.9 Criterios de Evaluación

### 6.9.1 Valor Actual Neto (VAN)

El VAN dentro de un proyecto de inversión se define como la suma actualizada de flujos de caja que esperamos genere a lo largo de su vida útil.

Es decir, es igual a “la diferencia entre el valor actual de sus cobros y el valor actual de sus pagos”. Se trata, por tanto, de una medida de la rentabilidad absoluta de una inversión.

Para el cálculo del VAN se utilizó la siguiente fórmula:

$$VAN = -I + \frac{FE1}{1+i} + \frac{FE2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FE_n}{(1+i)^n}$$

En donde:

**I** = Inversión inicial del Proyecto

**FE** = Flujos de efectivo del Proyecto

**i** = Costo de Oportunidad (15%)

<b>Inversión Inicial</b>	22041,66	
1 año	5148,83	FE
2 año	7851,71	FE
3 año	10615,22	FE
4 año	13470,53	FE
5 año	16383,84	FE

	15%
VAN	11199,77628

### 6.9.1 Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Interna de Retorno (TIR) evalúa el proyecto en función de la tasa de descuento que hace que el valor presente neto sea cero; es decir, que el valor presente de los flujos de fondos que genere el proyecto sea exactamente igual a la inversión neta realizada. Es la máxima rentabilidad del proyecto en las condiciones propuestas.

El proyecto se considerará viable si la tasa interna de retorno es superior a la Tasa Mínima aceptable de Rendimiento 18.17%, puesto que garantiza que el proyecto está en capacidad de generar mayor rentabilidad que una inversión alternativa.

La TIR determina que la inversión de este proyecto es más atractiva que invertir en productos financieros con una tasa pasiva mayor.

La fórmula con la que se calcula la TIR es:

$$TIR = i_1 - \frac{(i_1 - i_2) VAN_1}{VAN_1 - VAN_2}$$

En donde:

**i** = la tasa de descuento

**VAN** = Valor actual neto

$$TIR = \mathbf{29,46\%}$$

Comparando con la tasa de descuento y la tasa TIR del proyecto, se concluye que el proyecto es factible, pues supera dicha tasa.

## 6.9.2 Período de Recuperación

El plazo de recuperación real de la inversión inicial de la microempresa de prestación de servicios domiciliarios, limpieza y mantenimiento de los hogares de la ciudad de Ibarra, se basa en los flujos que genera en cada período de su vida útil, la fórmula que se utiliza es la siguiente:

$$\text{Nº de años de PR} = \left( \text{Recuperación total} \right) + \frac{\text{Costo no recuperado al inicio de la recuperación total del año}}{\text{Flujos totales de efectivo durante la recuperación total del año}}$$

**Tabla28 PERÍODO DE RECUPERACIÓN**

<b>Inversión Inicial</b>		-22041,66
1 año	5148,827693	-16892,83
2 año	7851,714428	-9041,11
3 año	10615,22291	1574,11
4 año	13470,53393	15044,64
5 año	16383,83943	
PR		2AÑOS
		0,10
		1 MESES

**Elaborado por:** La autora de la investigación

Calculando el tiempo exacto de recuperación es:

PR= 2 AÑOS Y 1 MES

La inversión inicial que se realizará en la micro empresa de prestación de servicios domiciliarios, limpieza y mantenimiento de los hogares de la ciudad de Ibarra, se recuperará en dos años, un mes, es decir que el negocio es rentable.

### 6.9.3 Relación Beneficio/Costo (B/C)

La razón beneficio/costo expresa el rendimiento, en términos de valor actual neto, que genera el proyecto por unidad monetaria invertida.

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

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

$$BC = \frac{\frac{FE1}{1+i} + \frac{FE2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{FEn}{(1+i)^n}}{II}$$

Aplicando la formula en los ingresos como los egresos obtenemos los siguientes resultados:

$$B/C = 1,51$$

Como se puede ver la razón beneficio costo es de 1,51; esto significa, que por cada dólar que se invierta, pueden generar \$0.51, de utilidad pudiendo recuperar la inversión en un tiempo no demasiado extenso como es de dos años, 1 mes.

## CÁPITULO VII

### 7. EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Es importante realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de los impactos social, económico, ambiental y empresaria.

Para este proyecto se ha utilizado la Matriz de Impactos, la misma que tiene la siguiente estructura y procedimientos.

- En el eje vertical se establece para cada área una serie de indicadores.
- En el eje horizontal ubicaremos los niveles de impacto de acuerdo a la siguiente tabla:

Niveles de Impactos

-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay ningún impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

**Fuente:** POSSO YÉPEZ, Miguel Ángel, Metodología para el Trabajo de Grado, Tesis y Proyectos, tercera Edición (2006), página 199

**Elaborado:** La autora de la Investigación

#### 7.1 Impacto Social

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
FUENTES DEEMPELO						x		2
INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL						x		2
MEJOR CALIDAD DE VIDA							X	3
TOTAL					1	2	3	7

**Elaborado por:** La autora de la investigación

$$\text{Grado del impacto} = \frac{\Sigma}{\text{indicador}}$$

$$\text{Grado del impacto} = 2 \frac{7}{3}$$

## ANÁLISIS

Este impacto generará un nivel medio positivo, ya que la creación de la micro empresa generará fuentes de empleo que beneficiará a una parte de la sociedad del cantón Ibarra, hombres y mujeres serán insertados laboral y socialmente, lo que permitirá elevar su, calidad de vida, alternativas como esta en el país solucionarían en parte uno de los actuales problemas como es el elevado porcentaje de emigrantes por falta de fuentes de trabajo.

### 7.2 Impacto Económico

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
REACTIVACIÓN ECONÓMICA							X	3
CAPACIDAD ADQUISITIVA							X	3
BIENESTAR FAMILIAR							X	3
TOTAL					1	2	3	9

**Elaborado por:** La autora de la investigación

$$\text{Grado del impacto} = \frac{\Sigma}{\text{indicador}}$$

$$\text{Grado del impacto} = 3 \frac{9}{3}$$

## ANÁLISIS

Este impacto genera un nivel alto positivo al generar empleo mejorarán los ingresos económicos y tendrán estabilidad financiera los hombres y las mujeres que realizarán servicio de limpieza y mantenimiento de los hogares de la ciudad de Ibarra, aumentando su poder adquisitivo al obtener un incremento en el nivel de ingresos, por ende mejorar calidad de vida.

### 7.3 Impacto Ambiental

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
USO DE DESINFECTANTES NO CONTAMINANTES							X	3
DISMINUCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL							X	3
MANEJO ECOLOGICO DE LOS PRODUCTOS							X	3
TOTAL					1	2	3	9

**Elaborado por:** La autora de la investigación

$$\text{Grado del impacto} = \frac{\Sigma}{\text{indicador}}$$

$$\text{Grado del impacto} = 3 \frac{9}{3}$$

## ANÁLISIS

Los impactos ambientales tienen un grado positivo, ya que se establecerá una política que cuide el medio ambiente, mejoraremos los niveles de asepsia, no se alterará para nada el medio ambiente por cuanto garantizaremos que los productos de limpieza a utilizarse sean inofensivos para el ecosistema.

## 7.4 Impacto Empresarial

INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
FORTALECIMIENTO DE LAS CADENAS DE NEGOCIOS							X	3
MEJORAMIENTO DE LOS NIVELES COMPETITIVOS							X	3
OPTIMIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES							X	3
<b>TOTAL</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

**Elaborado por:** La autora de la investigación

$$\text{Grado del impacto} = \frac{\Sigma}{\text{indicador}}$$

$$\text{Grado del impacto} = 3 \frac{9}{3}$$

### ANÁLISIS

Este impacto genera un nivel alto positivo mediante la sostenibilidad en el funcionamiento de la micro empresa INNOVA HOGAR se fortalece el sector empresarial lo que permite crecimiento de las redes de negocios, la eficiencia, eficacia, y efectividad serán indicadores de gestión que orientarán al alcance de la calidad total y mejoramiento continuo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Es importante resaltar varios puntos considerados básicos y que nos permiten concluir que el Proyecto para la creación de una micro empresa de prestación de servicios domiciliarios: limpieza y mantenimiento a los hogares de la ciudad de Ibarra, en la forma propuesta, justifica el financiamiento y el respaldo necesario para la ejecución del proyecto y el beneficio de la inversión.

- En el estudio técnico se estableció la ubicación de la empresa en la ciudad de Ibarra.
- Existe una demanda insatisfecha del servicio de limpieza y mantenimiento de hogares, y se pretende cubrir el 54,63% de esta demanda.
- La creación de la empresa “INNOVA HOGAR” no presenta ningún impedimento legal, y se administrara bajo la filosofía de principios y valores que permitirá desarrollar el plan del buen vivir.

## **RECOMENDACIONES**

- El servicio se centrara en las 3 parroquias urbanas de la ciudad de Ibarra.
- Dirigir el proyecto no solo a un segmento de mercado específico sino expandir o incursionar en otros nichos de mercados con variedad de servicios.
- Ejecutar el servicio seleccionando rigurosamente el personal operativo porque de ello depende la imagen de la empresa

## BIBLIOGRAFÍA

- ARRELLANO, HERNANDO A. 1993. La organización a su alcance serie de conocimientos prácticos. Bogotá Colombia. Norma. 12p.
- BACA URBINA GABRIEL. Evaluación de Proyecto, McGraw-Hill. México. Cuarta edición. 2001.
- CANELOS SALAZAR RAMIRO. Formulación y Evaluación de un Plan de Negocio .primera edición 2003. Quito – Ecuador
- CHIAVENATO, IDALBERTO. Administración de Recursos Humanos, quinta edición. 2001
- Código del Trabajo
- GALEANO JORGE, La Planeación a su Alcance. Año 1993 Pág. 320 -321
- GARCIA GARY FLOR. Guía para crear y desarrollar su propia empresa. Segunda edición. 2001 Editorial Ecuador F.B.T. Cía Ltda. Quito Ecuador
- GARZÓN AUGUSTO, La Dirección a su Alcance, año 1993 Pág. 8 -9.
- HIDALGO ANDRADE, GABRIEL. Apuntes de Derecho Laboral ecuatoriano. Teoría y práctica. En wikilearning.com, 2008, desde Quito, Ecuador.
- JAMES C. VAN HORN. Fundamentos de Administración Financiera. Editorial Diane de Castro, 1994.
- MENESES, EDILBERTO, Preparación y Evaluación de Proyectos, segunda edición, 2001, Ecuador.
- RENDER, BARRY. JAY, Heizer, principios de Administración de Operaciones, primera edición, 1996, México
- TERRY GEORGE; Principios de Administración; (2001).
- TRENZANO FERRE, Marketing y ventas. 2004
- WEBER JEAN, Matemáticas para Administración y Economía, cuarta edición, 1982, México.
- ZAPATA, PEDRO, Contabilidad General, segunda edición, 1996, Colombia.

## **LINCONGRAFÍA**

- <http://www.Acerca del trabajo en grupos o equipos.htm>
- <http://www. Motivación de los empleados.htm>
- <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>  
<http://www.monografias.com/trabajos27/organización>
- <empresas/organizacion-empresas.shtml>

# ANEXOS

**ENCUESTA DEDICADA A MUJERES Y HOMBRE QUE DESEEN TRABAJAR EN  
LABORES DE ASEO, LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL HOGAR**

1. Sexo

Masculino  Femenino

2. Edad

25-35  35-45  45-más

3. Cuenta con un trabajo estable

Si  No

4. Le gustaría tener un empleo que le permita obtener un ingreso económico permanente

Si  No

5. Esta dispuesto (a) a iniciar cuanto antes si es requerido (a)

Si  No

6. Requiere capacitación para desempeñar su puesto de trabajo para un trabajo en labores de aseo, limpieza y mantenimiento del hogar

Ninguna  Adecuada  Suficiente

7. Tiene la predisposición para dedicarle mayor tiempo a su trabajo del exigido por la ley

Mucho  Poca  Nada

8. Si el trabajo le exige presión cual sería su actitud

Mala  Buena  Muy buena  Excelente

9. Se considera usted una persona responsable y puntual, en que medida

Aceptable  Poco aceptable  Muy aceptable

10. Ha trabajado en labores domésticas?

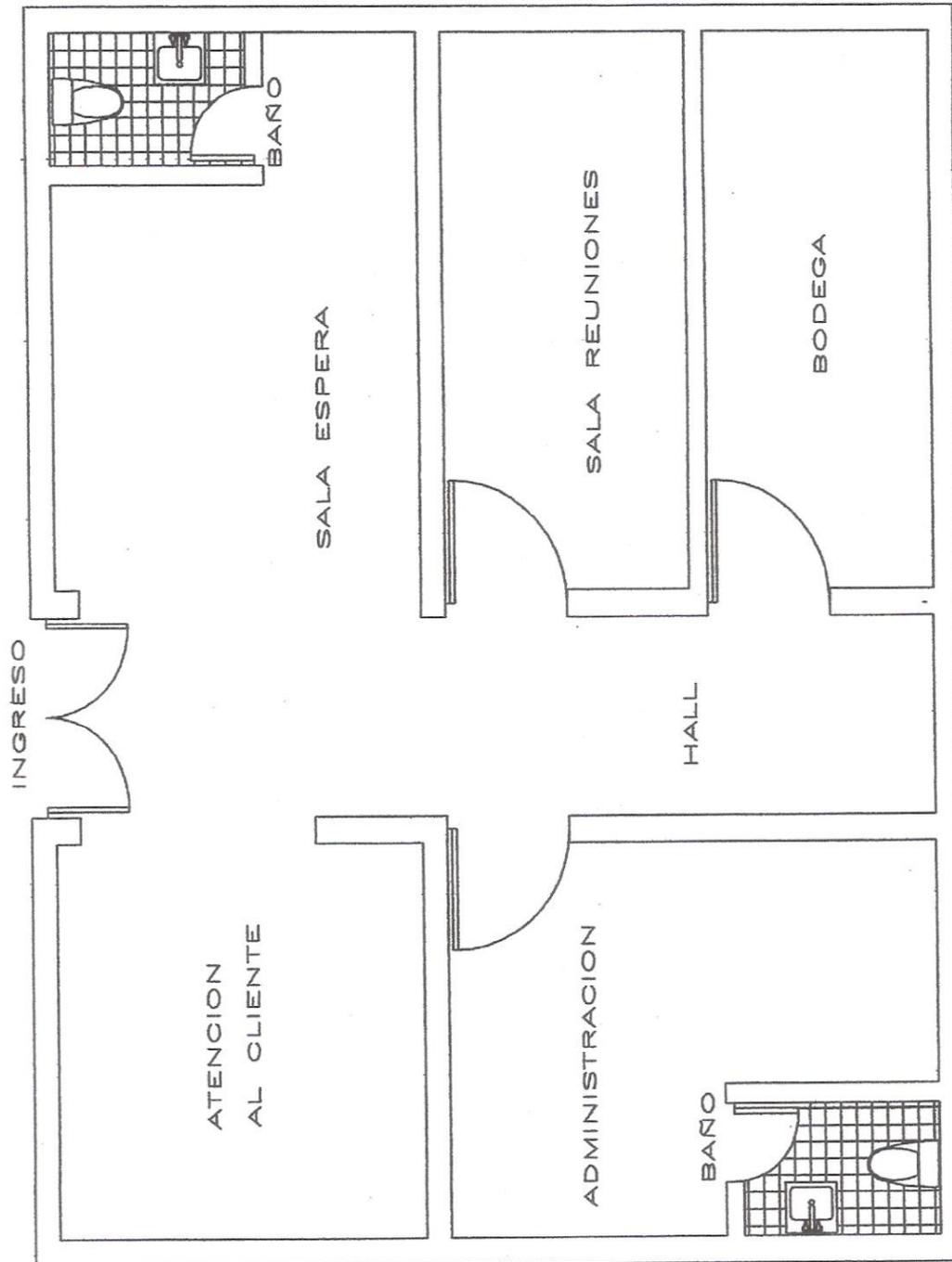
Si  No

11. Le agradaría trabajar en labores domésticas

Poco  Ocasionalmente  Permanentemente

## ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AMAS DE CASA Y PROPIETARIOS DEL HOGAR

1. Como considera la limpieza, aseo y mantenimiento de un hogar  
Muy importante  Importante  Poco importante
  
2. Dispone de tiempo usted para dedicarse a realizar las tareas del hogar, en qué medida  
Ninguno  Poco  Algo
  
3. En su domicilio cuenta con una empleada doméstica que también dedica tiempo al arreglo de su casa  
Si  No
  
4. Desearía tener un servicio que se dedique al arreglo de su hogar de forma garantizada con personal idóneo  
Si  No
  
5. Con que regularidad desearía contar con el servicio  
Permanentemente  Ocasionalmente  Esporádicamente
  
6. Estaría usted dispuesto a destinar un determinado monto de su presupuesto para el aseo, limpieza y mantenimiento del hogar  
Si  No
  
7. Tendría inconveniente en dejar sola en su hogar a una persona calificada que pertenezca a una empresa de limpieza del hogar.  
Si  No
  
8. Le es difícil conseguir personas que trabajen en tareas domésticas y mantenimiento del hogar  
Si  No
  
9. Si existiera en la ciudad una empresa u organización que facilite el personal idóneo para labores domésticas, ocuparía su servicio en que medida?  
Poco  Ocasionalmente  Permanentemente



DISTRIBUCION FISICA  
PARA OFICINAS DE LA EMPRESA